

PV Atelier Communes

1. Actions déjà mises en place

- I. Ixelles :
 - Les choses bougent parce qu'il y a un rapport de force
 - Avec des associations, la coordination sociale (CS)
 - Choses obtenues : audit, avoir un conseil consultatif où la voix des citoyen.nes puisse être entendue, avoir des référents pour chaque droit.
 - Volonté que les citoyen.nes se joignent

- II. Anderlecht :
 - Mobilisation à Anderlecht avec courrier à la commune. Peu de suivi, relance de courrier, sans beaucoup de suites. Recueil de témoignages et nouveau courrier.
 - Plusieurs demandes : payer en cash, usage du FALC, accessibilité des services, guichets...
 - Obtention d'une rencontre avec les échevins : point systématique avec la CS
 - GT avec le CPAS, la commune et les assocs sur le numérique.
 - Rencontre mitigée : la commune bouge pas mal + volonté. Mais problème de budget, notamment avec le CPAS
 - Mobilisation le 4 juin
 - CPAS d'Anderlecht, très problématique. Autre coordination : SAAMO, première lettre, entretiens avec le CPAS (2x).
 - CPAS avec les Maisons médicales d'Anderlecht, autour des cartes médicales
 - Mise en demeure du CPAS.
 - Interpellation échevin
 - Mise en lien des associations, listing. Prise de conscience de la commune de la problématique, point à la CS et GT numérique.
 - Problématique du CPAS reste majeure.
 - Collecte de petites vidéos via le comité humain du numérique
 - Question de la fracture numérique prise en compte par des apprenants de Lire et Ecrire, travaillent sur des tracts, outils sur le numérique pour faire un rassemblement le 4 juin.
 - Besoin d'un maximum de personnes le 4 juin à Anderlecht.
 - Les apprenants iront aussi vers les gens directement pour les mobiliser.
 - Par rapport aux conseils communaux, sont-ils toujours diffusés ?
 - L'idée était d'avoir une motion avec les objectifs à avoir pour la commune : FALC, cash, guichets, ...
 - Garder en tête d'avoir toujours cette possibilité d'avoir des conseils communaux en ligne.

- III. Schaerbeek :
 - Les services essentiels disparaissent. Suite à ce constat, un GT a vu le jour.
 - Depuis 2021, il y a eu des campagnes pour interpellier la commune.
 - Campagne des cartons jaunes à la veille des élections communales
 - Affichage des témoignages à l'encontre de l'accessibilité problématique.
 - Dialogue avec les échevins, autorités politiques, mais ça n'aide pas pour autant.
 - Les postes ne sont pas remplacés. Dialogue de sourds

- Monitoring social réalisé récemment : récolter ce que les assocs font à la place de... (la commune, les banques, ...)
 - Questionnaire qui a été mis en ligne + version papier.
 - Mesurer la sous-traitance
 - Analyse qui a été faite et se retrouve au sien de la coordination sociale de Schaerbeek.
 - Ils ne comprennent que les chiffres, donc on a donné des chiffres.
 - Bourses d'étude fortement représentées, dû à la période.
- La suite : aller interpeller le collègue avec cette étude.
 - Cartons jaunes toujours disponibles ? Oui. Ils peuvent servir sur toutes les communes de Bruxelles.
- Avec un groupe d'habitant.es, il y a eu un « retesting » à la commune. Essayer l'accessibilité de la commune.
 - Témoignage et formulaire
 - Il y avait du positif et du négatif.
 - Ex. : difficulté de faire des démarches, prise de rdv, scanner des choses complexes, une borne qui ne fonctionne pas, commune n'est pas disponible souvent dans la semaine, ...

IV. Forest :

- Groupe d'associations qui se réunit. Le carton jaune a bien fonctionné, pourquoi ne pas le reprendre ?
 - Récolté plus ou moins 250 cartons.
 - Phase d'analyse
- Idée d'avoir une collaboration avec la commune et de faire ensemble. Petites choses qui font que ça s'améliore.
- Par contre, le CPAS, c'est toujours compliqué. + ajout de la problématique des exclus du chômage.
 - Des petites choses qui ne sont pas si compliquées à mettre en place : affiche obsolète.

V. Saint-Gilles :

- Depuis 2021, le numérique est au centre et volonté de mettre l'humain au centre des projets.
 - Mise en place d'un GT.
 - Après avoir réalisé un répertoire d'aide au numérique, questionnaire auprès des TS et témoignages d'utilisateurs.
 - Rencontre avec l'échevin en charge.
 - Les réclamations avaient été prises en considération, mais COVID.
 - Bourgmestre open à ce que les associations viennent tester ce qui fonctionne ou pas.
 - A été travaillé avec la commune.
 - L'administration (démographie) est impliquée pour améliorer l'accessibilité sur la commune.
- Tester l'accès par téléphone, physique et numérique, c'est l'action qui est en train d'être mise en place. Construit avec la responsable du service démographie.
 - Employé.es pas au courant pour que le testing soit correct.
 - Moment de réunion en amont avec les testeur.euses.

VI. Molenbeek :

- Midi-partagés depuis plusieurs années. C'est un lieu pour travailleurs du social impliqués sur le territoire de Molenbeek et qui se mobilisent notamment contre le tout numérique, pour l'accès aux droits et aux services.
+ rencontre avec les échevins et le bourgmestre
- Manifestation organisée en soutien à cette rencontre en avril 2023
- Organisation d'un débat communal (électoral)
 - Constat sur 8 thématiques sur la commune
 - Question du numérique est transversale.
- Prochaine action : assises du travail à Molenbeek.
 - L'Espace des Midis partagés va organiser les 2^{èmes} Assises du travail social sur Molenbeek (les 1^{ères} se sont déroulées en juin 2000). Elles vont débuter en octobre 2026 et seront, au cours des mois suivants, suivies de rencontres de travail sur les 8 thématiques identifiées (dont celle concernant l'accès aux droits).
Lire et Ecrire Bruxelles, en étroite collaboration avec l'Espace des Midis partagés, va prendre en charge l'organisation des rencontres dédiées à l'accessibilité des services dans un contexte de restrictions budgétaires. Seront également impliqués dans cette dynamique d'autres acteurs impliqués sur la commune (travailleur.euse.s de la commune, de l'associatif et des habitants). Ces rencontres se dérouleront peu après le lancement des Assises. Les propositions concrètes qui en émaneront seront portées vers les responsables politiques et des services et administrations directement concernées.
- Demande d'avoir une vision des finances communales.
 - Présentation des finances par certains échevins.
- Peut porter des revendications à un autre niveau pour dépasser le face-à-face des associations et des administrations.

VII. Etterbeek :

- Promenade numérique + donné une lettre avec des recommandations aux autorités
- Réunion avec l'échevin : surtout pour donner une explication sur le fond de la lettre.
 - Promis de voir avec les services de la commune avec ces informations
 - 4 mars réunion pour voir où ils en sont. Reportée : pas encore de nouvelle date.
- Réunion de la CS, le numérique est souvent abordé.

VIII. Ressources externes

- L'étude 2025 de Lire et Ecrire Bruxelles sur l'accessibilité de 7 communes bruxelloises, elle est publiée actuellement.
 - Concrètement : l'ordonnance n'est pas respectée et délais très longs.
 - Traitement moins favorable pour les personnes étrangères. Délais plus longs, moins de permanences, conditions physiques moins agréables, file à l'extérieur.
 - Contexte raciste dans la politique belge et internationale.
- Plein de choses qui se font à gauche et à droite, on est confronté à des communes qui veulent bien parler mais dans le concret, c'est difficile.
 - Question du budget également.
 - Du CPAS
- Film : sorry, uniquement online

- Outil utile

2. Actions à venir

- Qu'est-ce qu'on fait avec tout ça ? Outre les manifestations déjà prévues ?
- Deux questions :
 - Contact avec la fédération des CPAS ou avec Brulocalis ?
 - Passer par là pour avoir un GT ?
 - Interpeller le ministre des Pouvoirs locaux à Bruxelles ?
- Levier à activer de manière globale. On n'est pas en opposition mais dans une démarche de réflexion. Lors de la manifestation à Ixelles : lecture de témoignages. Comment porter la parole du citoyen.ne.
 - Volonté de vouloir dire les choses, d'aller manifester, de prendre la parole...
 - Il manque un outil de communication pour aller voir ailleurs, pour porter la voix des autres. Demandeurs de cette démarche-là.
- Lire et Ecrire peut faire passer des initiatives mais au-delà de ça, il faut penser les problèmes communs. Agir aussi au niveau régional ?
- St-Gilles : échevin à la simplification administrative. Est-ce que ça existe dans toutes les communes ? À mettre partout ? Parfois ça pousse juste à la numérisation.
 - Parfois le plus simple, c'est juste d'avoir un guichet physique.
 - Certaines démarches qui deviennent de plus en plus complexes. On voit surtout une complexification de l'accès aux droits pour les demandeurs d'aide sociale.
 - Devrait plutôt militer pour avoir un échevin d'accessibilité citoyenne.
- Collectiviser des données, voir le temps de travail que ça représente pour pouvoir le mettre dans les mains des décideurs.

Taper là où ça fait mal : sur les questions de budget. Déplacement du travail, il n'y a pas de simplification administrative. Les usagers n'arrivent pas à se mettre à jour sur le numérique.

 - Le numérique implique beaucoup d'argent. Si vous ne faites pas quelque chose, ça retombe sur l'associatif et ça coûte. Quantifier tout ça.
 - Passer autant de temps à remplir ce document, ...
 - Financer plus parce qu'on reprend vos tâches ?
 - Collectivisons. Faire remonter les problématiques de sous-traitance.
 - Observatoire dont c'est l'idée.
- Important de faire remonter plus haut que l'échelon communal
- En plus de la sous-traitance, aujourd'hui à St-Gilles on perd les subsides pour les aidants numériques (en plus). Services sociaux également.
 - Les décideurs estiment qu'ils ont mis les sous et que les gens sont désormais outillés.
 - Demande de resubsidier
 - Le travail tombe aussi sur les bénévoles, grosse charge qui retombe sur eux.
- Amener des tables devant la commune, faire la commune de l'humain, visibiliser directement ce qui se fait derrière les murs. Les politiques savent très bien que ça retombe sur les associations.
 - Chaque association vient avec un travailleur
 - Faire ça directement lors d'une manifestation.
 - CF. Place à nos droits
- Comment aller plus loin ?

- On a le soutien de la classe politique parfois mais comment avoir la réflexion au niveau des fonctionnaires communaux. Avoir des réflexions qui peuvent amener des améliorations concrètes.
- Fédéral qui fait retomber des choses sur la commune
 - Exemple des exclus du chômage, personnes en situation « irrégulière ».
 - Les politiques savent déjà tout ça mais ils manquent d'imagination. Au-delà de la question du budget, il faut qu'ils puissent penser plus loin.
- Qu'est-ce qu'on fait avec les manifestations ?
- Comment est-ce qu'on s'épaule ?
- Comment on ressort avec une action commune ?
- Molenbeek : les assises seront accompagnées d'actions dans les espaces publics.
 - Renforcement des contrôles par les décisions politiques qui vont renforcer l'engagement au niveau des administrations (CPAS, Actiris, ...)
- Concernant les actions au niveau de la région, s'appuyer sur les communes en difficulté et qui se retrouvent dans des impasses pour répondre aux besoins de la population.
 - Convergence avec les travailleurs des services publics, TS et usagers.
- Sur le plan communal : avoir une revendication concrète.
 - On a un « oui oui » des politiques, qui retombent sur les administrations qui n'ont pas forcément les budgets pour.
 - Ne pas faire une manifestation contre mais pour. Pour des éléments concrets.
 - Exiger des moyens pour tout le travail qui est fait par les bénévoles, etc. Avoir une antenne pour ceci, engager une personne pour ceci, ...
- Manifestation numérique ? Déterminer un logo qui dit simplement que la démarche a été faite par un tiers.
 - Aider les gens et que ça a un coût technique pour eux.
 - Pastille qui dirait qu'on en a marre de faire leur boulot. Visibiliserait
 - Crocodile bleu des médecins. On en a déjà parlé mais ça prendrait du temps aux TS. Chouette idée mais crainte que ça rajoute une couche pour les travailleurs de terrain. Risque de passer à la trappe.
 - Peut-être simplement un PDF, dont il faut juste glisser dedans.
 - Peut-être mettre ça dans un laps de temps particulier (1 ou 2 semaines avant une manifestation).
 - « Ceci a été généré par un être humain » ou une signature de mails.
- Initiative d'aide mais pas toujours visible.
 - Visibiliser, rendre claires les offres d'aide.
 - Mettre en commun toute la première ligne gratuite.
- Par rapport au CPAS : quand il n'est pas respecté, porter plainte au tribunal du travail. (Ex. SAAMO à Anderlecht)
 - Gagne tout le temps
- Par rapport à l'ordonnance, l'agence de simplification administrative bruxelloise peut recevoir des plaintes pour non-respect d'ordonnance.
 - Faire des signalements
 - Aucune plainte donc, pour eux, aucun problème.
 - Faire des plaintes à ce niveau-là.
 - UNIA : interpellation des communes sur base de l'étude de Lire et Ecrire Bruxelles.
 - Envoyer les cas concrets pour faire remonter aux communes et éventuellement aller devant la justice

- PSSI (via la COCOM) et Brusano qui pourraient être mobilisés et participer à ce genre de mobilisation.
 - L'accueil et les communes sont cités comme un élément central.
- Mener le combat aussi du côté flamand.
- Testing : méthodologie ?
 - Communiquer davantage vers des services qui voudraient tester leur accessibilité (avec un financement ?).
 - Si certaines administrations, politiques veulent avoir un état des lieux, savent qu'ils peuvent se tourner vers ceux-ci.
 - EPN Brabant ? SPF Finances avait engagé pour faire un testing.
 - Ils ont un guide
- Outil « alertez-nous ».
 - Récolte de questionnaires sur les difficultés d'accès
 - Peut faire des liens et des ponts.
- Outil accessibilité de la commune, elles peuvent s'auto-tester
- Mettre en commun nos données mais le testing, c'est très long. Demande du travail et du coup de l'argent.
 - Quand ce sont des petites initiatives, c'est compliqué. Capitaliser les initiatives de testing.
 - Fait penser aussi au boulot des experts du vécu. En termes d'outils méthodologiques, il y a des choses à chercher.
- Attention à la multiplicité des enquêtes : ça va vite devenir obsolète et donc être renvoyé directement à l'expéditeur.
 - Collecter le nombre de fois où le politique a été sollicité. Le problème, ce n'est pas que la parole n'arrive pas mais plutôt que les politiques sont sourds.
- Grosse force des différentes manifestations : l'esprit du témoignage.
 - Mobiliser les travailleur.euses et les bénéficiaires.
 - Implication de nos propres institutions, avec l'importance de nos bénéficiaires dedans.
 - Idée d'interpellation avec la force des citoyen.nes est fondamentale. Ça devrait être essentiellement les habitant.es de la commune.
 - Mais aussi les fonctionnaires de la commune qui sont aussi témoins de ces citoyen.nes.
 - Cohésion : slogan à répéter, mettre en avant, ...
 - Atelier pancartes : slogan commun, récurrence de ceux-ci.
 - Exemple à Ixelles.
- Désamorcer la confrontation avec TS de la commune ou autres administrations.
 - Avoir les travailleur.euses des CPAS et de la commune.
 - Tendre une perche pour qu'eux puissent également s'exprimer et soutenir
 - Ajouter des revendications de chez eux.
- En travaillant au niveau des communes, on est au plus proche, au plus concret.
 - Se soutenir mutuellement.