

ACTES DU FORUM DU 29 AVRIL 2000

Le CPAS en questions

3 CARREFOURS

Les CPAS à la loupe

avec Olivier Dardenne (Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté)
Martine Hermand (avocate), Chantal De Molina (assistante sociale)

CPAS : plus et mieux

avec Serge Van Israël (La Poudrière), Didier Cœurnelle (conseiller CPAS)

Défense collective

avec Jean Peeters (Front SDF), Paul Trigalet (Solidarités Nouvelles)
Jean-Pierre Knaepenbergh (CGSP), Michel Pluvinage (CCSP)

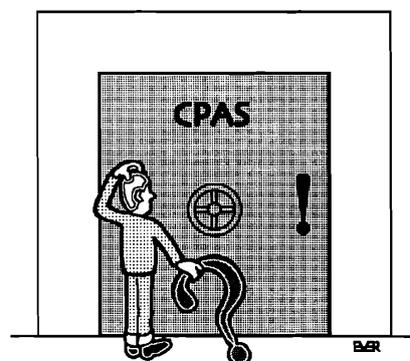


TABLE RONDE

Modérateur

Vincent Rocourt (Le Matin)

Avec la participation de

Thierry Detienne (Ministre wallon de l'Action sociale)

Yvan Mayeur (président du CPAS de Bruxelles-ville)

André Cocolle (Conseiller CPAS à Schaerbeek)

Freddy Roulitiaux (FGTB)

Michel Pluvinage (CCSP)

Jean-Pierre Knaepenbergh (CGSP)

Paul Trigalet (Solidarités Nouvelles)

Dalida Rigo (Comité de défense des minimexés d'Anderlecht)

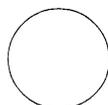
Rita Stroobants (Assistante sociale au CPAS de Dendermonde)

*Ce forum a été organisé avec le soutien de
la CGSP, la CCSP, la CNE, le SETCa, ECOLO et « Traverses ».*

Le journal du Collectif Solidarité contre l'Exclusion

Emploi et revenus pour tous

numéro 21 - numéro spécial juillet/août 2000



JAUNE = il est temps de verser !
ROUGE = c'est le dernier !



Sommaire

Actes du Forum	p 3 à 15
Carrefour 1 : Les CPAS à la loupe	3
Carrefour 2 : CPAS plus et mieux	7
Carrefour 3 : Défense collective	10
Table ronde	12
Annexes	p 16 à 38
Extraits du mémorandum adressé au CPAS d'Ixelles (3 juin 1999)	16
Synthèse de l'atelier 1 : Minimex combien et pour qui ?	18
Les SDF et le CPAS	20
Allocation universelle et marché	21
Echos de l'atelier 2 : Droit d'association et de défense des minimexés	24
Synthèse de l'atelier 3 : Rencontres entre assistants sociaux travaillant en CPAS	26
L'exemple d'un CPAS en Flandre : des pistes intéressantes	29
Malaises de travailleurs sociaux en CPAS	30
Synthèse de l'atelier 4 : Création d'emplois de proximité	32
Plan Rosetta : comparaison avec l'ancien stage des jeunes	33
Synthèse de l'atelier 5 : Droits de base et droits de recours	34
Rencontre avec deux conseillers CPAS	36
Premier rapport sur l'état de la pauvreté à Anderlecht	37

Comité de rédaction

Votre avis nous intéresse !

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions, transmettez-nous vos témoignages ou vos articles.

Rejoignez-nous ! Prochaine réunion : lundi 31 juillet.

Le comité de rédaction se réunit le **premier lundi de chaque mois, de 20h15 à 22h15**. Toute participation est bienvenue : pour recevoir les invitations, donner un coup de main, participer au groupe d'envoi... téléphonez à notre secrétariat (02-646.46.33).
A bientôt ?

Comité de rédaction : Nadine Dehaes, Ghislaine De Smet, Véronique Huygens,
Brigitte Poulet, Eduard Verbeke

Illustrations : Eduard Verbeke
Mise en page : Jean-Michel Melis
Groupe d'envoi : Brigitte Poulet

Carrefour 1 : Les CPAS à la loupe

1. Réglementation en matière de minimex

Martine Hermand, avocate, animatrice de l'atelier « Droits de base et droit de recours »¹, nous a rappelé 5 aspects de la réglementation en matière de minimex :

- l'obligation d'avoir une résidence administrative ;
- l'obligation de nationalité ;
- les conditions d'octroi et les limites de l'enquête sociale ;
- les procédures de demande et d'octroi, la possibilité de recours au tribunal ;
- la demande concrète des minimexés.

La condition de résidence

Il y a un cercle vicieux dès lors que la personne est sans domicile, puisque sans domicile il n'est pas possible d'avoir de l'aide sociale. En fait, c'est la notion de résidence qui prime, c'est à dire que le CPAS compétent est celui du lieu où la personne se trouve effectivement. Il est donc important de bien enquêter au moment de la demande. En 1993, différentes dispositions ont été prises par rapport aux sans abri.



La condition de nationalité

Seuls les belges et les étrangers CEE ont droit au minimex. Les autres reçoivent de l'aide sociale, dont les conditions d'octroi sont moins garanties (interprétations plus floues). Cette discrimination vis à vis des étrangers hors CEE est tout à fait anormale, le minimex devrait pouvoir être attribué à tous ceux qui sont en

ordre de séjour et entrent dans les conditions. Cette condition de nationalité devrait être supprimée.

Les conditions d'octroi et l'enquête sociale

On exige la preuve d'une « disposition » au travail ; cette notion laisse à nouveau un certain degré d'arbitraire, les contrôles sont flous. Le CPAS peut aussi imposer aux personnes de réclamer une pension alimentaire à leur famille. Il y a beaucoup d'arbitraire en matière d'aide sociale; il y a lieu de définir les limites de l'enquête sociale, ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas.

Les procédures

La personne doit normalement être informée de ses droits et des procédures de recours. Elle doit être avertie avant la mise en œuvre de la décision, et a le droit d'être entendue devant le Conseil du CPAS, accompagnée de la personne de son choix, en cas de désaccord.

La demande des minimexés

Les demandeurs vivent la souffrance au quotidien à cause des règles administratives, de l'organisation des services. Ils doivent subir de longues attentes, sont parfois reçus dans de mauvaises conditions. Voir à ce sujet les revendications du groupe CPAS des Citoyens sans emploi de Bruxelles².

2. Les malaises des travailleurs sociaux

Chantal De Molina, assistante sociale à Molenbeek, a participé aux différents ateliers de rencontre entre des assistants sociaux travaillant en CPAS, préparatoires à ce forum³.

Surcharge de travail

A la fois social et administratif : les assistants sociaux se retrouvent souvent avec un nombre très important de personnes à recevoir et à suivre (jusqu'à 250 familles par AS dans certains CPAS).

Stress important dans le travail

D'une part par la surcharge, d'autre part par la tension entre les demandes d'aide et la loi en tant que telle, ou le règlement interne du CPAS.

Animateur :
Olivier Dardenne,
Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté.
Compte-rendu :
Ghislaine De Smet.

(1) voir documents préparatoires en annexe page 34-35.

(2) Mémoire de 6.99 en annexe page 16.

Voir autres annexes de l'atelier « Droit d'association et de défense collective des minimexés », page 24.

(3) documents en annexe page 26 ; voir aussi l'article paru déjà dans le journal du Collectif, en annexe page 30.

Les AS sont dépendants de la hiérarchie du CPAS et n'ont que peu d'influence sur les conditions d'octroi et l'organisation interne. Ils ont souvent assez peu d'autonomie, même en matière d'attribution d'aide urgente. Ils sont confrontés parfois à de la violence.

Conditions de travail déplorables

Locaux souvent déficients, parfois il n'y a pas de confidentialité possible (pas de bureaux individuels). Manque d'outils (références, ordinateur personnel...). Manque aussi de temps de formation.

Frustrations dans le travail

Ils n'ont pas le temps ni les moyens de faire un véritable travail social et sont débordés de tâches administratives (encodage informatique parfois très fastidieux). Il y a un manque de contacts avec les autres AS d'un même CPAS, ou travaillant dans d'autres services sociaux de la commune. Cette absence de réflexion commune entraîne un sentiment d'isolement, de détresse. Les assistants sociaux n'ont pas d'aide psychologique.

Symptômes du malaise

Il y a une importante rotation des AS dans les CPAS ; certains préfèrent ne pas être nommés pour pouvoir partir quand ils n'en peuvent plus... Les demandes de congés sont importantes : les AS sacrifient leurs revenus pour se sauvegarder psychologiquement. Il est donc très difficile de former une équipe; il y a des réunions de service, mais les directives viennent essentiellement de la hiérarchie. Comme il n'y a pas de stratégie commune des AS d'un même CPAS, les demandeurs sont plus ou moins bien reçus ou aidés en fonction de l'AS qui s'occupe d'eux...

3. Débat

Il serait intéressant de *s'organiser de façon collective*, de créer une fédération des AS travaillant en CPAS.

Chantal De Molina signale qu'il existe une association des travailleurs sociaux dans le Brabant et en Flandre ; une nouvelle association de ce type est en cours de formation à Bruxelles. En Wallonie, il existe la FENAS, une association de travailleurs sociaux qui travaille pour l'établissement d'une charte de déontologie.

Le problème de violence des usagers vis à vis des AS existe, mais seulement dans certains CPAS et vis-à-vis de certains AS.... De plus, cette violence vient souvent en réaction à une autre violence, faite celle-là aux demandeurs : la violence administrative, par ses lenteurs, ses exigences, alors que les personnes sont dans des situations de détresse.



Mr De Muylder, conseiller CPAS à Anderlecht, souligne que *les CPAS reçoivent des moyens en fonction des possibilités, mais pas en fonction des besoins réels* : ces moyens sont directement liés à la situation financière de la commune. Une piste pourrait être l'exigence que les étrangers hors CEE reçoivent le minimex, car celui-ci est remboursé à 60 ou 65% par le fédéral, tandis que l'aide sociale ne l'est qu'à 50%. Il y a des différences dans les taux de remboursement en fonction du nombre de minimexés dans la commune (le taux de remboursement augmente quand il y a plus de minimexés).

Contrat d'intégration : il est prévu par la loi pour les jeunes de 18 à 25 ans. Cela consiste dans l'obligation d'avoir un projet (travail ou autre). Dans les faits, c'est parfois très moral, coercitif.

Par rapport à la mise au travail et au projet professionnel : on ne tient pas suffisamment compte de la déstructuration de beaucoup de demandeurs ; de plus, l'assistant social n'a pas assez de temps pour aider de telles personnes à structurer un projet. Les AS ont plutôt un rôle de contrôleurs, chargés d'appliquer la loi... ; les AS devraient pouvoir refuser ce rôle.

Attention : il faut aussi tenir compte du fait que

le public qui fait appel aux CPAS est un public très diversifié; les problèmes sont donc différents. Les personnes sont loin d'être toutes déstructurées : exemple, les demandeurs d'asile qui ne peuvent pas travailler. Il est important de recevoir chaque personne d'une manière ouverte et humaine, sans a priori. Les demandeurs sont souvent considérés comme des fraudeurs, des menteurs.

Kim Le Quang, animateur du groupe CPAS du *Comité des Citoyens sans emploi de Bruxelles*, rappelle qu'il n'y a pas que la question financière : il y a aussi l'attitude de non respect des demandeurs, leur culpabilisation.

Les antennes décentralisées permettent un accueil beaucoup plus humain : elles sont plus accessibles, les salles d'attente sont moins bondées, les personnes sont davantage reçues sur rendez-vous. Elles permettent aussi une meilleure collaboration avec les autres structures (écoles, services sociaux extérieurs, associations...).

L'attitude du CPAS par rapport aux demandeurs est parfois contradictoire. Alors qu'on parle de « réinsertion », on demande aux gens de déménager, de vendre leur télévision, leur GSM... Ces exigences vont plutôt dans un sens de « désinsertion ».

Dans certains cas, les personnes ne reçoivent même pas d'*accusé de réception*, prouvant qu'elles se sont présentées. Cet accusé de réception est à exiger absolument.

Par rapport aux contrats de travail passés en vertu de l'article 60 : ils permettent aux CPAS d'être remboursés par le fédéral, c'est donc intéressant pour eux. Cela permet aussi d'avoir une main d'œuvre quasi gratuite et corvéable. L'application de l'article 60 est très diversifiée d'une commune à l'autre, elle devrait être clarifiée. C'est encore plus choquant pour les articles 61 : le privé profite de travailleurs quasi gratuits ! L'article 61 est à abandonner.

Les services d'échanges locaux (SEL) devraient être accessibles aux minimexés. Cela permettrait un troc à large échelle, un troc de compétences et d'heures de travail. Les chômeurs et minimexés constituent un public privilégié pour ce type de service.

Il est très *important que les usagers soient*

correctement informés de leurs droits ; normalement l'assistant social est censé le faire, mais son rôle est ambigu. Il y a même parfois des consignes de l'administration (secrétaire du CPAS) de ne pas informer les personnes... L'AS aussi a parfois intérêt à ne pas trop bien informer les gens. Il faudrait donner aux usagers une brochure d'information claire, facile à comprendre. Les minimexés ne sont souvent pas bien informés de leur droit d'être reçus par le Conseil, de leur droit de recours. Ce sont parfois des services sociaux privés qui mènent des actions en justice contre le CPAS pour défendre les droits des personnes. Pendant la période d'un recours contre le CPAS (peut durer 3 mois ou plus), il est important de continuer à assurer le soutien (soit de demander que le recours soit non suspensif).

Les procédures de recours sont plus faciles et plus claires en matière de minimex qu'en matière d'aide sociale. Notons aussi que les décisions du tribunal sont parfois mal rédigées, et donc mal appliquées.

Le présence d'un *ombudsman* au sein des CPAS permettrait un recours plus rapproché, plus rapide, moins cher. Cela éviterait de devoir aller en justice dans bien des cas.

Un problème important est celui *de la différence d'attitude des CPAS*. Il faudrait absolument uniformiser la façon de traiter les dossiers (critères d'application des droits des demandeurs, mode de travail des AS...).

La gestion par « territoire » pose aussi problème. Il faudrait faire sauter les barrières territoriales, ou pour le moins avoir une organisation coordonnée.

Le fonctionnement des CPAS se base sur 3 lois : 1925, 1965, 1976. Dominique Gobert, de Solidarités Nouvelles, nous fait remarquer que *la loi n'est pas fondamentalement mauvaise, mais que souvent elle n'est pas appliquée*. Les CPAS pratiquent une stratégie de découragement des gens, en les faisant attendre longtemps, et/ou en les faisant revenir plusieurs fois. Il y a une politique de rejet des pauvres hors de la commune. Il ne faut pas avoir un CPAS trop performant, pour ne pas attirer une population sans intérêt (qui ne paie pas d'impôts à la commune).

Un exemple : par rapport au manque d'AS dans les CPAS. Mr De Muylder fait remarquer que les CPAS auraient facilement la possibilité

d'engager des AS supplémentaires par le Maribel social, mais ils ne le font pas...

Le Conseil du CPAS est souvent trop peu actif.
Les directives viennent plus de l'administration du CPAS (secrétaire) et de la commune. Les conseillers CPAS ne sont pas motivés, parfois même incompetents.

Quand il y a une volonté politique (l'exemple des changements à Bruxelles-ville est souvent cité), les choses peuvent rapidement changer. A l'approche des élections communales il faut exiger que l'amélioration des CPAS fasse partie des programmes des partis.

Les CPAS devraient peser plus sur les autres structures : négocier avec les sociétés d'énergie (Intercom, Sibelgaz...) pour obtenir des tarifs et des conditions préférentiels. Le CPAS devrait aussi faire pression sur l'Onem et ne plus être chargé des avances sur les allocations sociales.

Le Conseil du CPAS devrait établir chaque année un plan global communal de lutte contre la pauvreté, en collaboration avec les assistants sociaux du CPAS, et si possible avec des usagers. Ce plan devrait être présenté en séance publique au conseil communal, ce qui permettrait de peser plus pour l'obtention d'un budget correct. Sans moyens suffisants, le CPAS ne peut pas accomplir sa mission. Le conseil du CPAS devrait refuser le budget quand il est trop restrictif; cela obligerait la tutelle à prendre ses responsabilités.

Il faut porter une grande attention au processus de régularisations qui est en cours : cela va gonfler brusquement le nombre de personnes à charge des CPAS, alors que les AS sont déjà débordés. La situation risque d'être ingérable à partir de janvier 2001 si aucune disposition n'est prise.

Carrefour 2 : CPAS plus et mieux

1. Propositions exprimées par les assistants sociaux et confirmées par les allocataires

Ces propositions ont été présentées par Jean-Paul De Potter; elles sont tirées des ateliers préparatoires au forum (voir annexes) : « Minimex : combien et pour qui ? », « Droits de base et droits de recours », « Constats et propositions des assistants sociaux ».

4 soucis : DIGNITE
EQUITE
EFFICACITE
TRANSPARENCE

Pour la dignité

- Des lieux adéquats et humains (bureau personnel pour les assistants sociaux ==> confidentialité, garde enfants) ;
- Eviter les attentes inutiles (rendez-vous étalés, antennes décentralisées, service d'urgences) ;
- Une écoute attentive ==> plus de temps par dossier ;
- Un accueil positif de l'assistant social, sans mépris ;
- Le respect dans les visites au domicile; pas de contrôle de cohabitation ;
- L'adaptation aux SDF (ni montre, ni calendrier, ni papiers) ;
- Des temps de réponse courts ;
- Le droit de s'associer et de revendiquer.

Pour l'équité

- Harmonisation entre CPAS :
 - aide urgente : forme + montants ;
 - aides sociales complémentaires (factures gaz, électricité, téléphone ; garanties locatives, aides aux déménagements : installation, mobilier ; cartes médicales) ;
- Eviter les influences politiques (amis ou parents du président ou des conseillers, ne pas sanctionner les malpensants) ;
- Respecter les règles d'accueil des SDF même sans papiers ;
- Interprétation plus généreuse et humaine des règlements, pas de discrimination ;

- Préjugé d'innocence du client plutôt que de fraude.

Pour l'efficacité

- Toute organisation performante est basée sur la délégation de pouvoirs avec :
 - des directives claires ==> charte de base des assistants sociaux ;
 - un contrôle a posteriori ;
 - un conseil de décision ne traitant que des principes d'organisation et des questions exceptionnelles.

Sinon, il faut des conseils plus fréquents, plus de présence de l'AS pour ses dossiers. Il faut des réunions de concertation entre assistants sociaux, minimexés et conseillers qui eux-mêmes doivent visiter le terrain ;

- Exemples d'autonomie nécessaire des assistants sociaux : mesures d'urgence, période d'octroi de l'aide.
- Les assistants sociaux doivent pouvoir donner leur avis sur :
 - l'organisation des lieux ;
 - l'organisation du temps ;
 - l'allègement du travail administratif par l'amélioration du programme informatique ;
 - le nombre de dossiers actifs par assistant social.
- Eviter un trop grand nombre d'assistants sociaux nommés à titre précaire (ACS) ;
- Problèmes à régler en amont : certaines décisions de l'ORBEM sans préavis.

Pour la transparence

- Une meilleure information :
 - sur le fonctionnement des CPAS ;
 - sur les principes de décision ;
 - sur les droits de recours de l'allocataire. pourrait se donner par un guichet d'information, une brochure simple ;
- Présence des assistants sociaux aux décisions concernant leurs clients ;
- Information publique sur la politique communale de lutte contre la pauvreté ;
- Publication des directives générales données aux assistants sociaux ;
- Organisation d'une journée de rencontre-formation entre tous les assistants sociaux.

Animateurs :
Serge Van
Israël et Didier
Coeurnelle
(conseiller
CPAS
Molenbeek).
Compte-
rendu : Serge
van Israël.

2. Réactions par rapport aux propositions

Efforts faits par certains CPAS

A Bruxelles-Ville, il existe un service spécial pour les SDF. Une décentralisation est déjà mise en place (antenne à Neder-over-Heembeek par exemple). Les bâtiments et locaux ont été rénovés.

A Bruxelles-Ville et Schaerbeek¹, une carte de santé pour les minimexés existe et permet de consulter un généraliste tout de suite sans passer par le CPAS.

A Bruxelles, il existe déjà une réunion mensuelle des assistants sociaux de réinsertion.

Problèmes rencontrés

L'impossibilité de vivre de manière décente avec 21.000 FB par mois pour un isolé et avec 28.000 FB pour un couple est fortement soulignée par l'ensemble des participants au carrefour.

Le paiement des allocations se fait le 1^{er} ou le 2 du mois. Lorsque ces dates correspondent à un week-end ou à un jour férié, certaines communes effectuent le paiement avant ces dates, d'autres le font après. Cela peut occasionner certaines difficultés dans ce dernier cas pour effectuer la liaison entre les deux mois.

Les assistants sociaux ont beaucoup trop de dossiers à gérer. Ils ont de grandes difficultés à trouver du temps pour réellement aider les gens. Le contact direct entre les assistants sociaux et le public est très important. Il faut fournir aux assistants sociaux une aide logistique pour toute la partie administrative de leur travail.

Le lien entre l'obtention des allocations sociales et la recherche active d'un travail est beaucoup trop important.

On soulève le problème de l'arbitraire de l'aide sociale : elle est du ressort du CPAS et n'est pas réglementée, contrairement au minimex. Pour certains jeunes qui ne reçoivent qu'un minimum du chômage (chiffre cité de 17.500 FB), il est très difficile d'obtenir un complément du CPAS sous forme d'aide sociale. Ils doivent

subir de la part du CPAS, un interrogatoire impitoyable et dérangeant.

Le problème de l'accueil des allocataires sociaux dans les CPAS est soulevé même si dans certaines communes, la situation a été fortement améliorée.

Revendications

- **Une augmentation significative du montant du minimex et de l'aide sociale à 32.500 FB par mois** pour un isolé est fortement revendiquée. Certains suggèrent même un montant plus élevé. Pour éviter les remarques du genre « *32.500 frs, c'est plus la peine de travailler* », il faut prévoir le salaire minimum à 150 % du minimex (ce qui fait un salaire minimum de l'ordre de 48.500 frs).

L'augmentation du minimex et de l'aide sociale doit être liée à une augmentation des pensions minimums, des allocations de chômage et des salaires minimums pour éviter, entre autre, une concurrence entre les différents systèmes d'aide aux plus démunis (CPAS <=> chômage par exemple). Il faut également mettre en place une solidarité efficace entre les personnes ayant les tranches de revenus les plus basses (travailleurs ou sans emploi) afin que le monde du travail soutienne une augmentation simultanée des salaires.

Des personnes ont fait remarquer que ce type de revendications ont peu de chance d'aboutir quand on voit la politique du Ministre Vanden Broecke qui va vers une minimalisation des droits légaux en dessous du revenu de base. Les objectifs accessibles devraient s'orienter vers une individualisation des droits à un niveau financier supérieur au niveau actuel et vers le fait que l'exercice de tout travail doit apporter un plus financier par rapport à l'allocation sociale.

Mais la proposition de Van den Broecke sur les pensions n'a pas été que critiquée, son côté innovateur a été souligné. Certains la trouvent intéressante car elle ouvre la voie à l'individualisation des droits. C'est une bonne approche pour le minimex (il y a une partie individualisée et on rajoute une partie plus importante pour les isolés que pour les couples).

(1) NDLR : et dans beaucoup d'autres communes.

L'instauration de l'allocation universelle, même si elle reste une piste intéressante, éveille toujours la crainte que son montant ne soit beaucoup trop bas que pour permettre à elle seule une vie décente (elle risque, d'après certaines études, d'être très inférieure au minimex actuel). Certains assistants sociaux craignent que l'instauration d'une allocation universelle fasse perdre le contact social qui est un point positif du travail en CPAS.

- **Pour modifier les réglementations existantes, il faut modifier les rapports de force**, ce qui implique un regroupement des actions de tous les groupes de personnes à revenus insuffisants (les minimexés sans oublier les SDF, les chômeurs, les pensionnés, les travailleurs à bas salaires). Cette question doit aussi être vue à l'échelle européenne (notamment en ce qui concerne la détermination du seuil de pauvreté et le regroupement des mouvements sociaux).
- **Il faut établir une solidarité nationale entre les communes** afin que les communes riches soutiennent les communes plus pauvres. Une augmentation des capacités financières des CPAS peut également provenir d'une augmentation du financement par l'état fédéral (pourquoi pas 100 % des dépenses des CPAS). Une des pistes suggérée est le financement par la récupération des arriérés fiscaux.
- **Il faut ouvrir les possibilités d'emploi pour les allocataires sociaux** et éviter de leur proposer des travaux précaires et mal rémunérés.
- **Les assistants sociaux de CPAS présents soulignent l'importance que l'on doit porter à leur avis** en tant que personnes en contact avec les allocataires sociaux par rapport aux décisions du Conseil de CPAS.
- Une dernière remarque concerne le **caractère suspensif d'une décision de refus d'aide** de la part du Conseil de CPAS que doit avoir le recours devant le Tribunal du travail.
Le dit tribunal devrait avoir trois positions :
 - le rejet du refus du CPAS ;
 - le rejet de la demande de l'allocataire social sans remboursement des sommes

déjà perçues dans le cas d'erreurs administratives ou dans des cas non frauduleux (cas de fraude grave à prouver par le CPAS);

- le rejet de la demande de l'allocataire social avec remboursement des sommes indûment perçues dans le cas de fraudes graves (à établir par le CPAS).

- L'arrêt immédiat de la suspicion de fraude qui repose sur le demandeur d'aide sociale.

Carrefour 3 : Défense Collective

Animateurs :

Jean Peeters
(Front SDF),
Paul Trigalet
(Solidarités
Nouvelles),
**Jean-Pierre
Knaepenbergh**
(CGSP),
**Michel
Pluvinage**
(CCSP).
Compte-
rendu : **Jean
Peeters et
Françoise
Deroo**.

(1) Pour toute
information,
contactez
Dalida Rigo,
tél. 075-
344.117.

(2) Pour toute
information,
contactez
Kim Le
Quang ; tél. :
02-644.04.48,
ou André
Sandra, tél. :
0486-300.073.

(3) Pour toute
information,
contactez
Hugues
Esteveny ; tél. :
02-414.20.63

(4) Pour tout
renseignement
contactez Jean
Peeters ; tél. :
02-218.60.09.

1. Défense de minimexés

Les propositions développées plus bas sont issues des discussions avec plusieurs groupes de minimexés. Les revendications des différents groupes ont été présentées dans le carrefour 1 (voir page 3) et dans l'atelier « Droits de base et droit de recours » (voir annexe page 34).

- A Anderlecht : le « *Comité d'information et de défense des minimexés* »¹ a été créé depuis cinq ans à l'occasion d'une violation des droits (impossibilité du CPAS de payer les minimexés) ; ce groupe a connu des moments difficiles : rapports de force à établir, rencontre avec les autorités etc... Aujourd'hui il est plus ou moins reconnu comme interlocuteur. Il travaille avec toute personne de bonne volonté, sans regarder la couleur du parti.
- A Ixelles : le « *Comité des citoyens sans emploi de Bruxelles* »², créé depuis plus d'un an, a connu des débuts difficiles et des affrontements. Il accompagne dans des démarches et organise des « lieux de parole » bien suivis. Ce groupe a publié en juin 99 un « *Mémoire du CPAS d'Ixelles* » (voir présentation en annexe page 16). C'est suite aux travaux de ce groupe que le Collectif a décidé d'organiser ce forum.
- A Molenbeek : « *Droits et respect* », a été créé depuis peu à l'initiative d'un membre du bureau ALE qui utilise sa position pour favoriser la défense collective des précarisés³. Il travaille beaucoup l'auto-formation (genre cafés politiques) et l'information (sets de table, affichettes...).

Stratégies

Plusieurs lignes de force sont présentes dans chaque groupe et se croisent :

- information des minimexés (distribution de tracts, de livrets...) ; c'est souvent considéré comme « provocation » par l'administration ;
- accompagnement des personnes auprès de l'administration, dans la recherche d'aide, au tribunal etc... Il est très important que les gens constatent qu'ils peuvent réussir à retrouver leurs droits et qu'on les soutient concrètement. On gagne ainsi leur confiance et eux feront de même avec d'autres personnes ;

- défense collective : les personnes seront très motivées pour une mobilisation après avoir été accompagnées dans des démarches, car la confiance s'est établie ;
- rencontres avec des personnes du CPAS ou de la commune avec des minimexés afin de s'informer mutuellement des difficultés et d'envisager des pistes de solution. Faire ces réunions en groupe ;
- auto-formation ou conscientisation : grand intérêt d'élargir notre réflexion grâce à des rencontres avec des personnes-ressources : prof, juriste, sociologue. Possibilité également de visionner des K7 vidéo ou un film et de discuter après. Pour réussir, il faut se bouger, distribuer des papiers dans les bureaux de chômage, CPAS etc... Souvent, on obtient la présence d'un bon tiers de personnes concernées.

NB : Notons l'expérience spéciale à Anderlecht, qui a réalisé une étude dans le suivi du Rapport Général sur la Pauvreté. Ils ont réalisé le « *Rapport Anderlechtois sur la Pauvreté* » en juin 99 (voir présentation en annexe, page 37). Il a été réalisé à l'initiative de conseillers, mais des assistants sociaux et le comité d'information et de défense des minimexés y a aussi été associé. Plusieurs améliorations ont été faites à cette occasion et ce Rapport sera pris comme exemple pour les autres communes.

Conclusions

Dans beaucoup de nos revendications, les AS sont nos alliés, même si plus d'une fois il y a des accrocs dans la communication. Notre objectif : continuer à établir des contacts avec d'autres comités de défense de minimexés ou de précarisés. Nous continuerons nos réunions après le forum⁴.

2. Le point de vue des assistants sociaux

Nous, les AS de CPAS vivons un malaise certain, nous avons souvent peur. Pourquoi ?

Nous avons des statuts différents, il y a une compétition entre nous, qui se cache derrière la masse de travail ; nous travaillons individuellement, chacun dans notre coin, il n'y a pas suffisamment de concertation entre nous. Il n'y

a jamais d'évaluation collective mais uniquement une évaluation individuelle. Nous craignons d'être étiquetés comme « mauvais AS »; on ressent une remise en question de nos compétences.

Nous vivons également un harcèlement moral, une pression interne. Nous nous rendons compte que nous sommes souvent manipulés et qu'on nous cache des infos essentielles. On nous oblige à rester neutres et à travailler pour une institution alors que nous sommes en présence de personnes avec des problèmes humains. Il y a une atomisation des services, un cloisonnement, qui pose le problème de la continuité du travail en CPAS.



Nous pourrions même nous plaindre des conditions de salubrité dans lesquelles nous travaillons, mais il nous est difficile moralement de faire grève, car nous prendrions les gens en otage.

La violence vient de l'institution ; il y a un problème de délai pour les besoins urgents.

Il est indispensable de redéfinir une description de la fonction d'assistant social ; il faudrait faire une « carte » des aides complémentaires accordées. Il faudrait aussi établir une charte déontologique qui détermine les contacts entre les CPAS et les assistants sociaux.

Conclusion : nous sommes pris entre deux feux : l'administration qui nous dicte ses ordres et les gens avec leurs problèmes. Cela

engendre un stress important ; la dépression nerveuse est la porte de sortie la plus simple et cela nous arrive souvent. Cela entraîne une grande rotation parmi les AS des CPAS, car il n'est pas facile de tenir longtemps le coup. A l'intérieur du cadre institutionnel, c'est un travail de résistance.

3. Résultat des discussions

La violence que nous vivons est une violence institutionnelle : c'est le fonctionnement de la structure qui l'explique. Il y a violence de la part des gens et des AS, elle est des deux côtés. Mais, à part l'une ou l'autre exception, cette violence n'est pas personnelle, elle est créée par l'institution. La violence de certains minimexés est une contre-violence. C'est la manière même dont le CPAS est organisé qui favorise cette violence. Les assistants sociaux sont coincés par les exigences de la gestion financière des CPAS. Même en cas d'urgence, les AS ne sont souvent pas entendus.

Il y a trop de monde. Les demandeurs d'aide n'ont pas le sentiment d'avoir un service efficace d'aide répondant à leurs besoins. La qualité du service laisse tout à fait à désirer (accueil, etc.).

Les AS n'ont pas la possibilité de discuter avec le conseil du CPAS ou la commune, de la politique générale de lutte contre la pauvreté dans leur commune. On leur dit simplement ce qu'ils doivent faire dans telle ou telle situation. Alors évidemment, quand ils se trouvent devant un cas concret, ils sont souvent incapables de motiver la décision qu'ils doivent faire appliquer.

Table ronde : Quelles réponses ?

Compte-
rendu : **Didier**
Coeurnelle et
Françoise
Deroo.

1. Le point de vue des usagers des CPAS,

par Dalida Rigo

Les usagers des CPAS exigent d'être reçus dans la dignité, d'une façon humaine, sans étiquette négative a priori. Les usagers demandent des bureaux individuels pour les assistants sociaux, indispensables pour la confidentialité; ils veulent être reçus sur rendez-vous. Ils soulignent aussi la « violence administrative » dont ils sont les victimes : la lourdeur et la lenteur des procédures, qui constituent une forme de violence vu la situation de détresse où ils se trouvent quand ils viennent faire appel au CPAS.

Invités à la table ronde :

Thierry Detienne, Ministre wallon de l'Action sociale, ECOLO

Yvan Mayeur, président du CPAS de Bruxelles-ville, PS

André Cocle, conseiller CPAS à Schaerbeek, FDF

Dalida Rigo, Comité de défense des minimexés d'Anderlecht

Rita Stroobants, assistante sociale à Dendermonde

Michel Pluvinage, CCSP

Jean-Pierre Knaepenbergh, CGSP

Freddy Roulitiaux, FGTB.

Albert Eylenbosch, président honoraire du CPAS de Saint-Gilles et président du Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté, n'avait pu se joindre à nous pour raison de santé.

Les usagers exigent que soit reconnu leur droit de s'organiser, de se solidariser, et d'être reçus et entendus individuellement et collectivement par le Conseil.

Les usagers exigent d'être mieux informés de leurs droits : ils demandent la publication d'une brochure compréhensible mise à leur disposition par le CPAS.

Les usagers demandent le relèvement du montant du minimex, au moins à 32.500 FB par mois pour un isolé. En effet, le législateur a fixé à ce niveau la quotité insaisissable notamment pour les personnes surendettées.

Car il n'est pas possible de vivre dans la dignité avec le montant actuel du minimex.

Les usagers exigent enfin le droit de choisir leur formation, leur travail. Ils veulent un travail correct, normalement rémunéré. Tout travail presté doit apporter un revenu complémentaire. Ils soulignent le danger actuel d'accepter du travail intérimaire : à la fin de l'intérim, ils sont sans revenus pendant la période de procédure pour réobtenir le minimex.

2. Le point de vue des assistants sociaux,

par Rita Stroobants

Les assistants sociaux exigent une définition claire de leur fonction, ainsi qu'une charte de base reprenant leurs normes de travail (nombre dossiers, locaux, temps pour l'accueil). Ils veulent avoir le temps de faire du travail social correct, être soulagés des tâches administratives, notamment de l'élaboration du dossier informatique parfois très lourd. L'engagement d'urgence d'assistants sociaux supplémentaires dans les CPAS est indispensable et tout à fait possible en appliquant le Maribel social, car il va falloir faire face à une augmentation brutale du nombre de demandeurs d'aide avec le processus des régularisations.

Ils exigent une marge d'autonomie pour l'attribution de l'aide urgente, pour pouvoir apporter immédiatement une réponse aux personnes en détresse.

Les assistants sociaux demandent une protection juridique par rapport au harcèlement moral par la structure, et par rapport aux violences dont ils peuvent être les victimes.

Les assistants sociaux demandent d'avoir des réunions de concertation entre eux et de participer à la définition de la politique de l'aide sociale en concertation avec le conseil du CPAS.

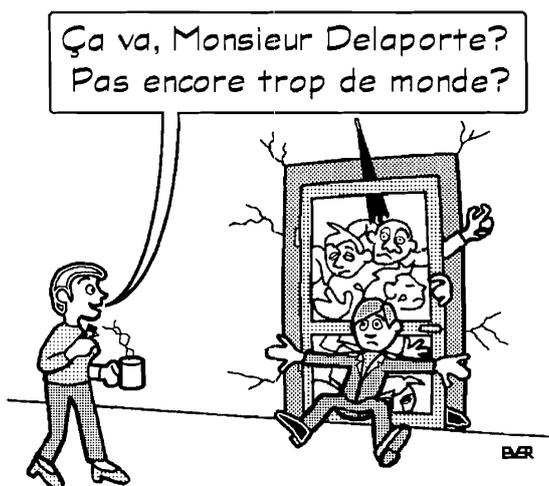
Les assistants sociaux demandent une rencontre annuelle des assistants sociaux travaillant en CPAS, organisée en front commun syndical.

3. Améliorations à apporter aux structures des CPAS,

par Ghislaine De Smet

L'amélioration du travail des CPAS dépend de la volonté politique : selon certains, en quelques années, la qualité de l'accueil des usagers au CPAS de Bruxelles-ville s'est nettement améliorée, tout comme les conditions de travail des assistants sociaux.

La mise en place d'antennes décentralisées permet un accueil plus humain, des salles d'attente moins bondées, une meilleure connaissance du quartier de vie des usagers, ainsi qu'une meilleure coordination avec les autres services sociaux, les écoles, les associations.



La loi organique des CPAS est une bonne base, mais nous déplorons que d'une manière générale les CPAS essaient de l'appliquer « à minima », et pratiquent souvent une méthode de découragement des demandeurs d'aide par leurs lenteurs et exigences administratives. Les usagers ne sont généralement pas correctement informés de leurs droits. Nous nous interrogeons sur l'opportunité de la mise en place d'un ombudsman, premier recours en cas de désaccord avec une décision.

Nous demandons la publication annuelle par le Conseil des CPAS d'un plan global de lutte contre la pauvreté, présenté devant le conseil communal en séance publique. Les assistants sociaux et les groupes d'usagers doivent être associés à l'élaboration de ce plan. Le débat public de ce plan au conseil communal permettra au conseil du CPAS d'exiger les moyens budgétaires nécessaires à une politique de lutte contre la pauvreté digne de ce nom.

Épinglons comme modèle le rapport global sur la pauvreté à Anderlecht⁽¹⁾, publié en juin 1999 par les conseillers CPAS, et réalisé en collaboration avec les assistants sociaux et le comité de défense des minimexés.

Il faut souligner enfin l'importance d'une harmonisation de l'aide sociale apportée par les différents CPAS ; la question de la territorialité des CPAS est aussi posée.

4. Les réactions de la table ronde

Monsieur **Thierry Detienne** souligne que les décisions concernant l'amélioration du minimex, à savoir le relèvement des montants, la suppression de la condition de nationalité, notamment, qu'il soutient (accès au minimex à toutes les personnes en ordre de séjour), sont à prendre au niveau fédéral. Il a une compétence régionale au point de vue action sociale.

Il ne soutient pas la centralisation au niveau fédéral de l'action des CPAS, car le niveau local permet des initiatives très positives ; cependant le niveau local peut générer aussi des politiques frileuses. Il souhaite qu'un débat parlementaire ait lieu en matière de lutte contre la pauvreté.

Le débat à huis-clos des conseils des CPAS est illogique quand il s'agit de politique générale, de débat de fond. La politique du CPAS doit être débattue également au conseil communal (il ne faut pas se contenter de l'approbation annuelle du budget du CPAS).

Dans les CPAS en région wallonne, il privilégie le financement de projets où les usagers sont impliqués.

(1) Voir
présentation en
annexe, page
37.

Monsieur **Yvan Mayeur** se déclare extrêmement interpellé par l'intervention de Dalida Rigo. Il estime qu'au CPAS de Bruxelles ville le souci d'accueillir les personnes dans la dignité est une réalité. Le développement et la rénovation des antennes décentralisées font partie de cette politique.

La demande des minimexés d'être entendus collectivement est quelque chose de neuf, qu'il trouve très intéressant. A Bruxelles-ville, le fait de donner une information claire aux personnes est considéré comme une priorité. Ils ont édité un guide social à l'attention des assistants sociaux.

Il faut savoir que l'obtention d'un budget correct pour le CPAS constitue un combat politique permanent auprès de la commune, même dans sa propre formation politique. Le CPAS est considéré comme une « pompe à pauvres ». Il n'a pas eu les moyens de publier une brochure d'information à l'attention des usagers.

La nomination d'un ombudsman ne lui semble pas utile, puisque la loi prévoit qu'en cas de désaccord, la personne doit être reçue par le Conseil du CPAS et peut se faire accompagner de la personne de son choix.

Le montant de 32.500 FB lui semble un montant minimum défendable dans l'absolu, mais dans la réalité difficile à mettre en œuvre. Il trouve contradictoire la demande de pouvoir faire du travail bénévole ; il défend plutôt l'accès à des emplois corrects.

Monsieur **André Cocle** souhaite une meilleure coordination entre le CPAS et les affaires sociales communales; il propose que le président du CPAS siège effectivement au collège des bourgmestres et échevins : ils peuvent y participer, mais peu le font.

Monsieur **Freddy Roulitiaux** nous annonce que la FGTB prépare actuellement une liste de revendications en ce qui concerne le relèvement des salaires et des revenus minimum, y compris celui du niveau du minimex, et que le montant demandé sera même supérieur aux 32.500 FB réclamés dans ce forum. Il soutient l'accès au minimex pour tous, en dehors de toute considération de nationalité.

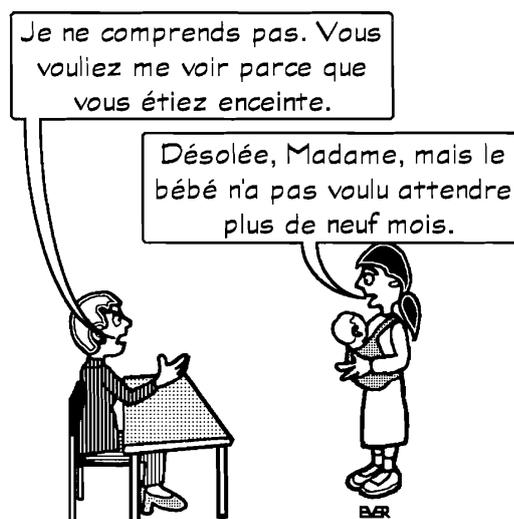
Il rappelle que le travail est un droit et non une obligation.

La FGTB est disposée à soutenir les personnes qui font un recours au tribunal du travail et estime que c'est bien là un rôle du syndicat. Il souligne qu'actuellement les recours au tribunal du travail venant de minimexés sont peu fréquents.

Monsieur **Paul Trigalet** souligne qu'il est indispensable que les usagers des CPAS, les sans abri, s'organisent de façon collective. L'exemple du comité de défense des minimexés d'Anderlecht montre combien le dialogue avec un interlocuteur collectif peut amener des changements importants dans l'organisation du travail et la qualité de l'aide apportée par les CPAS. Il est temps de mettre en place une représentation collective des exclus, comme on l'a fait pour les ouvriers au XIXe siècle.

Messieurs **Michel Pluvinage** et **Jean-Pierre Knaepenbergh** insistent sur la nécessité de considérer le relèvement de l'ensemble des revenus minimums, y compris du SMIG, quand on parle de relèvement du niveau des revenus de remplacement, sous peine de créer une distorsion défavorable aux travailleurs qui ont de petits salaires.

D'une manière générale, un montant du minimex de 32.500 FB pour un isolé est reconnu comme légitime et souhaitable par les différents participants à la table ronde.



5. Quelques points forts du débat

- *On renvoie les minimexés d'une commune à l'autre (adresse de référence), pourquoi pas un service régional d'aide sociale ?*

Thierry Detienne et Yvan Mayeur sont opposés à des services régionaux d'aide sociale. Mais les droits sociaux ou inconditionnels sont de compétence fédérale.

Monsieur Jean-Pierre Knaepenbergh estime que les moyens de l'aide sociale doivent provenir du fédéral, mais la décision, la gestion, doit rester de la compétence communale, plus proche du terrain.

Une personne souligne l'importance de la coordination entre les communes pour le logement social; cette coordination se met actuellement en place.

Un assistant social s'interroge sur l'opportunité de faire payer le minimex par le fédéral et de limiter le travail du CPAS à l'aide sociale et la lutte contre la pauvreté en général. Monsieur De Paepe, président du CPAS de Woluwé est opposé à la fédéralisation des paiements de minimex. Il propose de s'inspirer des Fonds d'impulsion sociale qui existent en Flandre.

- *A quand des signaux forts d'appui pour des minima sociaux de 32.500 FB ?*

Monsieur Thierry Detienne rappelle que l'augmentation des minima sociaux est prévue dans l'accord gouvernemental.

- *Pourquoi pas une représentation collective des minimexés au Conseil de l'aide sociale ?*

Mr Thierry Detienne et Mr Michel Pluinage soulignent l'importance de la défense collective, et de la participation active des assistants sociaux et des minimexés dans la définition des projets communaux. Il faut aussi veiller à une définition des critères d'aide plus harmonisée. Il faut créer un contre pouvoir (c'est là qu'il y a une place pour le Collectif).

- *Il faut prendre des mesures pour mieux gérer les urgences et éviter les retards.*

Il y a de la violence là où les gens doivent attendre trop longtemps. Certains CPAS ne font pas d'urgence et laissent cela au privé (notamment les paroisses).

- *Monsieur Georges Debunne rappelle le rôle*

de l'Europe dans les questions sociales.

L'Europe décide à 80 % ce qui se fait, il faut que les questions sociales soient votées à la majorité qualifiée et non plus soumises à la règle de l'unanimité.

Extraits du mémorandum adressé au Centre public d'aide sociale d'Ixelles (3 juin 99)

Groupe CPAS
du « Comité
des Citoyens
sans emploi de
Bruxelles »;
pour tout
renseignement :
Lê Quang Kim,
78 rue Juliette
Wytzman 1050
Bruxelles, tél :
02-644.04.48

Voici quelques témoignages typiques de souffrances que (...) doivent endurer des personnes « accueillies » au CPAS. Ces souffrances sont d'autant plus graves qu'elles touchent des personnes fragilisées qui ne savent pas se défendre (femmes, jeunes, réfugiés, personnes âgées, familles ...). Tout cela se passe aussi dans la tristesse, la peur et le silence.

- Depuis des années ces personnes fragilisées font la file dès 6h du matin et par tous les temps pour espérer obtenir un rendez-vous avec l'assistant social et toucher leur minimex. On y voit régulièrement des mamans et leurs bébés.
- Pourquoi cette mère et sa fille très malade doivent-elles se battre pendant 3 jours pour être reçues par le CPAS et pouvoir acheter un médicament ?
- Cette femme enceinte et sans revenus à qui on refuse le minimex car elle n'est pas disponible sur le marché du travail.
- Cet étudiant à qui on promet le minimex seulement s'il abandonne ses études.
- Ce citoyen exclu du minimex pour avoir refusé un emploi de nettoyage des égouts.
- Cet ingénieur diplômé d'origine étrangère à qui on propose un emploi d'éboueur à la commune.
- Pourquoi le CPAS refuse-t-il de rembourser à cette personne la somme prélevée injustement sur son minimex ? (...)

Par objectivité, nous devons quand même signaler la gentillesse et le dévouement de quelques assistants sociaux, membres du personnel et du Conseil. (...) Voici nos propositions pour améliorer la situation :

Accueil

1) Meilleure organisation du service social :

- Permanence et rendez-vous avec l'assistant social sans devoir faire la file dès 6h du matin avant l'ouverture du CPAS.
- Un système de tickets plus respectueux et sans sélection.
- L'étalement sur tout le mois des rendez-vous avec les assistants sociaux pour éviter les

problèmes liés à la concentration du public au début du mois.

- Un nombre plus important d'assistants sociaux et de meilleures conditions de travail pour eux (moins de travail administratif et de dossiers par A.S.).
- L'organisation de rencontres régulières entre des représentants des citoyens et le service social pour une meilleure compréhension mutuelle.

2) Création d'un guichet d'information :

- qui a pour but de guider le citoyen et de l'informer sur le fonctionnement du CPAS d'Ixelles ;
- qui informera le citoyen de ses droits par rapport à la loi du 7 août 1974 sur le minimex ;
- ouvert lors des heures normales de bureau, et non uniquement de 8h à 10h ;
- accessible en plusieurs langues pour le citoyen d'origine étrangère ;
- qui remettra au public une brochure reprenant les différents points cités ci-dessus.

3) Création d'un service d'urgence :

- pour les personnes en grandes difficultés financières (réfugiés, sans-abris...);
- pour l'aide sociale et médicale ;
- avec un personnel compétent et spécialisé.

4) Amélioration de l'infrastructure :

- Un distributeur d'eau et de café pour humaniser la salle d'attente.
- Un espace enfants pour qu'ils puissent jouer en attendant leur maman.
- Suppression des vitres au guichet (meilleure communication entre le personnel et le citoyen).

Octroi du minimex et de l'aide sociale

(...) Dans un système économique de plus en plus destructeur et cruel vis-à-vis de la population, nous demandons au CPAS d'Ixelles :

- l'assouplissement général des conditions d'octroi et plus d'humanité dans l'inter-

- prétation des lois et des contraintes budgétaires ; (...)
- que les personnes de nationalité étrangère aient droit systématiquement à une aide sociale équivalente au minimex ; (...)
- le respect de la loi sur le minimex de rue pour tous les sans-abris ; (...)
- la généralisation d'une aide sociale complémentaire additionnée au minimex car celui-ci n'est pas réellement un minimum vital (soyons réalistes !), par exemple pour les factures diverses (gaz, électricité, eau, téléphone...), le loyer, la garantie locative, la famille, l'accès aux loisirs... ;
- l'octroi automatique d'une carte médicale à chacun (même si on a une voiture) ;
- un abonnement annuel payé par le CPAS ou le transport gratuit négocié avec la STIB.
- l'élargissement des possibilités de revenus complémentaires correctement rémunérés en dehors de l'ALE ; (...)
- l'octroi d'un complément à toutes les personnes touchant un chômage insuffisant ; (...)
- l'octroi automatique du minimex aux étudiants sans les forcer à abandonner leurs études et sans avis du psychologue en considérant que le fait d'être inscrit dans une institution scolaire ou universitaire prouve que les études sont à portée de l'étudiant ;
- l'octroi du minimex pour 12 mois par an sans exception et non 11 mois.

Formation et emploi

- le droit de négocier son projet de développement de vie personnel et professionnel (choisir ou refuser une formation ou un emploi, propositions honnêtes de formation suivies d'un contrat de travail à durée indéterminée, plus grande ouverture aux formations et emplois artistiques ou non-marchands) ;
- l'arrêt des menaces de sanctions financières (...) dont l'objectif est de nous forcer à accepter des formations, des programmes d'insertion ou des emplois précaires ;
- l'arrêt des sanctions et des exclusions en cas de refus d'un emploi sous-payé ou qui ne convient pas ;
- le remplacement des « articles 60 (...) » par des contrats à durée indéterminée ;

- le respect de tous les citoyens qui travaillent pour l'ALE et les « articles 60 ».

Relation avec l'assistant social et l'administration

- pas de discrimination en fonction de la nationalité, des convictions politiques ou religieuses, de la classe sociale, du sexe, de l'âge, des capacités d'expression et de travail ;
- augmentation de la relation de confiance avec le citoyen pour ne pas considérer d'emblée celui-ci comme un fraudeur ;
- le respect de la vie privée et la suppression des visites domiciliaires car elles ne sont pas nécessaires à « l'enquête sociale ». Nous acceptons de recevoir dignement l'assistant social seulement s'il vient aider réellement le citoyen (...)
- dépasser les problèmes de communication en faisant appel à des interprètes ou des médiateurs ;
- informer honnêtement les citoyen(ne)s sur leurs droits ;
- que la convocation du citoyen pour révision du dossier ait lieu par écrit recommandé, sans suspension du minimex non annoncée ; (...)
- Cette suspension entraîne souvent des problèmes financiers et sociaux très graves (besoins fondamentaux pour lui ou sa famille, loyer...)
- nous demandons que toute erreur faite par l'assistant social ou l'administration soit reconnue et dédommée.

Le Conseil

- (...)
- l'organisation de rencontres régulières entre tous les acteurs concernés (citoyens, assistants sociaux, fonctionnaires et responsables politiques) ;
- le respect inconditionnel des personnes entendues devant le Conseil (ne pas mépriser la personne démunie, ni lui couper la parole) ; (...)
- nous voulons plus de transparence dans le processus de décision, l'organisation et la gestion financière ; (...)

Synthèse atelier 1 : Minimex combien et pour qui ?

1. Combien ?

21.000 FB par mois ne suffisent pas pour vivre en Belgique !

Il n'est pas possible de vivre dignement avec le minimex actuel de 21.000 FB pour un isolé ou de 35.000 FB pour deux adultes. Si l'on admet que les minimexés n'ont pas d'autres ressources, ne leur allouer que cette somme équivaut à les condamner à la mendicité, au vol ou à la prostitution. Seuls les plus débrouillards s'en tirent avec du travail en noir, et encore, ceux-là on les traque pour les sanctionner.

Combien faudrait-il ?

Un témoin privilégié de la vie des plus démunis dans le quartier de la gare du Nord à Bruxelles arrive à la conclusion qu'il faudrait au moins de 32.000 à 40.000 FB/mois pour un isolé et de 45.000 à 58.000 FB/mois pour deux adultes afin d'échapper à la misère. Par ailleurs, légalement le montant insaisissable des rémunérations en cas de dettes est de **32.500 FB/mois**. Ce même montant doit devenir le nouveau minimex pour un isolé. Pour un deuxième adulte partageant le même logement, le minimex pourrait être diminué de l'économie de loyer estimée à 9000 FB/mois, soit **23.500 FB/mois**. Pour les enfants sous le même toit, ils doivent recevoir au moins le même montant que les allocations familiales assurées aux enfants des travailleurs.

Pour les mêmes raisons, le revenu garanti des personnes âgées doit être porté aux mêmes montants.

En ce qui concerne les **aides sociales** complémentaires octroyées par les CPAS, il est constaté qu'étant donné leur caractère facultatif, elles sont extrêmement disparates entre communes et régions. Cependant elles permettent à certaines communes qui en ont les moyens et la volonté de faire du travail très utile, notamment en cas d'urgence. Il reste à examiner si certaines de ces mesures ne pourraient pas faire l'objet d'une harmonisation par réglementation.

2. Pour qui ?

Ces montants doivent être alloués à toute personne résidant en Belgique et ne faisant pas l'objet d'une mesure d'expulsion.

3. Conditions

La seule condition à l'octroi de ces allocations est de **ne pas disposer de ressources** supérieures à celles-ci ni de cohabiter avec des personnes disposant de ressources suffisantes pour faire vivre l'ensemble des personnes partageant le même logement. La cohabitation résulte soit d'une déclaration de vie commune, soit du partage d'un même domicile. Il doit être **interdit**, comme contraire à la dignité humaine, **de chercher à démontrer la cohabitation** de personnes qui n'en ont pas fait la déclaration et qui ont des résidences différentes pour lesquelles elles paient chacune un loyer.

La volonté de **rechercher ou d'accepter un emploi ou une formation ne peut plus être une condition à l'octroi du minimex**. Corollairement, chaque personne a le droit d'assumer si elle le désire des tâches non rémunérées.

L'emploi rémunéré ou la formation sont sans doute souhaitables pour la réintégration des personnes démunies dans la collectivité des travailleurs, mais la motivation doit en être assurée par le désir et l'intérêt des concernés, et par la différence de revenu qu'elle doit leur assurer.

C'est pourquoi il est proposé que **chaque heure de travail rapporte net en mains un revenu supplémentaire** par rapport au minimex jusqu'à atteindre le salaire minimum interprofessionnel garanti. **Si nous proposons un SMIG de 150 % du minimex, soit 48.300 FB/mois** net de cotisation sociale pour un horaire complet et si l'on veut que chaque heure de travail rapporte au moins la moitié du salaire, le minimex ne sera réduit que de la moitié du

salaires. Dans ce cas, dès que le travailleur aura un salaire mensuel de 32.200 FB, le minimex sera encore de 16.100 FB/mois, mais il sera réduit à concurrence de 100 % de tout salaire complémentaire pour tomber à zéro lorsque le salaire sera de 48.300 FB/mois.

4. Financement

Les besoins complémentaires dus aux propositions ci-dessus sont extrêmement **difficiles à chiffrer**. Des programmes de simulation existent (ex. SIRE) au Ministère des Finances, mais ils sont longs à mettre au point. Ce pourrait cependant être fait à l'avenir en collaboration avec les universités.

Comme ordre de grandeur très approximatif, on peut estimer qu'un supplément de 11.000 FB/mois du minimex, soit 132.000 FB/an serait à multiplier par le nombre des bénéficiaires actuels, augmenté de tous ceux dont les revenus actuels se situent entre 21.000 et 32.200 FB/mois. Si l'on estime ce nombre à environ 300.000 personnes cela représenterait un montant d'**environ 40 milliards de francs**.

Il n'est pas indispensable que ce montant soit récupéré totalement par une augmentation des impôts directs. D'autres pistes existent, qui sont formulées par ailleurs par des groupes de réflexion tels que ATTAC. Hors la taxation des transactions internationales, qui nécessitent bien entendu des accords internationaux, un exemple de taxe nationale pourrait être une taxe complémentaire sur les opérations de bourse en Belgique, qui représentent à peu près 2.000 milliards de francs par an. La taxe actuelle de 1 % représente 20 milliards de francs.

En outre, comme ces 40 milliards seront pratiquement entièrement consacrés à l'achat de biens de consommation, on peut supposer qu'une partie de ces sommes reviendront à l'état sous forme de TVA, et de plus qu'ils permettront la mise au travail de quelques milliers de sans-emploi.

Les SDF et le CPAS

Jean-Claude Peto ;
contribution au
travail de
l'atelier 1.

1. Rapprocher la psychologie et les modes d'action des SDF et des CPAS

Le SDF vit dans le présent. Il a deux grandes préoccupations :

- comment trouver de l'argent pour pouvoir boire et manger ? (Ou comment trouver à boire et à manger ?) ;
- comment trouver un lieu un peu protégé pour dormir ? (Eventuellement comment trouver des couvertures et des vêtements adéquats pour avoir chaud ?).

Il a d'autre part des difficultés à se situer dans le temps et donc à respecter des rendez-vous précis. Il ne sait pas quel jour on est et encore moins l'heure. Les soucis immédiats priment sur tout. Il est souvent fatigué et dort le jour.

En général il a perdu sa carte d'identité il y a déjà longtemps (depuis des années...) et ne dispose d'aucun document qui prouve son identité.

Moins, Le Ligueur



Le CPAS a comme préoccupations :

- comment identifier la personne qui demande le minimex ?
- comment avoir la certitude qu'il ne le touche pas déjà ailleurs ou qu'il n'a pas déjà d'autres moyens de subsistance ?

Possède-t-il le moindre lot de terrain ou une petite maison quelque part ?

- rendez-vous à heure fixe ou jour fixe avec attente longue, la plupart du temps le matin.

Ces préoccupations sont parfaitement contradictoires et incompatibles. D'où, malgré la loi Onkelinx, il existe beaucoup de personnes qui « préfèrent » rester SDF sans inscription aucune plutôt que de faire des démarches qui leur paraissent longues et compliquées, voire impossibles.

2. Le montant du minimex

Il est impossible de vivre avec le seul minimex sans réduire son train de vie à celui d'un ascète.

Mais d'autres soulignent qu'il est impossible de l'augmenter parce que les ressources de l'Etat ne sont pas infinies, parce qu'on dégoûtera des personnes de travailler avec pour rétribution le salaire barémique minimum.

Comment réunir ces deux points de vue et trouver un compromis ?

Je chiffrerai le budget minimum comme suit :

Loyer	11.000
Électricité, gaz, eau	3.000
Nourriture	8.000
Vêtements	1.700
Déplacements	2.500
Hygiène, santé	3.000
« Luxe » (cigarettes, boissons, culture)	3.000
Total :	32.200

Pour la 2^{ème} personne, il faut ajouter de 13.340 à 17.500 FB. (logement plus grand, consommation dans les différentes rubriques).

Il est clair qu'en province les loyers peuvent être inférieurs. Les autres dépenses restent égales. Le salaire le plus faible net doit s'élever actuellement de 33.000 à 35.000 FB pour un emploi plein temps.

Comment faire pour que les deux types de revenus soient compatibles ?

Allocation universelle et marché

Actuellement, il existe une tendance à mettre en débat la relation travail-revenu. Cette idée est basée sur le fait qu'il est de moins en moins acceptable, dans le monde actuel, que l'existence quotidienne d'un citoyen comme les conditions d'exercice de sa citoyenneté soient tributaires du fonctionnement d'un marché de l'emploi par ailleurs de plus en plus contraignant.

1. Diminuer la contrainte de réalité

L'allocation universelle peut paraître être une méthode élégante de contribuer à la résorption d'un certain volant du chômage, d'éradiquer radicalement l'exclusion, d'émanciper l'individu sans entamer la solidarité sociale, ni la liberté individuelle. Elle permettrait de diminuer les contraintes de la réalité marchande et d'ouvrir des portes sur l'épanouissement personnel.

Actuellement, plusieurs écoles s'affrontent encore quant à l'idée de l'allocation universelle.

Philippe Van Parijs estime qu'il est juste que chacun bénéficie d'une rente pour les ressources initiales communes dont les hommes ont été privés lors du passage de l'état de nature à l'état de civilisation.

Pour Yolande Bresson, le versement inconditionnel d'un revenu minimum à chaque citoyen se justifie par contre par le fait même d'exister et parce que l'insécurité d'existence inhibe les initiatives indispensables à la créativité et à la production de richesse qui en découle. Elle suggère que le montant de l'allocation universelle soit lié à cette production de richesse pour inciter l'individu à travailler et à ne pas se contenter du minimum d'existence.

Certains autres souhaitent subordonner le versement d'un revenu d'existence à certaines conditions préalables. Alain Caille considère que chaque société doit fournir à ses membres de quoi exister. En échange, la société peut attendre de ses membres un minimum d'initiatives et de production. Bernard Erne et Jean-Louis Laville sont favorables à une économie « plurielle » dont le marché ne serait qu'une composante. Pour cela, ils envisagent une intervention rénovée de l'Etat social soutenant le développement d'un secteur alternatif (fonder pour chacun un espace

d'intégration sociale, complémentaire de l'intégration par l'emploi; faciliter l'avènement d'un secteur d'activités désintéressées et non rémunérées). Dans la même ligne, ils souhaitent que le législateur accorde une certaine reconnaissance sociale au volontariat.

2. Le point de vue de Jean-Marc Ferry (ULB)

Jean-Marc Ferry relie sa réflexion sur l'allocation universelle à la réalité économique et sociale d'aujourd'hui. L'allocation universelle doit libérer l'individu de la contrainte d'un travail aliénant, doit redistribuer plus égalitairement les richesses produites par la collectivité et approfondir l'égalité en droit et en dignité des citoyens. Pour lui, l'allocation universelle est un revenu social primaire distribué égalitairement de façon inconditionnelle à tous les citoyens majeurs de la communauté politique de référence.

Par « communauté politique de référence », il pense au cadre de l'Union Européenne pour amortir au mieux les impacts inflationnistes qui résulteraient d'une injection de pouvoir d'achat dans le circuit économique. En effet, l'allocation universelle engendrerait une hausse substantielle du pouvoir d'achat des ménages à faible revenu et augmenterait leur propension à consommer. L'allocation universelle instaurée au niveau de l'Union Européenne permettrait de renforcer l'idée d'une Europe sociale et d'une citoyenneté européenne par rapport à une idée européenne essentiellement mercantile.

Par « citoyens majeurs », Jean-Marc Ferry considère que tous les citoyens de L'Union Européenne recevraient un revenu dès leur accession à la majorité. L'attribution de l'allocation universelle aux seuls citoyens de l'Union Européenne vise à éviter une ruée de l'étranger vers l'Union Européenne avec tous les risques que cela comporterait.

Par « revenu social primaire distribué de manière égalitaire et inconditionnelle », il faut entendre que le riche banquier recevrait l'allocation universelle de la même manière que le sans-abri ou la femme au foyer. L'allocation universelle entrerait cependant dans la composition du revenu brut et donc imposable. Dans ce cadre, l'allocation universelle

Synthèse d'un article publié dans la « Lettre mensuelle socio-économique » de février 99, Bulletin du Conseil Central de l'économie; auteur de la synthèse : Serge Van Israël ; contribution au travail de l'atelier 1.

remplacerait un certain nombre d'autres allocations sociales en vigueur (allocations de chômage, allocations familiales pour enfants majeurs). Elle engendrerait aussi une augmentation des recettes fiscales via la progressivité de l'impôt sur les personnes physiques. Elle engendrerait également une réduction des coûts administratifs de fonctionnement (suppression de la gestion des conditions d'obtention des allocations actuelles). D'une manière générale, il semblerait que le coût financier net de l'opération serait inférieur à son coût brut apparent (influence indirecte sur les coûts de la santé, de la sécurité, de l'aide sociale et de l'assistance publique, etc ...).

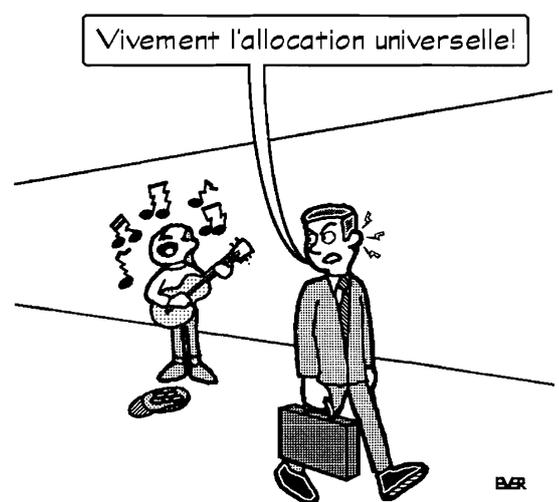
Pour Ferry, il y a place, dans le droit au travail, pour l'idée d'une liberté positive. Celui qui souhaite participer à la production n'est pas condamné à être un demandeur d'emploi. Il peut aussi grâce à l'allocation universelle être un offreur de travail. Il peut plus facilement choisir son activité et mieux définir ce qui est socialement utile comme activité.

Le dilemme classique entre soumission au marché ou assistance de l'Etat ne rend pas l'individu libre. Le droit inconditionnel à un revenu renforce par contre la position de chacun dans la négociation de son contrat de travail (possibilité de ne pas se soumettre aux contraintes des employeurs potentiels). L'allocation universelle permettrait aussi à chacun d'accroître sa prise de risque économique en diminuant le risque social lié à la précarité. Elle permettrait de résorber une partie du gouffre qui existe entre les emplois proposés par le marché et le souhait personnel des individus en ce qui concerne ce qu'ils ont vraiment envie de faire.

Actuellement, les profils des postes exigés par le marché sont le monopole de groupes privés et de puissances publiques. L'individu n'a que très peu part à la définition de l'utilité sociale de l'activité économique. Ferry envisage, grâce à l'allocation universelle, la possibilité de mettre en place « un secteur quaternaire » d'activités personnelles autonomes.

Il comprendrait des activités non-mécanisables (activités qui ne pourraient être rattrapées par les technologies de l'information qui exigent des compétences et des qualifications de plus en plus pointues).

Pour Ferry, il y a actuellement deux mondes; d'une part celui de l'économie mondiale (la grande production mécanisée) et d'autre part, un monde hétéroclite fait d'activités locales. Ce deuxième monde est le monde des exclus, des économies végétatives, marginales, précaires, parallèles, souterraines. C'est là qu'il faut structurer quelque chose de neuf, une nouvelle économie sociale qui demeure intégrée aux sociétés civiles (différente des entreprises de réinsertion sociale).



Dans ce secteur quaternaire, devraient se retrouver tous ceux qui sont exclus des trois autres secteurs pour autant que les activités qui y sont déployées ne soient pas vulnérables aux rationalisations, mécanisations, automatisations. Il doit uniquement englober des activités personnelles et autonomes. Ces activités doivent contribuer à la réalisation d'un choix de vie et leurs profils ne sont pas pré-définis par des structures extérieures comme les entreprises.

Pour Ferry, une allocation universelle permettrait de tester dans le monde social des aspirations structurellement contrariées par la réalité que constituent les filières imposées pour les causes de l'insertion professionnelle dans l'économie mondiale.

Le secteur quaternaire n'est pas un secteur abrité de la sanction du marché. Il s'agit de demeurer dans le monde marchand mais d'y permettre l'éclosion d'autres métiers.

L'allocation universelle, selon Ferry, solvabiliserait des besoins latents qui existent au niveau des bas revenus. Dans les revenus moyens, elle stimulerait l'achat de nouveaux biens de consommation durables ou de nouveaux services. Elle améliorerait aussi les anticipations des investisseurs et, partant, la gamme des produits et services disponibles. Mais, surtout, l'allocation universelle autoriserait l'échec, c'est-à-dire la mise en oeuvre, la poursuite et le recommencement ajusté d'expériences sociales fondées uniquement sur des aspirations personnelles.

Dans un troisième scénario, le deuxième scénario s'accompagne du maintien d'une certaine progressivité du système de taxation. Dans ce cas, les chômeurs et les retraités voient leur situation s'améliorer. Par contre les ménages les plus favorisés voient leur situation régresser.

3. Financement de l'allocation universelle

Des chercheurs de l'ULB ont testé trois scénarios d'allocation universelle sur un modèle informatique. Ces scénarios sont basés sur le versement par l'Etat d'un revenu fixe inconditionnel de 128.000 FB par an et par équivalent adulte avec un taux de taxation uniforme de 36% portant sur l'ensemble des revenus.

Dans le premier scénario, les allocations familiales et les revenus d'assistance (minimex) sont remplacés par l'allocation universelle. Dans ce cas, on constate peu de changements au niveau des revenus. Les ménages les plus pauvres bénéficient quelque peu de la mesure alors que les ménages à revenus supérieurs y perdent ou ne sentent pas la différence, à l'exception des ménages les plus riches qui y gagnent. D'une manière générale, dans chaque catégorie, il y a des gens qui perdent beaucoup (retraités, ménages à risques) et d'autres qui gagnent beaucoup (personnes en activité sans enfants, chômeurs, invalides).

Dans le second scénario, les chercheurs ont simulé un système où l'allocation universelle coexiste, pour les plus pauvres, avec le système de revenu actuel (le système le plus favorable au ménage est retenu). La comparaison des résultats ne fait guère apparaître de progrès majeurs. Les retraités, les pensionnés recevant un complément de retraite et les personnes vivant de l'assistance sociale (entre autre les femmes seules) verraient leurs situations s'améliorer.

Échos de l'atelier 2 : Droit d'association et de défense des minimexés

Véronique Huygens ; la synthèse de l'atelier est reprise dans le compte-rendu du carrefour 3.

Différentes motivations nous animent : prise de conscience de la dimension collective de l'exclusion et de la nécessité de créer des liens entre les gens, souci d'informer et d'aider les personnes en difficulté, recherche d'informations concernant les démarches administratives et de soutien dans les entrevues avec les autorités.

Un constat : le chômage et l'exclusion sociale ne touchent plus une petite marge de la société, c'est massivement que la population se précarise et la frontière entre les précaires et les autres est mince. Chômeur aujourd'hui, minimexé demain et à la moindre faille, on se retrouve vite sans domicile et à la rue.

1. État des lieux

Devant cette situation, les gens ont peur, ils sont très démunis et pas informés.

Lorsque la spirale de l'exclusion se met en route, beaucoup de gens vivent la perte du lien social en plus. Ils essaient de se débrouiller seuls, n'en parlent pas, sont isolés et pris au dépourvu dans un dédale de démarches et de droits qu'ils ne connaissent pas. Beaucoup se retrouvent dans des situations catastrophiques alors qu'ils auraient pu faire valoir un droit mais ils ne le savaient pas, ont dépassé la période de validité de ce droit etc...

En plus de vivre au quotidien une situation matériellement difficile, les personnes vivent en même temps une épreuve psychologique due à l'érosion de leur estime de soi. Cette fragilité parce qu'on se sent amoindri fait qu'on n'ose plus entreprendre quoi que ce soit.

Peu ou pas informés, les minimexés entreprennent leurs démarches seuls, ils doivent bien souvent attendre des heures pour obtenir une entrevue avec leur assistant social. Et là, « ça dépend de l'assistant social » il peut être gentil ou arrogant, c'est selon. L'arbitraire règne en maître, pour l'obtention d'un ticket de faveur au théâtre ou pour l'avancement ou le blocage d'un dossier. Tout dépend du bon vouloir et du

fait d'être « bien vu ».

La peur et le fait d'être sans défense et sans recours se vit entre quatre yeux. Beaucoup de plaintes concernent le respect. Être respecté semble bien la première demande des minimexés. En effet, ils sont perçus comme des fraudeurs et des fainéants. Pour les autorités, ce sont des gens « à contrôler ». Cette logique du contrôle est tellement bien intégrée qu'elle domine toutes les relations dans les CPAS.

D'être systématiquement perçu ainsi est une souffrance individuelle. Cela explique aussi la peur des minimexés de venir rencontrer ceux qui s'organisent et commencent à résister. Pour les membres du Comité de Défense des Minimexés, il ressort qu'« informer c'est déjà provoquer ». Les pressions du CPAS pour qu'ils arrêtent les distributions de tracts le leur confirment chaque jour.



2. Que faire ?

La nécessité de constituer un contre pouvoir face à l'arbitraire des CPAS est une évidence. Des lieux de parole devraient d'ailleurs être organisés dans les locaux des CPAS ou tout au moins par les communes pour permettre aux minimexés de mieux connaître leurs droits.

L'expression aussi est importante, les minimexés ont des choses à dire les concernant et ne veulent pas d'une parole sous tutelle.

Etre informé et sortir de l'isolement : passer de la souffrance individuelle à une prise de conscience plus large et à une vue globale de l'enjeu de la solidarité, voilà l'objectif du groupe de défense des minimexés et cet objectif est relayé par le collectif.

Force est de constater qu'il y a encore peu d'associations de minimexés, à part à Anderlecht où le premier comité s'est organisé et existe depuis 7 ans et à Ixelles où il se constitue. Les autres initiatives en sont aux débuts mais c'est un très grand pas parce que jamais encore franchi en raison de plusieurs facteurs.

3. Se grouper, se défendre, s'organiser collectivement

S'organiser en tant que groupe spécifique avec une série d'objectifs et de revendications communes est difficile et nécessite une pratique et une lutte collective. A Anderlecht, la stratégie de lutte qui a été menée pour constituer le comité a été l'accompagnement des minimexés entre eux pour le suivi de leurs dossiers. A Ixelles, la stratégie est la diffusion de l'information aux minimexés en ce qui concerne leurs droits. La distribution quotidienne de tracts n'a pas manqué de constituer un bras de fer avec l'administration qui a donné l'ordre d'évacuer. Cette action a attiré l'attention du monde associatif et de la presse sur les problèmes dans les CPAS.

Il y a des tas de lieux où les minimexés peuvent se retrouver et échanger leurs idées. Nous en avons pointé quelques uns et nous nous proposons de les investir prochainement.

C'est l'idée de la fédération des différents comités et de la création d'un rapport de force tel que le monde politique doit compter avec lui pour négocier. C'est ainsi que se sont constitués les syndicats (NB : ils avaient la particularité de regrouper des personnes dont le profil était bien identifié dans le processus de la production, ce qui n'est plus le cas).

Synthèse atelier 3 : Rencontres entre assistants sociaux travaillant en CPAS

1. Problèmes rencontrés

Les situations varient d'un CPAS à l'autre; les problèmes évoqués ci-dessous ne sont donc pas les mêmes partout.

Les assistants sociaux ont un nombre variable de dossiers « actifs » : de 50 à 250 dossiers, selon les CPAS. Ceux qui ont un très grand nombre de dossiers actifs sont contraints de travailler à la chaîne, ont parfois à peine 10 minutes pour recevoir les personnes en détresse.

Les visites domiciliaires ont lieu en général pour les nouveaux dossiers ; mais la manière dont elles sont faites (meilleure compréhension de la situation des personnes en difficulté, rencontre sur leur lieu de vie, vérification du lieu de résidence, jusqu'au contrôle de la cohabitation...) varient en fonction des CPAS et de la sensibilité de chaque AS.

Les AS sont soumis à des tensions, de la violence ; il y en a aussi envers les autres demandeurs. La violence est en lien avec le mode d'organisation de l'accueil, le mode de gestion des urgences. Le travail en antennes décentralisées, le fait de recevoir toutes les personnes qui se présentent, et de donner des rendez-vous, diminue nettement la violence. Dans certains CPAS les AS ont une sonnette pour appeler à l'aide. Cela entraîne un stress important car les AS encaissent aussi toute la détresse des gens avec une marge d'action parfois très faible.

La charge de travail est souvent alourdie avec l'informatisation : les AS ont un gros travail d'encodage administratif. Certains programmes (CPAS 2000 a été cité) sont très lourds, mal faits (perte de toutes les données du dossier à la moindre erreur en cours de rédaction).

Le travail administratif demandé varie aussi d'un CPAS à l'autre, mais parfois il prend tellement de temps à l'AS qu'il ne peut plus faire de travail social. Il est souvent devenu obligatoire de travailler sur dossier informatique. Certains Conseils CPAS se prononcent sur le dossier informatique, sans la présence des AS au Conseil. Tous les AS n'ont pas leur ordinateur personnel.

Les locaux sont souvent trop exigus ; certains AS n'ont même pas de bureau personnel (jusqu'à trois, dans un bureau de passage...). Cela pose vraiment un problème de confidentialité. L'informatisation pose aussi un problème de confidentialité des données vis-à-vis du personnel administratif (dont le pouvoir est parfois important).

Cela s'explique par l'explosion du nombre de demandes, qui a entraîné aussi l'augmentation du nombre d'AS, et les locaux n'ont pas suivi cette croissance. Dans certains cas, les nouveaux locaux (plusieurs CPAS ont dû ou vont déménager) sont déjà trop exigus.

L'organisation du travail diffère beaucoup d'un CPAS à l'autre : dans certains cas, les minimexés doivent se présenter tous les mois pour toucher leur minimex, ce qui multiplie les contacts. Les demandeurs d'aide sont également reçus de façon très différente selon les CPAS :

- parfois toutes les personnes qui se présentent sont reçues à un accueil, et les assistants sociaux reçoivent tous ceux qui se sont présentés aux heures de permanence ;
- parfois les personnes reçoivent une heure approximative de rendez-vous ;
- dans certains cas, on limite les inscriptions aux permanences à un certain nombre et on renvoie ceux qui viennent en surplus ;
- dans certains CPAS les personnes font la file à partir de 5h30 ou 6h du matin ;
- les personnes qui se présentent reçoivent ou non un accusé de réception prouvant qu'elles se sont présentées ;
- c'est dans les CPAS où le nombre de dossiers actifs par AS est le plus important que les situations sont le plus ingérables.

Le climat de travail varie aussi beaucoup : dans certains CPAS, les AS jouissent d'une certaine autonomie, travaillent dans un climat de confiance et se sentent écoutés. Leur avis est parfois demandé lors de la réorganisation des locaux ou d'un déménagement.

Dans d'autres CPAS, les AS travaillent sous contrôle (le moindre acte doit être soumis à la décision d'un administratif ou d'un membre du Conseil) et sous suspicion importante (durée des visites à domicile, par exemple).

Parfois la compétition entre AS (nommés et non nommés) est importante, même s'il semble que partout la majorité des AS ne sont pas nommés. Les statuts de certains AS sont très précaires (ACS notamment). Cela entraîne aussi des divisions des AS entre eux. Il semble qu'il y ait peu de concertation entre les AS d'un même CPAS quant à des lignes directrices communes, ce qui rend les différences et les décisions peu compréhensibles parfois pour les usagers.

D'une façon générale, les AS ressentent une dévalorisation de leur travail par la polyvalence qui leur est imposée et qui ne correspond pas à un véritable travail d'accompagnement social.

Le mode d'attribution et les montants de l'aide urgente varient également : de 2.000 FB à 14.000 FB, montant que l'AS peut dégager lui-même selon certains critères (rarement), ou chemin de croix entre les administratifs et parfois même jusqu'au président du CPAS. L'AS doit parfois se livrer à un véritable marchandage pour obtenir de l'aide (revue à la baisse...). Dans certains cas l'aide urgente ne peut plus être accordée après l'heure de midi... Certains CPAS distribuent plus volontiers des colis alimentaires.

En ce qui concerne les sans abri, ils sont souvent rejetés d'un CPAS à l'autre comme une balle de ping pong, en justifiant cela par le dernier domicile (alors que la loi donne compétence au lieu de résidence), ou par un autre motif. Quand les AS sont surchargés, ils sont parfois aussi tentés de renvoyer ailleurs. Dans certains cas, les sans abri reçoivent un accusé de réception, dans d'autres non.

On sent une grande influence de la politique sociale de la commune (et du politique tout court) dans le fonctionnement des CPAS.

Commune riche ne veut pas dire CPAS plus large, ou charge de travail moins importante pour les AS. Les CPAS sont souvent gérés comme une entreprise, on sent la « dictature du budget ».

Parfois des décisions sont prises par le président sans que les travailleurs en soient avisés, ce qui peut entraîner des problèmes.

Un témoignage d'un AS travaillant en Flandre (voir page 29) semble montrer que les projets financés par le SIF (Sociaal Impuls Fonds, fonds européens) permettent d'améliorer la qualité de l'aide sociale, une meilleure guidance, une politique plus active de formation et de réinsertion. Les AS travaillant dans ces projets ont souvent des conditions de travail meilleures que les AS de terrain.

Le CPAS d'une ville en Flandre tient compte d'une échelle de barèmes de « minimum vital » (incluant toutes les allocations perçues) variant d'après la situation familiale, pour décider de l'attribution de l'aide sociale complémentaire au minimex. Cette aide peut même être attribuée à des personnes à petits revenus, qui ne perçoivent pas le minimex.

2. Propositions pour l'amélioration du travail des AS dans les CPAS

1. Etablissement d'une charte de base, reprenant des critères précis :

- nombre de dossiers par AS ;
- description de la fonction (lien avec code de déontologie, lien avec le travail social) ;
- conditions de travail (locaux, matériel...) ;
- lignes directrices des décisions, établies en concertation avec le conseil et entre AS (nécessite réunions de coordination) ; attitude commune des AS face aux visites à domicile... ;
- pour rendre ces réunions de coordination possibles, il faut aussi alléger le travail par AS ;
- donner un « guide » du CPAS à chaque nouvel AS (mode de fonctionnement, critères de décision...).

2. Organisation du travail :

- organisation des permanences et des rendez-vous ; confidentialité respectée (dépend notamment de la disposition des locaux) ;
- accueil au premier contact par un AS (toujours) et diminution de la fréquence de représentation des bénéficiaires (plus longues périodes d'octroi) ;
- organisation d'antennes décentralisées ;

- part administrative réduite (encodage des données administratives par les administratifs et pas par les AS) ; confidentialité du dossier social par rapport aux administratifs (codes d'accès informatique au dossier social ?) ;
 - marge d'autonomie ;
 - participation au Conseil ;
 - accès facile aux décisions du Conseil pour les AS (quand les personnes viennent demander des nouvelles) ;
 - brochure d'informations diverses à l'attention du public (carte santé, réquisitoires, emploi et formation, droits...).
- au niveau de chaque commune : interroger le Conseil communal quant à la politique communale en matière de lutte contre la pauvreté.

5. Organisation d'une journée de rencontre-formation annuelle entre tous les AS travaillant en CPAS (organisée par les syndicats, en front commun, par région ou sous-région).
Les AS ont peur de bouger au niveau du CPAS où ils travaillent ; des discussions communes peuvent aider à établir des « guide-lines » améliorant l'ensemble des CPAS.

3. Mode d'attribution de l'aide urgente :

- marge d'autonomie de l'AS (pour ne pas devoir aller lui-même « mendier » de l'aide) ; une réponse rapide aux situations de détresse peut empêcher l'apparition de réactions violentes ;
- possibilité de décision temporaire par l'AS pour éviter l'attente de la réponse définitive (délai de décision variable : entre 1 semaine (rare) et 1 mois (délai maximum autorisé).

4. Amélioration générale de la fluidité de la prise en charge des personnes :

- en amont du CPAS : la surcharge des CPAS est provoquée par le mode de décision de l'ONEM (délai de 8 jours, sans notification, sans motivation, syndicats ne font plus d'avances, les personnes arrivent au CPAS en situation d'urgence et le couteau sur la gorge) ; Il semble que des personnes se soient vues réclamer le paiement de la cotisation syndicale avant de d'avoir de l'aide du syndicat ;
- au niveau des CPAS eux-mêmes : fréquences des Conseils, modes de décision, confrontation des conseillers à la réalité du terrain et du travail social : journée portes ouvertes pour les conseillers (les réunions du Conseil ont lieu quand les locaux sont vides), « jeu » de l'usager du CPAS ; rencontres avec des demandeurs d'aide; rencontres des conseillers avec les AS ;

L'exemple d'un CPAS en Flandre : des pistes intéressantes

1. Établissement de barèmes pour l'attribution de l'aide sociale

Le CPAS effectue l'enquête normale pour déterminer le droit au minimex ou à son équivalent (aide sociale). Mais il utilise des barèmes indicatifs (ci-dessous) pour déterminer si la personne ou la famille a droit à une aide sociale complémentaire. Ces barèmes indicatifs sont basés sur une enquête du CSB à Anvers, qui ont déterminé un « minimum vital ». Celui-ci est considéré comme trop élevé par le CPAS, et elle n'en tient compte que pour 80 %, 85% ou 75 % selon le cas. Par ailleurs, le minimex est considéré comme insuffisant pour en vivre comme seule ressource.

Catégorie	Montant
personne âgée	25.362
2 personnes âgées	34.586
2 actifs	35.986
2 actifs + 1 enfant	41.451
2 actifs + 2 enfants	49.007
2 actifs + 3 enfants	52.443
par enfant supplémentaire	3.436
1 actif	25.590
1 actif + 1 enfant	38.908
1 actif + 2 enfants	42.558
1 actif + 3 enfants	46.209
1 actif + 4 enfants	49.858

Tableau : Barèmes des droits (à partir du 1.6.99)

Ces barèmes tiennent compte des situations individuelles : personnes âgées ou actives, isolé ou couple, nombre d'enfants à charge. On y prend en compte tous les revenus, y compris les allocations familiales et les rentes alimentaires. En effet, la personne concernée peut avoir d'autres revenus que le minimex, par exemple des allocations de chômage, d'assurance-maladie, un salaire, une pension...

Les personnes ne reçoivent pas d'office la carte médicale pour leurs frais médicaux.

L'aide sociale complémentaire peut comprendre les éléments suivants, qui ne sont pas récupérables par la suite :

- frais médicaux et pharmaceutiques ;
- cotisations à la mutuelle ;
- rentrées de classe ;
- classes nature : intervention de 75% (avec un maximum de 10.000 FB) ;
- cours de langue, formation ;

- garde d'enfants ;
- tickets repas pour restaurant social ;
- en cas d'hiver rigoureux : paiement unique de 3.500 FB.

L'aide peut également comprendre les éléments suivants, récupérables et tout ou en partie :

- garantie locative (100 %) ;
- frais d'électricité, gaz, eau et mazout ;
- arriérés de loyer ;
- permis de conduire (100 %).

Même si l'on est au-dessus du barème, mais que des frais médicaux importants font diminuer les revenus en-dessous du barème, une intervention aura lieu.

2. Projets financés par le « Fonds d'Intervention Sociale » (Sociala Impulsfonds, SIF)

L'aide du Fonds d'Intervention Sociale permet de cofinancer plusieurs projets dans le cadre de la lutte contre la pauvreté, notamment dans le cadre du logement, formation, mise au travail et immigration. Mais la base, la gestion de l'application des barèmes indicatifs, se fait à partir des CPAS et n'est pas financée par le SIF.

Les projets soutenus par le SIF sont réalisés en fonction des différents groupes-cibles et veulent combattre la pauvreté par des mesures structurelles : ateliers cuir, couture, repassage, restaurant social, bureau social, location avec accompagnement à la gestion de l'habitat et une équipe de rénovation (il y a aussi un projet de formation), aide et accompagnement de toutes les personnes en formation ou remises au travail.

Pour recevoir certains subsides, le CPAS a dû se concerter avec les différentes organisations, et le résultat de cette concertation est envoyé comme avis à un groupe de pilotage, qui comprend des représentants des différents groupes de travail et des autorités locales. C'est l'autorité locale qui établit les plans de lutte contre la pauvreté, et qui les évalue au sein du groupe de pilotage. Le succès des projets dépend de cette volonté de l'autorité locale de s'impliquer dans une réflexion en commun et d'accepter d'orienter sa gestion en fonction des avis reçus.

Malaises de travailleurs sociaux en CPAS

Témoignage de deux travailleurs sociaux en CPAS.

Les intertitres sont de la rédaction.

Cet article a été publié dans le numéro 18 du Journal du Collectif.

Entre le marteau et l'enclume

Les travailleurs sociaux au sein d'un Centre Public d'Aide Sociale sont situés entre deux pôles : d'un côté, la loi et la hiérarchie, de l'autre, les personnes dans le besoin. L'idéal serait d'équilibrer la balance, chose qui est loin d'être simple ! D'où des impressions pénibles ressenties à des degrés divers par les travailleurs sociaux.

Très souvent, les travailleurs sociaux sont sollicités par des personnes qui se déclarent dans le besoin et qui leur demandent d'agir dans l'urgence. Cette aide urgente est prévue par la loi et, au cas par cas, sera accordée ou refusée. Le travailleur social doit tenir le rôle d'intermédiaire entre la personne demandeuse et ce que la loi lui impose. Ce rôle ingrat est difficile à tenir. D'autant plus lorsqu'un dysfonctionnement du CPAS, se traduisant par exemple par une lenteur ou une erreur administrative, grippe les rouages.

L'aide urgente reste exceptionnelle, toute proposition d'aide devant être accordée par un Conseil. Il arrive d'ailleurs que les travailleurs sociaux se sentent brimés par leur hiérarchie dans leur liberté de présenter des propositions d'aide au Conseil, car certaines pratiques de filtrage ont lieu. Si toutefois cette aide urgente est délivrée, les travailleurs sociaux peuvent parfois se questionner sur la cause réelle de l'octroi. S'agit-il d'étudier concrètement la situation entraînant l'urgence... ou de calmer l'agressivité des gens ?

Les travailleurs sociaux éprouvent l'impression de servir de tampons entre les décideurs politiques et administratifs, voire la société, d'une part et les demandeurs d'aide d'autre part. Ils sont très souvent contraints de sauver l'image de marque du CPAS, de préserver la face de l'institution aux yeux du public, alors qu'ils ne réussissent pas à faire entendre le point de vue du public au CPAS, institution qui refuse souvent de fléchir son formalisme.

Les travailleurs sociaux sont freinés par les traditions de l'administration et les résistances à l'innovation. La réponse à des demandes de changement peut prendre plusieurs années. Comme tous les agents du service public, ils sont limités dans leur droit de témoigner en raison de leur « *devoir de réserve* ». Ils sont

tenus au secret et ne peuvent ternir l'image de l'institution. Parfois cette obligation, lourde à assumer, de faire admettre au public les difficultés et les contraintes de l'administration (qu'elles soient financières ou autres) alors qu'ils jugent eux-mêmes la situation inacceptable, les oblige à se montrer intransigeants, sans pouvoir apporter une explication valable à la personne en détresse.

Se demandant parfois s'ils sont au service des usagers ou d'un service financier, administratif et/ou informatique, les travailleurs sociaux se sentent bloqués et craignent d'être perçus comme complices de pratiques qu'ils critiquent, sans réussir à les changer. Coincés entre leur déontologie et leur hiérarchie, ils sont gênés dans l'application de l'esprit ou même de la lettre de la loi.

Au sein d'un CPAS, les travailleurs sociaux se retrouvent à certains moments face à l'incompréhension de collègues d'autres services qui n'ont aucune formation sociale, impuissants à établir une communication rendue impossible par des préjugés tenaces. Leur travail n'est ni valorisé ni expliqué. Ils doivent défendre seuls, sans soutien hiérarchique, les usagers face à leurs collègues.



Un travail à la chaîne

Autre difficulté dans un travail qui se devrait avant tout social : l'obligation de travailler à la chaîne ! Un manque croissant de personnel, des demandes de plus en plus nombreuses et urgentes, une mauvaise répartition des tâches (entraînant une besogne administrative

accablante) détournent les travailleurs sociaux de leur réelle mission. Ils n'arrivent pas à écouter authentiquement les usagers et donc, se posent des questions quant à la valeur de leur travail social. Vu le manque de temps, ils ne peuvent mettre en place aucun système préventif.

En raison de ces conditions de travail, les travailleurs sociaux en CPAS se sentent coupés du reste du monde social. Ils n'ont que de brefs contacts avec les autres services sociaux privés ou publics, qui travaillent avec les mêmes personnes et familles.

Il leur est continuellement demandé de se former, mais leur travail n'est nullement allégé pour l'occasion. Parfois, ils ne disposent d'aucune bibliothèque, hormis quelques ouvrages de référence, ils n'ont pas accès à des revues spécialisées. On ne leur offre pas plus la possibilité de faire appel à des spécialistes comme des psychologues ou des juristes.

Dans certains CPAS, un local de réunion est un luxe. Les travailleurs sociaux ne se rassemblent qu'autour de points critiques. Le travail en équipe est faible. Il n'y a pas de réflexions collectives méthodologiques. Cet isolement leur donne parfois le sentiment qu'ils manquent de cohérence dans leurs pratiques à l'égard d'usagers qui mériteraient un traitement uniforme, dans un esprit d'équité.

Lorsque les travailleurs sociaux prennent le temps de se former, de lire, de réfléchir avec des collègues, ils ont la sensation de le faire au détriment des usagers. Vous comprenez leur sentiment de culpabilité !

Un malaise général

Cet ensemble de malaises provoque beaucoup de stress et de frustration qui à la longue, se traduisent par des congés de maladie fréquents (la plupart contrôlés), des demandes de congés de différentes sortes ou de mutation dans d'autres services et dès lors par un taux de rotation des travailleurs sociaux préjudiciable aux usagers.

En effet, les usagers ne peuvent que souffrir de cette tension constamment présente. Ils ne peuvent que se sentir constamment bafoués

dans leur humanité et frustrés, eux aussi, par le manque de prise en considération.

Malheureusement, aucun remède miracle n'a encore été découvert. S'il existait, il serait depuis longtemps appliqué car personne ne peut accepter un tel dysfonctionnement du système. La hiérarchie elle-même est coincée par des lois mal réfléchies. Le montant du minimum de moyens d'existence pose aussi certaines questions.

La hiérarchie est en effet située elle aussi entre deux pôles avec, d'une part, les exigences de la loi et, de l'autre, les exigences des travailleurs sociaux confrontés à une détresse grandissante au niveau social.

Ce schéma du travail social au sein d'un CPAS peut paraître paniquant. Le but de cet article était d'expliquer le malaise des travailleurs sociaux qui, vu la rencontre directe, peut être ressenti par les usagers.

Une note positive

Des sentiments positifs sont par ailleurs éprouvés, qui poussent les travailleurs sociaux à se battre pour sauvegarder l'humanité dans un travail qui ne « devrait » pas seulement mais qui se « doit » de rester social.

De simples paroles, de simples gestes, un remerciement, un sourire sont autant de gratifications de la part des usagers. Ce rôle d'intermédiaire tenu par les travailleurs sociaux leur permet aussi d'être au premier rang face à un usager qui émerge grâce au service apporté. Les visites à domicile effectuées par les travailleurs sociaux leur permettent de rencontrer les richesses des personnes dans toutes leurs différences. Ils sont amenés à côtoyer différentes cultures; une réflexion constante les éveille au monde.

L'énergie et la capacité de réaction de certaines personnes en détresse peuvent chaque jour étonner. Là se construit la force des travailleurs sociaux et leur espoir d'un nouveau siècle où le monde social sera réellement considéré, où ce monde pourra réellement exister et évoluer.

Synthèse de l'atelier 4 : Création d'emplois de proximité

1. Les villes constituent un réservoir d'emplois

A notre première réunion, nous avons invité Michel Van Roye, échevin à la ville de Bruxelles, qui a été l'initiateur de rencontres entre les échevins de la propreté publique de 12 grandes villes (Bxl, Liège, Namur, Charleroi, Mons, La Louvière, Anvers, Gand, Bruges, Hasselt, Louvain) depuis 1997. Il y a un large consensus entre les échevins sur la nécessité d'augmenter le nombre de travailleurs engagés dans les différentes communes, car leur nombre est nettement inférieur aux besoins. Les propositions développées dans le Plan Lombardo pour l'emploi étaient une des pistes étudiées.

Comment parvenir à engager des ouvriers pour la ville dans un contexte d'assainissement budgétaire ? La ville de Bruxelles, par exemple, a dû désengager du personnel, visant à réduire le cadre à 70% de ce qu'il était en 1972. Résultat : on est passé de 211 balayeurs au début des années 80 à moins de 90 actuellement ! Michel Van Roye estime qu'il faudrait 300 balayeurs à Bruxelles : les grandes villes sont un employeur potentiel important, mais n'en ont pas les moyens budgétaires. L'argent public investi dans les allocations de chômage et de minimex serait mieux utilisé pour financer en partie des emplois corrects, à durée indéterminée (pas des « petits boulots » !).

Ce groupe d'échevins a interpellé la Ministre Miet Smet, puis Vanden Bossche. Actuellement Charles Picqué, Commissaire à la Ville, vient de les rencontrer. Les échevins ont insisté sur l'importance d'engager les personnes à durée indéterminée, pour valoriser ces fonctions. Le Commissaire Picqué vient de s'engager à dégager 60 millions par an (pendant 3 ans) pour l'emploi dans la ville de Bruxelles. Cet effort sera-t-il aussi réalisé pour les autres villes ? Fin novembre, les échevins ont rendez-vous avec la Ministre Onkelinx. Comment pérenniser ces emplois ? Idéalement il faudrait prévoir cela dans la dotation des communes. Affaire à suivre...

2. Le plan Rosetta : une production de Lauretta

Une deuxième réunion a été consacrée à l'examen du "Plan Rosetta". Nous avons invité Lahoucine Tazribine (Jeunes CSC) pour nous en parler. Plusieurs aspects du projet présenté par la Ministre Onkelinx incitent à l'optimisme. Elle apporte en effet une réponse à une problématique maintes fois soulignée, à savoir l'enlèvement des moins de 25 ans dans un chômage de longue durée. Mais d'autres points restent inquiétants.

Il n'y a notamment guère d'amélioration par rapport au stage des jeunes.... Le plan Lauretta risque de décevoir Rosetta. Des cadeaux, des primes aux entreprises pour des jeunes en déprime ? Et si le plan Lauretta ressemblait plutôt aux directives européennes, ou à la politique d'emploi des jeunes en Grande Bretagne ?

Voir le tableau ci-joint pour la comparaison avec "l'ancienne mouture" des stages pour les jeunes.

Le plan Onkelinx : l'avant et l'après

Stage des jeunes

En vigueur depuis 1976

Convention du premier emploi aux jeunes

Plan Onkelinx

Entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2000

Jeunes concernés

- Moins de 30 ans et 6 mois de chômage
- En "cascade" :
 - a) Les moins de 25 ans dans les 6 mois de leur sortie de l'école.
 - b) Option, si pénurie de a) : les moins de 25 ans, demandeurs d'emploi.
 - c) Option, si pénurie de a) et b) : les demandeurs d'emploi de moins de 30 ans.
 - d) Option (par décision du gouvernement) : tous les demandeurs d'emploi sans limite d'âge.

Conditions de travail

- 90 % du salaire normal du poste.
- 100 % du salaire normal du poste.
- Durée : 6 mois renouvelables 1 fois auprès du même employeur.
- Durée : 1 an à plein temps ou 2 ans à mi-temps avec formation.
- Le stage n'est pas pris en compte dans le cadre des autres plans-emploi, qui "nécessitent" des durées de chômage.

Formation

- Possibilité d'étaler le stage sur 2 ans en vue d'une formation complémentaire à mi-temps.
- Possibilité d'affecter 10 % de la rémunération à une formation complémentaire (avec l'accord du jeune concerné).

Employeurs concernés

- Les entreprises comptant plus de 50 travailleurs (et les autres, mais de manière non obligatoire).
- Les mêmes, sauf l'enseignement.
- Tous les pouvoirs publics (fédéral, régionaux, communautaires), y compris l'enseignement subventionné.

Obligation pour les employeurs

- Entreprises : 3 % de leurs effectifs.
- Entreprises : 3 % de leurs effectifs.
- Pouvoirs publics : 3 % des effectifs, chiffre revu à la baisse par la suite.
- Pouvoirs publics : aucune obligation.

Incitants pour les employeurs

- 10 % de diminution des charges patronales.
- 20.000 FB/trimestre par jeune.
- 45.000 FB/trimestre pour les engagements au-delà des 3%.
- 45.000 FB/trimestre pour tous les jeunes engagés si l'employeur dépasse volontairement les 5 %

Sanctions pour les employeurs

- 3.000 FB/mois par engagement obligatoire non effectué.
- Idem.
- Peu de contrôles.
- Pas de dispositions nouvelles en matière de contrôle.
- Nombreuses dérogations (entreprises en difficulté, en restructuration, ou augmentant leur emploi).
- Dérogations pour les entreprises en difficulté ou en restructuration.

Nombre de jeunes concernés

- Les jeunes sortant de l'école ne sont pas concernés.
- En "cascade" :
 - a) ± 130.000 jeunes sortant de l'école (non chômeurs).
 - b) Environ 80.000 chômeurs de moins de 25 ans.
 - c) Environ 80.000 chômeurs entre 25 et 30 ans.
 - d) Tous les demandeurs d'emploi (moyennant décision du gouvernement)
- Environ 160.000 jeunes chômeurs de moins de 30 ans.

Synthèse de l'atelier 5 : Droits de base et droits de recours

Martine Hermand, juin 2000.

Le groupe s'est réuni à plusieurs reprises, notamment avec les représentants du Collectif des Minimexés d'Ixelles et d'Anderlecht.

Les usagers se plaignent de l'accueil et du manque d'informations qu'ils reçoivent; ils demandent que les CPAS rédigent à leur intention et dans un langage **compréhensible** une brochure explicative précisant les droits dont ils disposent et les obligations auxquelles ils sont tenus (voir à ce sujet les « souffrances » décrites dans le mémorandum des minimexés d'Ixelles, page 16) ainsi que les règles de procédure administrative pour l'obtention du minimex et les possibilités de recours **avec la liste des services compétents auxquels ils peuvent s'adresser en cas de litige avec le CPAS.**

Ils se plaignent également de l'arbitraire engendré par les appréhensions différentes de leur situation selon les assistants sociaux auxquels ils s'adressent, de même que selon le CPAS dont ils ressortent : ils demandent donc à la fois des règles **précises et générales.**

Ils pointent également l'absence d'information sur le contenu de leurs droits par rapport à l'obligation de travail (limites, possibilités de négocier, d'obtenir de l'aide, de refuser etc...), au contenu de l'enquête sociale (documents à fournir, visites à domicile, déclaration de cohabitant...) et aux sanctions qui peuvent être prises à leur encontre.

Ils demandent enfin que les CPAS leur permettent de se regrouper et de se rencontrer pour favoriser une **prise de parole collective** laquelle devrait au moins pouvoir être débattue contradictoirement au sein de chaque CPAS.

Remarques concernant certains principes de base en matière de minimex et d'aide sociale :

1. Sur la notion de CPAS compétent

La loi de 1974 (minimex) et celle de 1976 (aide sociale) prévoient que le centre compétent est celui sur le territoire duquel la personne « réside » habituellement.

La résidence est une notion de fait qui ne

nécessite ni une domiciliation administrative dans la commune, ni la possession d'un logement permanent : ces règles sont importantes dès lors que, par définition, les personnes qui sollicitent l'intervention du CPAS se trouvent souvent en situation précaire, sans logement ou susceptibles de déménagements fréquents, ou encore en situation d'accueil provisoire chez une connaissance ou dans une maison d'accueil.

Il est dès lors absurde de renvoyer au centre où la personne serait domiciliée dès lors que celui-ci ne correspond plus à la réalité ou n'existe tout simplement pas.

Notons également qu'exiger une domiciliation dans la commune peut constituer un cercle vicieux lorsque l'on sait que, pour être domicilié, on vérifie l'existence d'un logement permanent, lequel n'est possible que via une aide financière...

Conclusion : la législation demeure complexe, compliquée et difficilement compréhensible pour les usagers, ce qui risque de les confronter à des situations arbitraires.

2. Sur les conditions de nationalité

La loi de 1974 sur le minimex est réservée aux belges et aux ressortissants de la CEE qui bénéficient du règlement n° 1612/68, soit les **travailleurs** ainsi que les réfugiés politiques reconnus.

Les étrangers en séjour régulier (personnes marocaines et turques notamment) ne bénéficient donc - stricto sensu - pas de la loi de 1974 mais d'une « aide sociale équivalente au minimex » : cette discrimination importante subsiste.

3. Sur les conditions d'octroi

● La disposition au travail

Les demandeurs doivent faire la preuve qu'ils sont disposés à « être mis au travail » sauf impossibilité pour cause de santé ou d'équité : cette condition pose de multiples questions et notamment celle relative au contenu purement

formel qu'elle contient : pour certains CPAS, cette condition est supposée remplie dès lors que le demandeur peut apporter la preuve de son inscription comme demandeur d'emploi ou de sa présentation auprès d'un certain nombre d'employeurs pour solliciter un emploi...

- Notons encore que **pour les moins de 25 ans**, la loi conditionne l'octroi du minimex à la conclusion d'un projet individualisé d'intégration sociale.

- La loi prévoit également que le CPAS « peut » **obliger le demandeur à réclamer d'abord des aliments (pension) à ses parents, à ses enfants ou à son conjoint** : cette condition, qui n'est pas obligatoire, et donc éventuellement source d'arbitraire, peut également engendrer de multiples problèmes au sein des familles.

4. L'enquête sociale et le rôle des assistants sociaux

Le rôle des assistants sociaux est extrêmement important puisqu'ils reçoivent les personnes, les accueillent, les informent, constituent le dossier, l'instruisent et font une proposition qui sera confirmée ou infirmée par le Conseil de l'aide sociale.

Il convient d'être attentif au fait que l'enquête sociale peut également poser de multiples questions dans ses rapports avec le respect de la vie privée des personnes : on rappellera que dans d'autres domaines de la sécurité sociale, les visites domiciliaires ont été strictement réglementées. A l'heure actuelle, force est de constater que la situation dépend souvent de la pratique de l'assistant social : des règles précises doivent être élaborées dans tous ces domaines pour fixer les limites.

- **Procédure**

Tant la loi de 1974 que celle de 1976 prévoient une procédure précise et écrite comportant une série de garanties : l'obligation de délivrer un reçu lors de toute demande, précision du contenu de l'enquête et des renseignements à demander, fixation du délai dans lequel une décision doit être prise, possibilité d'être entendu par le Conseil de l'aide sociale,

obligation de motiver la décision et de la notifier en mentionnant les délais de recours, etc...

Il convient de signaler également que la Charte de l'Assuré Social a prévu une série d'obligations mises à charge des institutions de sécurité sociale dans leurs rapports avec les usagers (obligation d'information, de conseil, de renvoi à l'institution compétente, d'utiliser un langage compréhensible pour le public, notamment).

Si la matière de minimex rentre dans le champ d'application de cette Charte, l'aide sociale en est encore exclue !!!

Il demeure cependant que toutes ces garanties sont encore mal connues et mal appliquées par certains CPAS et nombreuses sont les situations où les règles sont transgressées.

- **Droit des usagers de CPAS**

De manière générale, la conception demeure que tant le minimex que l'aide sociale sont une faveur et/ou une assistance et non un droit susceptible d'être objectivé suivant une procédure précise et non arbitraire : cette conception entraîne de multiples effets pervers.

Les garanties de procédure obtenues dans d'autres domaines de la sécurité sociale doivent investir le domaine du droit au minimex et à l'aide sociale.

Rencontre avec deux conseillers CPAS

Françoise Deroo.

Ces quelques notes se veulent un écho des différents points de vue exprimés à cette occasion. Seuls deux conseillers (sur 150 invités) ont répondu à notre invitation.

Le but de la réunion était de préparer un échange de vue, lors du forum, entre les différents acteurs de terrain des CPAS, afin de connaître leurs points de vue concernant la politique sociale mise en application aujourd'hui dans les CPAS.

Dans notre CPAS, il n'est pas possible pour les conseillers de ne pas être confrontés quotidiennement aux clients, puisqu'il y a régulièrement des séances du Conseil où les personnes demandeuses d'aide peuvent être auditionnées.

Les personnes demandeuses d'aide sont obligatoirement informées puisqu'elles signent un document les informant qu'elles peuvent être entendues en séance du Comité Spécial de Service Social.

Le CPAS a d'autres missions que d'être un Mister Cash. Il faut essayer de stimuler les personnes aidées à ce qu'elles se réinsèrent. Il ne faut pas encourager les personnes à se complaire dans l'aide sociale. Il faut parfois une action énergique pour que les personnes se réinsèrent. Il serait plus facile de dire oui. Est-ce qu'un père de famille, aime dire non ? Pour que la réinsertion réussisse, il faut un suivi des personnes, il faut trouver de bons lieux de travail et avant que le contrat « article 60 » se termine, il faut préparer la suite. Le travail sous contrat « article 60 » est une remise dans la vie normale. Se lever le matin, se raser, etc...

Il y a trop peu d'assistants sociaux pour qu'ils puissent faire de la réinsertion. Il faudrait aussi plus d'assistants sociaux pour l'aide sociale en général. Il faudrait aussi qu'ils puissent collaborer avec l'associatif, avec leurs collègues. Il faudrait du travail en équipe.

Les assistants sociaux ont un travail difficile d'intermédiaire.

Il faut éviter la fraude, afin de pouvoir donner à ceux qui en ont besoin.

Les conseillers n'ont pas une mission facile, ils y mettent beaucoup d'énergie.

Les CPAS ont trop de missions. On pourrait

les décharger des avances sur allocations sociales.

Le CPAS n'a plus la possibilité de remplir sa mission. Il faudrait renforcer les remboursements de l'Etat et donner à l'aide le statut d'allocation sociale. Quant aux notes de gaz, les CPAS ont des situations difficiles à résoudre, parce qu'Electrabel laisse pourrir les situations.

Il y a des conditions d'aide inégales entre CPAS. Il faudrait des canevas d'aide.

L'aide sociale doit toujours être individuelle.

Les conseillers n'ont pas de machine à calculer quant ils lisent un rapport social, mais ils doivent tenir compte du budget du CPAS.

Il faut aussi prémunir les gens, d'achats qui les amèneraient au surendettement.

Pourquoi les transports en commun ne sont-ils pas gratuits pour les personnes aidées ? Le CPAS doit régulièrement payer des amendes à la STIB...

Premier rapport sur l'état de la pauvreté à Anderlecht

1. Présentation du rapport

Ce rapport de 77 pages a été publié en juin 1999, par l'« *Observatoire provisoire anderlechtois de la pauvreté* ».

A la suite du forum « Face à la pauvreté à Anderlecht, une approche globale pour des solutions locales » (13.12.97), l'ensemble des conseillers CPAS des partis démocratiques du Conseil de l'aide sociale (ECOLO, CVP, PRL-FDF, PS, PSC, SP) est à l'origine de la démarche et de la publication de ce rapport.

En effet, depuis le vote de l'ordonnance du 11 juillet 1991 qui vise l'élaboration d'un rapport annuel sur l'état de la pauvreté dans la Région bruxelloise, et sa mise en pratique en 1993, les acteurs sociaux de la Région disposent d'un outil régulièrement remis à jour pour lutter contre la pauvreté.

Les enjeux sont d'une telle importance que la collaboration active des acteurs de première ligne est capitale, et que les initiatives au niveau communal, en créant des synergies avec l'action régionale, sont des compléments indispensables à l'action régionale. Soulignons les recommandations adoptées en 1998 par la Commission des affaires sociales, relatives au 4^{ème} rapport sur l'état de la pauvreté : « *Il sera proposé à l'ensemble des communes de faire procéder à l'établissement d'un rapport communal sur l'état de la pauvreté (...)* ». C'est dans ce contexte qu'en tant que conseillers de l'Aide sociale d'Anderlecht nous avons initié un groupe de réflexion sur la problématique de la pauvreté dans la commune.

Ce groupe, composé d'acteurs de terrain de différentes sensibilités philosophiques et de membres locaux de différents partis, nous a permis de rassembler des compétences autour de la question.

Pointons la participation, outre des conseillers CPAS, de plusieurs assistants sociaux, du comité de défense des minimexés d'Anderlecht, de maisons médicales et de médecins généralistes, juristes, professeurs et chercheurs, de membres d'associations (notamment la Ligue des Familles, La Poudrière, les

Équipes Populaires, la Trame, Pissenlits), de l'ALE d'Anderlecht.

2. Aspect récurrent de la démarche

Cet observatoire provisoire devrait idéalement devenir permanent... ceci à condition de professionnaliser la récolte des données (informations sociales systématiques sur les données du CPAS, du chômage, des pensions, du logement, de la santé...). La Région et les communes devraient pouvoir disposer, en temps réel, d'un outil regroupant les données des CPAS, de manière plus performante que celles récoltées par la signalétique actuelle, et ceci par quartier plutôt que par commune.

Cet outil devrait aussi être élaboré en tenant compte de la surcharge de travail du personnel du secteur social, et leur faciliter la tâche. Actuellement le fichier signalétique entraîne un surcroît de travail à du personnel déjà surchargé, et contribue de manière très minime à l'évaluation en matière de lutte contre l'exclusion sociale. C'est probablement dû au formalisme de la procédure et à la méfiance des CPAS qui ne collaborent pas toujours correctement.

Aux critères actuels de répartition des budgets sociaux pourraient, par notre démarche, s'ajouter des critères relatifs à la qualité et à l'intensité des actions réellement menées. Anderlecht pourrait devenir une commune pilote par l'élaboration et la mise en place d'un nouvel outil, en collaboration avec la Commission Communautaire Commune.

3. Table des matières

- Film documentaire (Population Anderlechtoise, nombre d'habitants par rapport à la région, belges et étrangers, âge, occupation) ;
- Chiffres globaux (marché du travail, enseignement, logement et logement social, revenu) ;
- Chiffres de la pauvreté (chômage et évolution, ALE, Minimex et équivalent minimex, candidats réfugiés, sans abri) ;
- Actions entreprises pour lutter contre la pauvreté (actions du CPAS et personnel,

*Rédaction du rapport :
Mustapha Akouz et Yves De Muylder.*

Présentation par Ghislaine De Smet, à partir d'extraits du rapport.

Annexes

budgets et dépenses, santé, services assurés par le CPAS, nombre de mises au travail et de formations professionnelles)

- Réflexions et propositions d'actions (associations, médecins agréés par le CPAS et témoignages, administration locale, emploi, enseignement, logement, sans abri, CPAS, santé, aide juridique).

employeurs, les enseignants... contre la pauvreté.

Il est donc nécessaire de penser de nouvelles formes de concertations collectives entre les services, publics et privés, permettant ainsi l'échange d'expériences et de liens opérationnels impliquant d'autres rapports de force. Les contacts induits par notre premier rapport communal sont, dans ce sens, fort encourageants.

4. Conclusion

Ce rapport montre la progression alarmante d'une misère intolérable. D'autres tendances socio-démographiques caractérisent notre commune plus encore que le reste de la Région : vieillissement de la population, augmentation de la proportion de jeunes dépendant du CPAS, diminution de la population active disposant d'un travail (25% de la population active sans emploi contre 22% dans la région), nombre plus important de personnes à charge de minimexés ou équivalents, ou de chômeurs.

Le revenu moyen par habitant diminue pour une population stable, alors que le coût du logement augmente plus vite que le coût de la vie. La dualisation s'installe et concerne tous les aspects de la vie quotidienne, notamment dans les écoles (enseignement à deux vitesses). L'accès à la santé est aussi inégal. La partie la plus fragilisée de la population se voit captive des quartiers les plus vétustes.(...)

Face à ces constats, comment développer plus de justice sociale et d'égalité pour faire reculer la paupérisation avec les moyens disponibles dans une commune ?

En se coordonnant, les acteurs sociaux, publics et privés, peuvent contribuer à fournir des mécanismes d'accès à la formation, au monde du travail, à la santé, à un habitat décent (...). Souvent, au lieu de s'attaquer aux racines de l'exclusion, on s'attaque à ses effets. Les problèmes de ces quartiers en crise sont sociaux, urbanistiques, économiques. C'est sur les quartiers qu'il faut donc centrer les réponses et surtout lutter avec les associations, les