

Vademecum du collaborateur de Lucia pour la gestion sociale des demandes d'aide

Les demandes d'aide financières doivent toujours être envoyées par mail ou par poste soit au secrétariat national soit directement à la section par les organismes d'aide sociale. Ceux-ci seront signés conjointement par le responsable du dossier (conformément à la loi sur la protection de la vie privée) et par le demandeur d'aide.

Les originaux des demandes d'aide seront classés d'après leur date d'arrivée et conservés durant 5 ans au secrétariat de Lucia National ou au secrétariat de l'antenne locale.

Analyse des dossiers

Chaque section examine les dossiers selon les paramètres suivants :

1. Le ménage répond-il aux « critères du groupe cible » à savoir :

- Grossesse en cours ou enfant dont le plus jeune est âgé de 12 ans maximum (priorité aux ménages dont l'enfant le plus jeune est âgé de 4 ans maximum)
- Le ménage bénéficie de ou accepte un accompagnement à la mesure de ses besoins
- Il s'agit de préférence d'une situation temporaire
- Les parents font des efforts pour améliorer structurellement leur situation

2. En concertation avec l'accompagnateur, il faut vérifier les aspects suivants :

2.1. Tous les canaux d'aide publique ont-ils été interpellés comme :

2.1.1. Le CPAS est tenu d'assurer à tout ressortissant de la Communauté Européenne une « existence décente » en lui offrant le minimum vital ou « revenu d'intégration social » et le cas échéant, une aide supplémentaire.

2.1.2. Le service social d'une mutualité : chaque mutualité a un service qui peut donner des conseils en cas de frais médicaux lourds.

2.1.3. Allocations familiales, allocations familiales majorées, indemnité d'invalidité, bourses d'études, allocation de chômage, allocation de loyer, primes d'assainissement et de déménagement...

2.2. **L'accompagnement** est-il suffisant ? Autrement dit, cherche-t-on des solutions structurelles comme une recherche d'emploi, une formation continue ainsi qu'un encadrement budgétaire, un compte bancaire à double signature (accompagnateur-client), une gestion budgétaire ou un règlement collectif de dettes ?

2.3. S'agit-il d'un **problème temporaire** ?

(Ex : divorce, maladie, accouchement, allocations qui se font attendre, réaménagement d'une habitation, camp de vacances, mesure en vue d'éviter l'accumulation des dettes,...)

Un déficit structurel sans aucune amélioration ne pourra normalement pas être pris en charge par Lucia.

2.4. Les montants d'aides sociales donnés dans l'aperçu financier sont-ils corrects ?

2.5. Le partenaire ou le père vient-il également en aide au ménage ? Cette question est souvent oubliée ou dissimulée ainsi que celle de savoir si les parents ou les partenaires font un effort pour améliorer leur situation et celle de leurs enfants (recherche d'emploi, formation continue, encadrement budgétaire...).

2.6. L'argent est-il bien donné pour le bien de l'enfant ? Par exemple, Lucia ne prend pas les dettes en compte.

2.7. Estimer avec l'accompagnateur le montant « nécessaire » pour aider la famille et l'encourager à accepter un accompagnement budgétaire, la recherche d'un emploi, la régularisation de ses allocations, la recherche d'un logement social... s'il le faut.

Procédure décisionnelle :

Chaque section peut avoir sa propre politique de décision suivant les circonstances et ses finances.

1. Proposition de décision : montant, durée et condition

Après l'analyse du dossier le gestionnaire formule une proposition de décision motivée et la soumet pour approbation au prochain comité de section.

On peut donner des dons mensuels ou des dons uniques (machine à laver, camps de vacances, déménagement...). Il faut essayer de stimuler la fierté et la dignité des personnes, par exemple, en laissant un certain pourcentage à sa charge.

Il est aussi possible de demander au service d'accompagnement de fournir une attestation de bonne utilisation du don versé à la famille.

2. Décision, virement, communication à l'accompagnateur :

2.1. La décision est prise par le comité de section en consensus dans le mois ou au plus tard dans les deux mois après réception du formulaire de demande d'aide.

2.2. Les dossiers incomplets ou reçus tardivement peuvent faire l'objet d'une décision provisoire (1 à 2 mois) en attendant les résultats de l'enquête complémentaire. Ensuite, lorsque les membres du comité ont pu prendre connaissance du dossier en détail, une décision peut être prise pour une période plus longue....

2.3. Les dossiers urgents peuvent toujours faire l'objet d'une décision prise en urgence par 2 membres réguliers du comité. Cette décision urgente est soumise au prochain comité social pour ratification et attribution éventuelle d'une aide supplémentaire ou pour prolongation.

2.4. Toutes les décisions sont communiquées dans la semaine par courrier, par mail ou par téléphone à l'accompagnateur ainsi qu'au secrétariat national qui se charge d'en faire part, le cas échéant, au Palais.

2.5. Le paiement est effectué par le responsable financier dans le 10 jours ou après présentation des pièces justificatives.

Protection de la vie privée:

Lucia, en tant qu'organisation, se soucie des données personnelles qui lui sont confiées lors de la relation créée avec les demandeurs d'aide, les donateurs, les bénévoles et les contacts externes. C'est pourquoi Lucia veut traiter ces données personnelles de manière transparente, confidentielle en respectant la législation en vigueur, en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (EUR2016/679).

A cet effet notre politique relative à la vie privée a été adaptée et se retrouve sur le site web de Lucia.

Dans ce cadre nos bénévoles, administrateurs et membres du personnel s'engagent à:

- n'accéder qu'aux seules données qui sont nécessaires pour l'exécution de la mission qui leur est confiée dans le cadre du traitement des données personnelles;
- ne donner à d'autres personnes les données personnelles dont ils ont pris connaissance que pour autant que cela soit nécessaire pour l'exécution de leur mission et à condition que la personne à qui ces données sont transmises soit habilitée à en prendre connaissance;
- ne pas divulguer les codes d'accès et/ou les mots de passe qui donnent accès à ces données personnelles.
- Informer immédiatement le coordinateur vie privée de Lucia de toute fuite de données à caractère personnel (par ex. perte) ou accès non autorisé à ces données (cfr la déclaration de politique de protection de la vie privée).

Classement et conservation des dossiers

Le dossier complet est classé par année civile et par ordre alphabétique au secrétariat de la section ou de l'antenne locale. Il y est conservé sous clé pendant 5 ans ou jusqu'à ce que l'intéressé demande par écrit qu'il soit détruit. Cette demande de destruction est conservée.

Le secrétariat de la section locale prend également les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour la protection des données personnelles qui se trouvent dans le dossier de demande d'aide sous forme électronique. Cela vaut autant pour les scans digitaux des dossiers qui sont conservés localement que pour les dossiers qui sont échangés par courrier électronique entre les administrateurs et les bénévoles de Lucia.

Les administrateurs et bénévoles de la section qui reçoivent le dossier de demande d'aide et les documents annexes sous forme digitale ou papier font également tous les efforts

possibles pour garder les dossiers en sécurité et discrétion. Concrètement cela se traduit par les mesures suivantes :

- La conservation des dossiers papier et des documents s’y rapportant dans une armoire fermée et/ou la sécurisation de l’accès au local dans lequel se trouvent ces dossiers.
- La protection du PC par un mot de passe.
- L’emploi d’un compte privé pour le courrier électronique.

Lorsque un bénévole ou un administrateur démissionne de Lucia, cette personne mettra sans délais à disposition du secrétaire ou du président de la section locale tous les dossiers de Lucia en sa possession, que ce soit sous forme papier ou digitale. Dans tous les cas le bénévole ou administrateur démissionnaire s’engage à détruire endéans le mois de sa démission tous les dossiers de Lucia qu’il conservait chez lui.

Lors de chaque réunion les demandes d’aide sont intégrées dans un rapport et envoyé par courrier électronique ou par la Poste au siège national de LUCIA. Les secrétaires des comités sont invités à faire état dans une rubrique ad hoc des « cas d’école » pouvant intéresser tous les bénévoles ainsi que les éléments pertinents pour le rapport annuel ou la « newsletter ».

Rapports de réunion

Lors de chaque réunion, les demandes d’aide sont intégrées dans un rapport et envoyé par courrier électronique ou par la poste au siège national de LUCIA. Les secrétaires des comités sont invités faire état dans une rubrique ad hoc des cas « d’écoles » pouvant intéresser les bénévoles ainsi que pour le rapport annuel...

Les situations suivantes seront traitées de préférence de la même manière par les différentes sections :

Les illégaux et les demandeurs d’asile : Seuls les illégaux ayant un enfant nouveau-né ou les mères enceintes peuvent recevoir une aide financière de LUCIA et cela pour un maximum de 6 mois. Le but de cette aide est de soutenir les premiers mois du nouveau-né qui est né dans des conditions difficiles.

Lucia est une organisation caritative qui travaille avec des bénévoles

Lucia est une ASBL qui reçoit des subsides limités.

L'asbl LUCIA est une association qui n'est ni réglementée par un décret ou une loi, ni subsidiée dans le secteur de l'aide sociale. Dans ce sens LUCIA est une organisation caritative.

LUCIA tombe sous le contrôle du gouvernement fédéral dans le cadre de l'octroi de la déductibilité fiscale des dons faits à l'association. En outre, les comptes sont contrôlés annuellement en interne par un commissaire désigné par le Conseil d'Administration et de plus, en externe par un réviseur d'entreprise désigné par Donorinfo.

Grâce à la Commission Communautaire Française (CoCoF), Lucia bénéficie d'un coordinateur plein temps engagé comme ACS (Agent Contractuel Subventionné). Dans ce cadre, les comptes de l'ASBL LUCIA sont contrôlés régulièrement.

Tous les autres collaborateurs (une 50aine) sont bénévoles.

Grâce à la collaboration de tous ces bénévoles, une solution structurelle est recherchée, par province et en Région bruxelloise, dans chaque cas de demande d'aide, et ce, en collaboration étroite avec l'assistant social de la famille.

Les quatre voies d'approche dans le traitement des dossiers sociaux sont garantes d'un travail sérieux :

1. Par l'orientation des personnes vers les aides publiques. Régulièrement nous constatons que les personnes en difficulté (et parfois même leurs accompagnateurs) ne sont pas au courant d'un certain nombre de sources d'aide.

2. Par un accompagnement approprié couvrant tous les besoins du ménage. Pour ce faire nous faisons appel à des services sociaux existants, opérant avec des travailleurs sociaux professionnels et/ou des bénévoles. Par ce biais nous obtenons une amélioration structurelle de la situation familiale globale, ainsi qu'un contrôle du bon usage de l'aide financière octroyée. Nous nous apercevons que cette façon de procéder stimule les accompagnateurs qui en perçoivent d'autant plus vite des résultats tangibles.

3. Par une aide financière et préventive de la pauvreté. En concertation avec l'accompagnateur, LUCIA donne une aide financière temporaire pour garantir ou améliorer le bien-être des enfants en intervenant dans certains frais médicaux et pharmaceutiques, frais scolaires, frais de déménagement, frais de rénovation... Il nous a paru préférable et moins onéreux d'éviter que ces familles entrent dans une spirale d'endettement, avec son cortège de stress et autres ennuis. Mieux vaut agir préventivement que de devoir y remédier par après.

4. En signalant aux pouvoirs publics les lacunes de l'aide sociale. LUCIA aide temporairement les jeunes ménages qui "tombent entre les mailles du filet social". Nous voulons signaler, d'une manière constructive, auprès des autorités publiques compétentes, les lacunes existant encore dans le réseau actuel des aides sociales.

L'ASBL LUCIA bénéficie du Haut Patronage de S.M. la Reine Paola ainsi que du soutien moral de 'l'Office de la Naissance et de l'Enfance » et de « Kind en Gezin ».

Version 2020