

# 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 ; (...)