

# 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* »<sup>1</sup>, 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 Bruxelles<sup>2</sup>.

## 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 forum<sup>3</sup>.

### 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

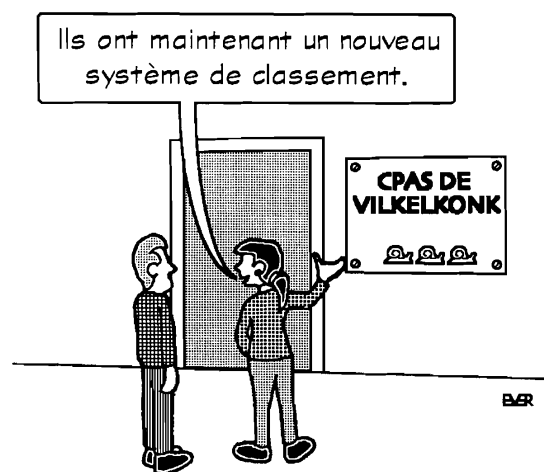
Il y a une importante rotation des AS dans les CPAS ; certains préfèrent ne pas être nommés pour pouvoir partir quand ils n'en peuvent plus... Les demandes de congés sont importantes : les AS sacrifient leurs revenus pour se sauvegarder psychologiquement. Il est donc très difficile de former une équipe; 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.