

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.