

Quand les CPAS n'ont pas d'inté

Anton et Inna, réfugiés arméniens et parents d'un petit garçon de trois ans, ont déménagé. Cet acte en principe anodin s'est mué en véritable cauchemar : leur nouveau CPAS les a privés, durant dix mois, de l'aide sociale à laquelle ils avaient droit ! Bienvenue dans l'univers des CPAS : un monde où les usagers peuvent s'estimer heureux de recouvrer, un beau jour et s'ils se défendent bien, leurs droits les plus élémentaires ; un monde où, en parallèle, les responsables ne sont pas sanctionnés, au contraire, ils sont souvent officiellement récompensés.

Judith Lopes Cardozo (CSCE)

Quand Inna et Anton (prénoms d'emprunt) frappent à la porte du service Infor Droits, cela fait déjà près de quatre mois – depuis leur déménagement à Saint-Josse-Ten-Noode – qu'ils sont privés des aides sociales complémentaires à leurs allocations de chômage. Leur précédent CPAS, celui de Bruxelles, les a avertis tardivement de ce changement de compétence territoriale. Ce n'est que lorsqu'ils s'aperçoivent, à la fin du mois de février, du versement incomplet d'argent de leur aide sociale équivalente au RIS, qu'ils demandent des explications au centre et comprennent qu'ils doivent aller s'inscrire auprès d'un nouveau CPAS. Le 1er mars, ils réintroduisent donc leur « nouvelle » demande d'aide auprès du CPAS de St-Josse-Ten-Noode. Après un

saires au transfert des informations d'un CPAS à l'autre – tout ça à l'heure de la simplification administrative et des échanges de flux obligatoires entre CPAS ! - quelle n'est pas leur surprise lorsqu'ils découvrent la première décision notifiée de refus : « Considérant que vous n'avez pas fourni, lors de l'enquête sociale, tous les renseignements utiles relatifs à votre situation (...) ; Concrètement : vous n'avez pas fourni vos extraits de compte bancaires complets pour les trois derniers mois écoulés, ce qui ne nous permet pas d'établir si l'état de besoin est avéré ; vous n'apportez aucune preuve de recherche d'emploi, ce qui ne nous permet pas de vérifier votre disposition au travail. Qu'en conséquence, le Comité estime ne pas disposer des éléments suffisants pour vérifier si les conditions légales d'octroi de l'aide sociale sont remplies dans votre chef. »

Au lieu de leur laisser un délai supplémentaire pour apporter d'éventuels documents

manquants – qu'on ne leur avait pas spécifiquement demandés – le centre refuse purement et simplement leur demande, et leur propose d'en introduire une nouvelle...

Deuxième tentative après trois mois sans aide

Deux mois plus tard, en mai, le ménage parvient enfin à obtenir un nouveau rendez-vous avec un nouvel assistant social. Ils ont,

bien sûr, apporté l'ensemble des extraits bancaires de leur compte courant. Ils expliquent également qu'Anton était dans un processus d'engagement avec le CPAS de Bruxelles pour un emploi dit « article 60 ». Malheureusement, le déménagement, intervenu un peu trop tôt, a privé le ménage de ce processus menant vers un emploi (et vers un droit au chômage complet). Un simple échange avec le précédent CPAS aurait donc confirmé l'entière disponibilité au travail d'Anton. Les raisons d'équité invoquées par Inna doivent également être prises en compte pour la dispenser de cette dernière condition. En effet, elle ne dispose pas encore d'un séjour régulier en Belgique, et elle va accoucher d'un deuxième enfant au début du mois de septembre.

Pourtant, vers la fin du mois de juin, le couple, de plus en plus endetté, reçoit un nouveau refus d'aide à partir du mois de mai. Cette fois-ci, le centre ne parle plus de la disposition au travail mais considère à nouveau, sans interpellation ni auditionner les usagers, que ceux-ci n'ont pas fourni tous les renseignements utiles relatifs à leur situation, lors de l'enquête sociale. « Concrètement, nous avons pu constater que diverses sommes d'argent sont versées régulièrement sur votre compte. Cet argent provient principalement d'un autre compte à votre nom dont vous n'avez pas parlé lors de l'enquête sociale. Qu'en conséquence, le Comité estime ne pas disposer des éléments suffisants pour vérifier si

Durant tous ces mois durant lesquels il n'a versé aucune aide à ses usagers vulnérables, le CPAS fait preuve de mauvaise foi caractérisée.

premier rendez-vous de quelques minutes avec un nouvel assistant social, le dossier semble complet, et ce dernier indique, sans plus d'explications, qu'il renvoie donc le dossier vers le Comité chargé de la décision.

Faire traîner les choses... de façon délibérée ?

Alors qu'ils pensaient avoir réalisé l'ensemble des démarches néces-

rêt au respect des droits

les conditions légales d'octroi de l'aide sociale sont remplies dans votre chef. »

Quand le service Infor Droit entre dans la danse

Grâce à des contacts dans le milieu associatif, le couple apprend l'existence du Service Infor Droit du CSCE, et prend rendez-vous. Avec le soutien d'Infor Droit, ils rédigent une contestation et demandent la révision des deux décisions litigieuses infondées et/ou l'organisation d'une audition en urgence. A l'appui de cette contestation, ils communiquent l'ensemble des extraits de tous leurs comptes bancaires (y compris ceux du compte d'épargne manquant, sur lesquels n'apparaissait rien de relevant à part de petits échanges avec le compte courant), leurs dettes, ainsi que des preuves attestant de l'état de besoin. Plusieurs griefs sont adressés au centre : motifs de refus inadéquats, le fait que le manque (éventuel) de collaboration ne soit pas une raison pour refuser l'octroi des aides, le manque d'information claire à propos des documents attendus par le centre, l'absence d'échanges avec le précédent CPAS dans l'intérêt des usagers et, enfin, la perte de nombreux jours d'aide depuis le déménagement (le centre traitait les demandes de révision comme s'il s'agissait de nouvelles demandes alors qu'ils s'agit en réalité de la poursuite de la demande initiale)...

En juillet, Inna est prévenue par téléphone qu'elle sera reçue par une responsable des assistants sociaux afin de réévaluer le dossier et d'analyser s'il y a lieu de modifier les décisions ou d'organiser une audition. C'est une pratique assez courante pour ce CPAS, et le service Infor Droit a l'habitude d'y accompagner les per-

sonnes, tant lors de ce rendez-vous - afin de tenter de régler le litige le plus rapidement possible - que lors de l'organisation d'auditions au CPAS ou d'audiences au tribunal. La présence des personnes directement concernées n'est en principe pas obligatoire, surtout si elles mandatent une autre personne de confiance ou un juriste/avocat. Dans le cas d'Inna, l'obligation de la présence de l'un ou l'autre des époux ne lui a jamais été spécifiée, ni sur une convocation écrite, ni oralement. Mieux : lors de l'entretien téléphonique, Inna avait de-

la confirmation. Un peu soulagé, le ménage attend avec impatience la prochaine notification. Quelle ne fut donc pas sa surprise lors de la découverte de la troisième notification, traitant la contestation et demande de rectification comme une nouvelle troisième demande, toujours négative !

Illégalité et mauvaise foi du CPAS

La troisième notification décide de maintenir le refus du droit à l'aide sociale en ressuscitant un motif inadéquat déjà invoqué lors du pre-

Et voilà donc le PIIS, un outil en principe destiné à faciliter la réinsertion sociale, utilisé ici comme une arme susceptible de piéger un usager !

mandé si la présence de son mari était requise : l'assistante sociale en chef lui avait certifié que non. Lors du nouvel entretien, auquel nous avons accompagné Inna, la chef n'a réclamé aucun nouveau document, et elle a partagé son désarroi face au travail effectué précédemment par les deux autres assistants sociaux. Elle a indiqué (oralement) qu'elle transmettrait un rapport positif en vue d'un octroi depuis la première demande, voire depuis la date d'emménagement sur le territoire de la commune, malgré la demande plus

tarde. Les conditions semblaient en effet déjà réunies à cette date, vu l'aide effective accordée par le CPAS de Bruxelles jusqu'alors. Elle a ajouté que l'organisation d'une audition ne serait donc probablement pas nécessaire, et qu'on pouvait la contacter dès la semaine suivante pour en obtenir

le premier refus, vous en rappelez-vous ? Mais ils font encore plus fort : « Il ressort de l'enquête sociale que vous n'êtes pas disposés à travailler : vous ne recherchez pas activement un emploi : en effet, vous n'avez fourni que 2 preuves de recherche active d'emploi à votre assistante sociale. De plus, celles-ci sont toutes deux datées du 27 avril. L'une envoyée à 12h51 et l'autre envoyée à 10h53. Vous ne suivez pas non plus de formation. De plus, vous n'étiez pas présent lors de l'entretien du 11 juillet 2017. C'est votre femme qui était présente et qui communique le plus souvent avec le CPAS (y compris par téléphone). Rappelons que c'est vous qui ouvrez le droit à l'aide sociale financière et non votre épouse, en séjour illégal. Il est donc difficile pour le centre de travailler en bonne collaboration avec vous. »

Le service Infor Droit permet, entre autres, aux personnes de se sentir moins seules face à des injustices et un rapport de forces souvent assez inégalitaire avec les autorités administratives. C'est, en effet, le CPAS qui dicte les règles du jeu, normalement dans les limites de la loi. Il se retrouve ainsi souvent juge et partie, contrairement à l'utilisateur ↗



⇒ qui doit jouer le jeu, sans pouvoir contribuer aux règles, ni avoir toujours le temps de les étudier. Parfois, même lorsque les usagers sont accompagnés du service Infor Droit, les rapports restent inégaux tant que l'on ne se trouve pas devant le tribunal, chargé de rejurer l'affaire au regard des lois : c'est précisément ce qui s'est passé ici. Le CPAS ne semblait pas vouloir régler le litige rapidement. Pire, il refuse il-

Un rapport administratif révélateur et instructif

Dans le cadre du recours au tribunal, le CPAS fait enfin parvenir le dossier administratif du ménage qui avait déjà été reçu partiellement (les derniers rapports sociaux informatisés) dans le cadre de la demande d'audition, jamais organisée. Dans ce dossier administratif, on retrouve la liste des documents exigés par le centre dans le cadre de

En effet, l'assistante sociale en chef indique dans son rapport « que même si Mr bénéficie d'allocations de chômage et qu'il bénéficie de l'ERIS, il faut le mettre sous PIIS pour qu'il soit suivi de manière concrète et encadrée dans sa recherche active d'emploi (RAE). De cette manière, nous aurons des dispositions légales pour le sanctionner si sa RAE n'évolue pas ».

Et voilà donc le PIIS, un (bel) « outil » destiné – sur papier – à faciliter la réinsertion sociale et améliorer le bien-être des usagers (puisque il donne droit à des aides adéquates de la part du CPAS), utilisé ici comme

une arme susceptible de piéger le demandeur ! C'est beau la contractualisation obligatoire de la souffrance ! Rappelons encore qu'Anton effectuait bien de nombreuses recherches d'emploi, commençait à réussir à en rassembler les preuves, était en processus de mise à l'emploi sous « article 60 » avec son ancien centre et espérait poursuivre ce processus avec son nouveau, de la part duquel il attendait donc une meilleure guidance.

Le deuxième élément assez accablant est le fait que l'assistante sociale en chef écrit noir sur blanc, dans son rapport, que le centre pourrait décider d'« octroyer une aide financière, mais à partir du 11/07/2017 (date où j'ai reçu l'épouse de Mr) ». Si l'aide devait être rétroactive et démarrer à la date du déménagement, plusieurs mois plus tôt, alors le CPAS devrait payer les arriérés sur ses propres deniers. A moins que... cette aide rétroactive ne soit ordonnée par le tribunal... Elle poursuit. « Les assistants sociaux en charge du dossier sont d'avis de maintenir les refus d'aide et d'attendre la décision du tribunal du travail. Cette solution a l'avantage que le CPAS récupérera à 100% les aides qui seront versées à la famille. En ce qui me concerne, je suis convaincue que, vu la situation de la famille (documents attestant de prêt d'argent, femme enceinte en séjour illégal,

Les remboursements du Fédéral sont organisés de façon trop complexe et ne sont pas motivés par le respect strict des droits élémentaires permettant de vivre conformément à la dignité humaine : voilà qui est extrêmement inquiétant dans un Etat de droit, dit démocratique.

légalemement de faire droit à leurs multiples demandes d'aide et d'audition en invoquant, avec une mauvaise foi caractérisée, de nouveaux motifs tant infondés qu'inadéquats au regard de l'ensemble des pièces et en ne cessant pas de leur adresser des injonctions contradictoires.

Suite à ce troisième refus, le service Infor Droits tente encore d'interpeller le centre, de partager son étonnement face à ses réactions et déductions inappropriées, à l'opposé de ce qui avait été convenu oralement. Il demande par conséquent s'il peut envoyer les nombreuses pièces relatives à l'insertion socio-professionnelle d'Anton qui n'ont pas encore été transmises. Infor Droit réaffirme donc sa volonté de solliciter l'organisation d'une audition en urgence, comme le prévoit la loi, à peine de nullité des décisions.

Dans un premier temps, le centre, en contradiction avec la loi, répond qu'étant donné qu'un recours (même s'il n'était que conservatoire) est déjà introduit au tribunal, l'audition est inutile. Infor Droit insiste encore, rappelle la loi et l'état de détresse de ce ménage qui va accueillir un nouveau-né le mois suivant. Le centre accusera la lecture des e-mails envoyés mais n'y répondra plus, si ce n'est pour inviter le couple à transmettre ses nouvelles pièces par l'introduction d'une (quatrième !) nouvelle demande...

la demande. Il s'agit, pour l'essentiel, de l'attestation de fin d'aide du précédent CPAS, de la composition de ménage et de résidence, des preuves des ressources avec comme seule précision l'attestation du chômage des trois derniers mois (pas d'indication concernant les extraits bancaires), de l'attestation d'Actiris et des recherches d'emploi (sans autre précision ni sur le nombre, ni les périodes), du bail et preuves de paiement des loyers et charges. On y trouve également un document annexé de neuf pages appelé « Bulletin de Renseignements » équivalent à l'« enquête sociale » que le couple a dû compléter seul, après son premier – et unique – entretien de quelques minutes avec son assistant social, alors que la loi charge pourtant l'assistant social de la réaliser. Dans ce dossier administratif, on trouve encore les rapports sociaux, les propositions de décisions et les notes des assistants sociaux et de leurs responsables ainsi que celle du service juridique suite aux demandes et contestations.

Deux éléments inquiétants ont particulièrement attiré notre attention. Le premier concerne une remarque sur la disposition au travail d'Anton et le Projet Individuel d'Insertion Sociale (PIIS) – devenu, en principe, obligatoire pour tous les nouveaux usagers des CPAS depuis le mois d'octobre 2016 – qu'on ne lui a pas encore fait signer.

revenus du chômage au taux cohabitant), le tribunal prononcera une condamnation de notre CPAS dans ce dossier. »

Les remboursements du Fédéral sont organisés de façon trop complexe, et ils ne sont pas motivés par le respect strict des droits élémentaires permettant de vivre conformément à la dignité humaine ou de porter assistance, en urgence, à des personnes en danger : voilà qui est extrêmement inquiétant dans un Etat de droit, dit démocratique. L'Etat met en place un système qui responsabilise et punit les personnes uniquement parce qu'elles sont pauvres, alors qu'il ne respecte pas lui-même ses propres engagements de réduction de la pauvreté. Par ailleurs, lorsque le Fédéral rembourse intégralement les CPAS condamnés par le tribunal, cela revient à récompenser, voire à encourager les CPAS qui ne font pas leur boulot et qui devraient en subir les conséquences pénales et/ou civiles. Comment expliquer cela aux personnes qui récupèrent souvent à peine ce à quoi elles avaient droit, après une attente interminable et avoir dû faire face à une accumulation de frais pendant de nombreux mois ? Comment justifier la perte d'argent pour la collectivité dans ces frais de justice inutiles, à l'heure où, (in)justement, on accuse les pauvres d'abuser du système de l'aide juridique ? Les juges et, par conséquent, également les avocats, sont souvent assez frileux en matière de condamnations à des dommages et intérêts des CPAS car il s'agit, à nouveau, de l'argent de la collectivité. Mais la collectivité désire-t-elle que les CPAS soient encouragés à ne pas respecter les droits les plus élémentaires des citoyens et les lois qui organisent la protection des plus démunis ? Il est intolérable qu'après un simple déménagement d'un quartier à un autre de la Région bruxelloise, une famille ait à subir un système aussi absurde. Intolérable que ses droits ne soient pas garantis de façon continue, et que la récupération des arriérés soit à ce point aléatoire. Tout cela en raison d'un manque de constitution des preuves de son état de besoin ou parce que les personnes ont réussi bricoler des solu-

tions alternatives de survie dans cette attente, ce qui les empêchera souvent de prouver leur détresse lors des audiences. Mais comment en arrive-t-on à oublier que ces aides sont indispensables à la survie de ceux qui en dépendent et qu'elles ne devraient donc jamais, pour le bien-être de la collectivité justement, être prises en otage impunément ?

Un jugement qui révisé mais qui ne répare pas

A l'audience au tribunal, l'Auditeur a tiqué sur le passage du dossier administratif mentionnant clairement le souhait du CPAS d'être condamné, ce qu'il a admis être plutôt rare, mais n'a pas abordé les éventuelles responsabilités pénales, ni civiles qui en découleraient. Pareil dans le jugement, il n'en apparaît aucune mention (1). Dans celui-ci, on rappelle la procédure, l'objet du recours, et on relate les faits pertinents. Il est confirmé que « l'état de besoin du ménage n'est pas contesté par le CPAS. (...) Les suspicions du CPAS quant à des ressources cachées sont devenues totalement infondées. Le couple a apporté sur ce point toutes les explications utiles. A l'audience de plaidoiries, le représentant du CPAS n'a apporté aucun argument pertinent susceptible de contredire ce qui précède ».

Sur la disposition au travail d'Anton, le jugement reconnaît qu'il a déposé un dossier volumineux,

pas être accordée rétroactivement à la personne qui y a droit pour la période qui s'est écoulée entre sa demande et la décision judiciaire faisant droit à celle-ci (2). » L'Auditeur a également insisté oralement sur le fait qu'on ne pouvait pas, à l'inverse d'une jurisprudence existant en parallèle, sous prétexte que les personnes ont survécu aux privations, prétendre qu'elles n'étaient pas dans le besoin durant l'ensemble de la période. Leurs dettes démontrent, de toute évidence, les terribles conséquences, toujours d'actualité, de l'absence des aides sociales. Résultat : les requérants se sont vu allouer ces aides depuis le jour de leur première demande.

Malheureusement, le tribunal n'a pas considéré qu'il y avait lieu de faire droit à leur demande d'obtention de l'aide pour la période comprise entre le jour de leur déménagement et celui où ils ont introduit leur première demande au CPAS de Saint-Josse. D'après lui, il appartenait au couple d'introduire une demande d'aide sociale dès leur arrivée sur le territoire de la commune. Le tribunal ajoute qu'il est probable que le CPAS de Bruxelles ait attiré leur attention sur ce point, et qu'à défaut d'éléments probants en sens contraire, le retard pris par le couple pour introduire la demande d'aide sociale leur est imputable. Inna et Anton n'avaient pourtant été alertés par la situation qu'en constatant, peu après leur déménagement, un montant d'aides

Lorsque le Fédéral rembourse intégralement les CPAS condamnés par les Tribunaux, cela revient à récompenser, voire à encourager les CPAS qui ne font pas leur boulot.

duquel il résulte qu'il a effectué durant la période litigieuse différentes recherches d'emploi et qu'il remplit donc toutes les conditions pour pouvoir bénéficier d'une aide sociale équivalente au revenu d'intégration sociale au taux prévu pour les personnes vivant avec une famille.

Au sujet des arriérés d'aide sociale, le jugement admet qu'il n'existe aucun obstacle légal à les octroyer : « Aucune disposition légale ne prévoit que l'aide sociale ne peut

sociales inférieur à celui qu'ils recevaient habituellement. Ce n'est qu'alors qu'ils ont demandé des explications au CPAS de Bruxelles, lequel leur a alors indiqué les démarches à entreprendre auprès du CPAS de Saint-Josse. Mais comment prouver cela ?!

Oui, décidément, bienvenue dans le monde des CPAS ! □

(1) T.T. Bxl (12e Ch.), 23 octobre 2017, RG n°17/4679/A.

(2) Cass., 9 février 2009, RG n°S.08.0090F.