

...bis

...bruxelles informations sociales

juin 2010
n°161

L'ACCÈS AUX DROITS

sociaux
fondamentaux

L'accès aux droits sociaux fondamentaux : regards des travailleurs sociaux de terrain

INTRODUCTION	4
Les multiples visages de la pauvreté	5
ACCÈS AU REVENU	10
«Pauvre... parce que je le veux bien ?!»	11
Mendier pour être aidé	13
Les grands défis de l'enseignement	17
Fiscalité = équité ?	19
ACCÈS AU LOGEMENT	20
Logements médiocres, prix fous !	21
Assurer un toit à tous	24
Et quoi d'autre ?...	26
L'outil fiscal comme encouragement	27
ACCÈS À LA SANTÉ	28
Quels obstacles ?	29
Des mailles trop détendues	31
Se former pour informer	33
Pauvreté et santé mentale	34
Mieux se comprendre et collaborer	35
ACCÈS À L'ÉNERGIE	36
Quelles protections sociales ?	38
Et sur le terrain ?	39
Un marché indéchiffrable	43
ACCÈS À LA CULTURE	44
La culture, pas uniquement pour les initiés...	46
Un travail social multiforme	47
Enjeux pratiques ?	48
CONCLUSION	50
Quelles recommandations ?	51

Bis n° 161 - juin 2010

Bruxelles Informations Sociales est la revue périodique du Conseil bruxellois de coordination sociopolitique asbl.

Le bis est membre de l'association des Revues Scientifiques et Culturelles.

Editeur responsable

Michel Pettiaux
Avenue Voltaire 135
1030 Bruxelles
Tél. 02 511 89 59
E-mail : info@cbcs.be
Site : www.cbcs.be

Conseil d'administration

Ballant Catherine, Bonami Emmanuel,
Collard Christine, Colle Eric, Dédal Martine,
Depré Milou, Dumont Marc, Dupuis Yves,
Houzeau Jean-Charles, Lejeune Charles,
Maun Jacqueline, Meersseman Marie-Christine,
Pahud Solveig, Pettiaux Michel, Reynaerts Catherine,
Roland Michel, Schoemann Pierre, Stoop Gustave,
Vandroogenbroeck Carine, Verhaegen Lydwine,
Vinikas Bruno, Zaitouni Fatima.

Coordination du CBCS et de sa revue

Alain Willaert
awillaert@cbcs.be
Stéphanie Devlésaver
sdevlésaver@cbcs.be

**Conception graphique, mise en page
et production**

www.witvrouwen.be

Photos

Bruno D'Alimonte

Illustrations

Stéphanie Devlésaver

Par respect de l'environnement, le...bis est imprimé sur du papier non blanchi au chlore.

Les articles signés n'engagent

que la responsabilité de leurs auteurs.

Les articles et extraits d'article ne peuvent être reproduits qu'avec l'accord de la rédaction.



*Dans le cadre de l'année européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le présent numéro du '...bis' se penche sur une matière par essence trans-
versale: l'accès aux droits sociaux fondamentaux. Et ce, à partir d'une étude
réalisée pour la FCSS-FCSSB par Jordane de Changy.¹*

*Le rapport offre à travers le regard de travailleurs sociaux, un éclairage sur
les questions que posent aujourd'hui, sur le terrain, les accès au revenu, au
logement, à l'énergie, à la santé et à la culture. Il a aussi le souci d'ouvrir des
perspectives plus globales. Dans sa version intégrale, cette recherche-action est
le fruit de la collaboration entre les secteurs bruxellois et wallon de l'aide sociale
généraliste (les CASG - CoCoF, les CAP - CoCoM et les CSS wallons), réunis au
sein de la FCSS-FCSSB. Nous en publions ici une version remaniée qui met en
évidence les aspects social-santé spécifiquement bruxellois.²*

*Face à l'émergence de nouvelles formes de pauvreté et à l'accroissement de la
grande précarité, le rapport invite les responsables politiques à mettre en place
une dynamique ambitieuse de lutte contre la pauvreté et toutes les formes d'ex-
clusion sociale. Non sans rappeler que les politiques d'action sociale seules ne
peuvent endiguer les parcours de vulnérabilité sociale, de déchéance et de pau-
vreté.*

*Un investissement massif, ciblé, programmé et évalué dans les dispositifs asso-
ciatifs et publics qui aident à garantir l'accès aux droits sociaux est indispen-
sable, mais doit être accompagné d'une politique volontariste dans le domaine
socioéconomique afin de préserver un système de sécurité sociale performant,
garantir le développement d'un marché de l'emploi suffisant et accessible à tous
et investir dans un enseignement de qualité.*

*La diffusion d'un tel rapport participe à la mission première du Conseil Bruxel-
lois de Coordination Sociopolitique. Soutien au dialogue sociopolitique sur une
base intersectorielle, il regroupe aujourd'hui pas moins de 154 associations et
organismes actifs dans le social et la santé.*

Bonne lecture !

*Alain Willaert,
Coordinateur du CBCS*

1 En 2008, le Fonds social des Etablissements et services de santé bicommunautaires – Sociaal Fonds voor de bicommunautaire Gezondheidsinrichtingen en diensten – a accordé à la Fédération des Centres de Service Social Bicommunautaires un subside pour la rédaction d'un rapport. Celui-ci, de type recherche-action, porte sur les problématiques sociales rencontrées par les travailleurs sociaux des Centres membres de la Fédération des Centres de Service Social et de la Fédération des Centres de Service Social Bicommunautaires (FCSS-FCSSB). En septembre 2009, le rapport «L'accès aux droits sociaux fondamentaux: regards des travailleurs sociaux de terrain» était bouclé.

2 La réécriture a été assurée par Stéphanie Devlésaver. Pour alléger la publication papier, nous avons également choisi de ne pas retenir l'ensemble des notes de l'auteur vers des explications et lectures plus approfondies. Pour cela, nous vous invitons à consulter sa version intégrale en format PDF sur notre site: www.cbcs.be/

Introduction



“ La perte de revenus (...)
peut être à l’origine d’une
spirale d’exclusions ”

Les multiples visages DE LA PAUVRETÉ

Plutôt que d'ouvrir des questions, comme il est habituellement d'usage, ce rapport suggère d'emblée des éléments d'analyse.

Objectif: éveiller le regard à une série d'enjeux qui traverseront, sous des modes différents, l'ensemble des chapitres qui suivent. Et en faciliter ainsi la compréhension.

De quelles problématiques s'agit-il ? Les rencontres avec les travailleurs de terrain confirment les analyses de différents observateurs et mettent en évidence une série d'enjeux contemporains en matière de pauvreté: le pouvoir des citoyens par rapport aux décisions de l'Union européenne ou aux forces économiques mondiales ; la place de l'humain – et en particulier de l'humain fragile – dans une logique de marché ; la question de la responsabilité collective et individuelle dans la destinée de chacun ; la place et les moyens des personnes faiblement outillées face à l'information, à la technologie, à la culture. Aujourd'hui, *la pauvreté en Belgique se situe au cœur de ces différents enjeux.*

En préambule, voici un tour d'horizon des différents visages que prend la pauvreté, son caractère multidimensionnel, ainsi que les mécanismes d'exclusions qui lui sont associés.

La pauvreté, une question de porte-monnaie ? Pas seulement...

La pauvreté est généralement perçue comme un manque de ressources financières: la personne pauvre n'a pas suffisamment de moyens pour acquérir ou profiter de certains biens et services généralement considérés comme élémentaires. Cette perception habituelle correspond à une réalité. Mais si le manque de moyens est toujours au cœur de la pauvreté, elle ne se réduit pas à ce seul élément. **La pauvreté s'accompagne toujours d'exclusions multiples** – d'ordre économique, culturel, social, politique – qui, soit engendrent la précarité financière soit en sont la conséquence. Il suffit d'imaginer quelques parcours de vie emblématiques pour s'en convaincre. En voici quelques-uns.

La perte de revenus, quelles qu'en soient les circonstances, peut être à l'origine d'une spirale d'exclusions. Une personne qui perd son emploi peut soudain se trouver dans l'incapacité d'honorer son loyer ou de rembourser son emprunt et **contrainte de faire des choix entre**

les soins, le chauffage et une alimentation saine. Poussée à déménager, elle aura d'autant plus de mal à trouver un logement convenable qu'elle n'a pas de fiche de paie. Attentive à la moindre dépense, elle sortira moins, voire plus du tout. Sa vie sociale s'amenuisera. Si la situation perdure, avec le stress qui l'accompagne inévitablement, son équilibre psychologique risquera d'accuser le coup. Si son logement et sa nourriture sont de mauvaise qualité, elle risque de mettre également en danger sa santé physique, sans avoir les moyens de se soigner convenablement, etc. Dans le pire des cas, au fur et à mesure de l'enchaînement des étapes, cette personne peut donc se retrouver *de facto* exclue de l'accès au travail, à un logement décent, à l'énergie, à la santé ; se retrouver isolée, en rupture sociale et, totalement désinvestie, se désintéresser de la société qui l'entoure et qui elle-même l'abandonne. Ce scénario catastrophe peut sembler exagéré, mais il est le reflet de drames que rencontre une partie des personnes qui vivent «dans la pauvreté» et qui fréquentent les Centres de Service Social.

suite page 6 

La grande précarité

La pauvreté a de multiples visages et un rapport comme celui-ci peut difficilement faire honneur à tous de la même façon. Les parcours de vie décrits ci-dessous poussent la logique d'exclusion jusqu'au bout. Cependant, tout le monde n'atteint pas le même niveau de précarité et d'exclusion : si certaines personnes traversent des périodes de difficultés pour finalement s'en sortir, d'autres tombent dans le cercle vicieux des exclusions multiples. Dans ce rapport, nous parlons de précarité, mais surtout de grande précarité. Nous évoquons les situations des personnes parmi les plus vulnérables. Et bien qu'elles ne soient pas sans ressources personnelles, elles ont particulièrement besoin d'être soutenues, entendues et comprises.

Le second scénario présente un parcours de vie 'inversé' : quand une ou plusieurs exclusions de départ a pour conséquence un difficile ou impossible accès à des revenus suffisants. C'est le cas notamment des personnes qui présentent des problèmes de santé – mentale ou physique –, de naissance ou à la suite d'un traumatisme, d'une maladie ou d'un accident. Ces personnes n'ont, en raison de leur état, généralement pas accès au marché de l'emploi. Elles touchent des allocations dont le montant est tout à fait insuffisant pour vivre convenablement et bénéficier des soins que requiert leur état de santé. Autre cas de figure : celui des personnes intellectuellement ou culturellement vulnérables. Ces personnes présentent un handicap social très net qui hypothèque grandement leurs chances de trouver un emploi ou tout type d'activité

rétribuée. Les personnes qui grandissent et évoluent dans un milieu précarisé, avec un taux d'emploi et un niveau d'instruction faibles, présentent malheureusement, d'après toutes les analyses, un risque élevé de ne jamais quitter la pauvreté ou d'y retomber.

Ces différents types de parcours de vie soulignent combien une politique cohérente de lutte contre la pauvreté doit autant lutter contre la précarité financière que contre tous les types d'exclusion qui conduisent trop souvent à la pauvreté.

Etat social actif : mais où est passé l'humain ?

L'ordre économique et financier mondial et le libéralisme européen imposent leurs lois de performance, de compétitivité et de production de richesses. Cet «ordre des choses» n'est pour ainsi dire plus remis en cause par les décideurs politiques belges et européens. L'économie de marché est le modèle plébiscité politiquement et le débat à son sujet ne porte plus sur sa pertinence et son fondement, mais sur le niveau de régulation souhaité et sur la façon de mettre en œuvre cette régulation. La crise économique mondiale dont la source réside dans des failles importantes du système bancaire en donne un exemple frappant. Le système n'est pas aujourd'hui fondamentalement remis en cause, ou alors exclusivement à la marge, il est seulement question de l'encadrer davantage, de le réguler. En d'autres termes, la question qui fait encore débat – si pas au niveau théorique, au moins au niveau des réponses législatives apportées – est de savoir **jusqu'à quel point il faut laisser faire le marché et s'y adapter** dans une confiance dans sa capacité à (ré)établir des équilibres ou dans une soumission au poids de ses logiques. Et à partir de où et comment intervenir pour éviter ou corriger ses effets pervers.



L'Etat providence est une des réponses palliatives aux inégalités engendrées par le marché, axée sur la redistribution des richesses et qui tend vers la justice sociale. Fragilisé en raison de son coût, mis en cause par ses détracteurs, menacé par les exigences de compétitivité, l'Etat providence a progressivement fait place à l'**Etat social actif**. Moins protecteur que l'Etat providence, il accentue la responsabilité de l'individu dans son accès et son maintien au travail et conditionne assurance et assistance sociales à cette prise de responsabilité. Quelles qu'en aient été les justifications et quels qu'en soient les éventuels aspects positifs, l'évolution de l'Etat providence vers l'Etat social actif répond bien moins à des besoins sociaux qu'à des impératifs économiques : mettre à disposition de l'économie davantage de travailleurs et, parmi eux, les plus qualifiés et les plus compétitifs. Car l'**activation du comportement de recherche d'un travail**, si elle accroît l'employabilité des demandeurs d'emploi, **n'augmente en rien la masse d'emplois disponibles**. Avec l'instauration de l'Etat social actif, l'Etat semble renoncer à agir sur les structures – la régulation du marché du travail, l'invention de nouveaux modèles – tout en déplaçant la gestion du risque, à savoir les effets pervers du marché, sur les individus.

Cette évolution témoigne de l'emprise croissante de la logique de l'économie de marché sur les choix politiques. Elle pose évidemment **la question de la place de l'humain dans ce processus**. La logique d'activation actuelle met l'homme au service de l'économie. Le marché, pourvoyeur d'emplois, de richesses et de ressources publiques, devient le cœur du système et les personnes lui sont subordonnées. Mais quelle est la valeur de la personne qui, fragile, pas assez performante, trop coûteuse car trop âgée, ... ne trouve pas sa place sur le marché du travail ? C'est une vraie question : beaucoup de personnes pauvres, celles qui fréquentent les Centres de Service Social, sont sans emploi. Et par conséquent, elles peuvent souffrir d'un déficit d'estime de soi, notamment. Si la valeur d'une personne dépend de sa «valeur marchande», si seul l'emploi donne droit à une reconnaissance sociale, que valent et que représentent ceux qui ne trouvent pas ou plus leur place sur le marché de l'emploi ? La prévalence de l'économique et de ses lois voile malheureusement souvent les compétences, les ressources personnelles et la créativité des personnes, dès lors qu'elles n'ont pas leur place sur le marché du travail.

«Plus tard, je serai... responsable !»

Cette tendance à l'individualisation des responsabilités se constate également dans l'évolution des références et des solidarités collectives. Qu'elles soient familiales, de corporation, de classe, elles ont tendance à disparaître, avec les sécurités qu'elles offraient auparavant. **Si, jusqu'il y a quelques décennies, on était boucher de père en fils, chacun est invité aujourd'hui à dessiner sa destinée**. Beau cadeau de liberté auquel beaucoup sont attachés, mais poids supplémentaire sur les épaules de chaque être humain, responsable de tracer sa propre voie, hors de chemins bien balisés.

L'individualisation des responsabilités ne pose pas de problème à la majorité des personnes «favorisées», que ce soit au niveau familial, éducatif, des ressources héritées, de la santé, ... Nombre d'entre eux affronte sereinement, voire avec enthousiasme, ce défi. Mais pour les personnes qui ne sont pas soutenues par un environnement familial fort ou culturellement adapté ; pour les personnes qui présentent un déficit d'éducation ; pour celles qui évoluent dans un milieu où règnent l'échec et la mésestime de soi ; pour celles qui présentent des fragili-

tés physiques, mentales ou émotionnelles, ce défi peut être trop lourd, voire insurmontable.

C'est pourtant cette voie de responsabilisation individuelle et de désresponsabilisation collective et politique qui s'impose et prévaut de plus en plus dans les politiques sociales. **Ce sont les personnes les moins armées qui sont les plus responsabilisées, souvent à outrance**.

Cette logique est très présente dans le cadre de l'emploi, où chaque personne est responsable de son insertion, quel que soit l'état du marché de l'emploi et quelles que soient ses chances d'accéder durablement au travail. Mais elle se reflète aussi dans d'autres domaines **et se retrouve même insidieusement dans le cadre de dispositifs sociaux**.

Les demandes d'asile, de protection subsidiaire ou de régularisation introduites par des personnes étrangères sont assez naturellement traitées de façon individuelle. Cependant, les discours habituels, sur les sans-papiers en particulier, font généralement l'impasse sur les causes macro – déséquilibres Nord-Sud, conflits, famines, ... – qui poussent les gens à migrer en mettant au contraire l'accent sur les responsabilités individuelles.

Autre exemple : la logique de responsabilisation se retrouve également dans les résistances actuelles à étendre le mécanisme du tiers-payant en matière de soins de santé. Ce dispositif permet aux personnes qui consultent un docteur de ne payer que le ticket modérateur, à savoir la partie non remboursée de la prestation. Le médecin récupère ensuite auprès de la mutuelle le montant qui lui reste dû. Le tiers-payant favorise l'accès de tous aux soins de santé, car le montant global à acquitter au moment de l'intervention est souvent un obstacle pour les personnes précarisées à se soigner. Aujourd'hui pourtant, ce mécanisme reste peu répandu, notamment pour des motifs de responsabilisation : éviter de trop démocratiser l'accès aux prestations médicales pour responsabiliser les patients. Comprenez : il faut qu'ils apprennent à gérer leur argent et leurs dépenses et qu'ils se fixent des priorités.

Se loger, manger OU se soigner?!...

De manière plus générale, les personnes qui disposent de peu de moyens sont 'naturellement' responsabilisées excessivement. Elles sont amenées à faire des choix cornéliens entre différents biens et services de première nécessité tels que **se nourrir, se chauffer, se soigner, se loger**. Si elles n'opèrent pas ces choix – et même parfois en opérant ces choix – elles s'endettent. Elles sont alors à nouveau renvoyées à leur responsabilité : «vous payez ou vous risquez la coupure de gaz ou d'électricité, la saisie, l'expulsion, ...». Les contraintes structurelles ou le manque de moyens des usagers poussent les travailleurs sociaux à les aider à rationaliser leurs dépenses. Mais il y a des limites à ne pas dépasser : **la vocation du travailleur social est d'aider les personnes à mener une vie digne, pas de les aider à survivre avec trop peu**. Or l'équation est souvent limpide : certaines personnes n'ont pas suffisamment d'argent pour se loger, manger et se soigner.

suite page 8 

Les travailleurs sociaux déplorent que cette logique de responsabilisation outrancière atteigne même la sphère du travail social. Certaines institutions et leurs travailleurs conditionnent toute forme d'aide à des signes de responsabilisation. Si un ménage ne respecte pas les indications de sa guidance budgétaire, il est pénalisé ou ne percevra aucune aide. Si la facture énergétique d'un ménage ne diminue pas suffisamment à la suite d'un accompagnement ciblé, il ne doit compter sur aucun soutien... Sans la prise en compte des causes du non-respect des instructions, le conditionnement de l'aide est particulièrement violent. Cette façon «d'aider» met les personnes dans des situations tout à fait impossibles à gérer. En plus de vivre sans cesse sur le fil, de se priver et de priver leurs proches du nécessaire, elles sont culpabilisées de consommer trop ou mal.

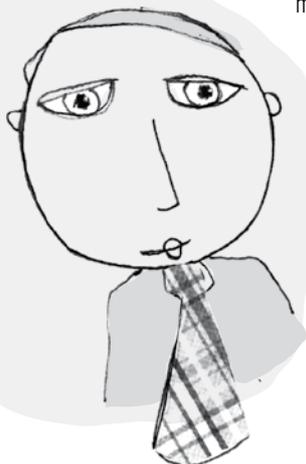
L'inadéquation entre les plus bas revenus et le coût de la vie relève de la responsabilité politique, c'est clairement un choix politique. Or il est surtout assumé par ceux qui tentent de «faire avec trop peu».

Une société de l'information à deux vitesses

La faiblesse des moyens culturels ou intellectuels prédispose particulièrement à la pauvreté. Cette réalité est récurrente, omniprésente. Si aucun groupe de travail ne s'est spécifiquement réuni sur la question de l'inégalité d'accès à l'information, celle-ci a traversé l'ensemble des échanges, tant elle est un enjeu essentiel de pauvreté aujourd'hui. **L'accès à l'information n'est pas en tant que tel reconnu comme un droit fondamental, mais, dans une société d'information et de connaissance, il conditionne largement l'accès à l'ensemble des droits sociaux fondamentaux.**

La société de l'information évolue de plus en plus à deux vitesses : d'un côté, il y a ceux qui possèdent l'information ou qui peuvent la trouver facilement ; et de l'autre, ceux qui n'y ont pas accès. Pourquoi n'y ont-ils pas accès ? Les réalités sont multiples et si les conséquences sont les mêmes, à savoir une vulnérabilité particulière, les causes sont variables. Les personnes qui n'ont pas un accès facile aux informations ou à la connaissance *présentent deux types de profil* qui se déclinent eux-mêmes en de nombreuses facettes. D'une part, nous avons les personnes qui ont évolué dans un environnement francophone, néerlandophone ou germanophone, mais qui ont un faible niveau d'instruction, voire ne sont pas du tout scolarisées. D'autre part, il existe des personnes, parfois très instruites, mais originaires de pays dont la langue et la culture sont différentes, et qui éprouvent des difficultés dans un autre environnement linguistique, aux codes culturels spécifiques.

Dans une perspective qui se veut non stigmatisante, la vulnérabilité particulière de l'ensemble de ces personnes est évoquée tout au long de ce rapport : précarité, pauvreté, inadéquation intellectuelle ou culturelle par rapport aux exigences de la société. Si les profils et les réalités de vie peuvent être éloignés, la vulnérabilité intellectuelle ou culturelle est la même, entraînant, pour les uns comme pour les autres, une série de difficultés.



«Je t'aide à condition que tu sois responsable...»

Notre propos n'est pas de dénier aux personnes, précaires ou pas, la capacité et la possibilité d'être libres et responsables. Au contraire, l'exercice de la liberté et de la responsabilité est valorisant et humanisant. Il est bon de le soutenir et de l'encourager. Ce que nous mettons en cause, c'est le déplacement d'une responsabilité collective – celle d'offrir à chaque citoyen des conditions de vie à même de lui permettre de mener une existence conforme à sa dignité d'être humain et d'accéder à ses droits sociaux fondamentaux – vers des exigences individuelles. C'est la tendance du monde politique à renoncer à agir ou à réduire son action sur les structures – distribution des richesses, marché de l'emploi, marché immobilier, marché de l'énergie, ... – et à faire porter la responsabilité de «s'en sortir» sur les citoyens.

Etre informé pour avoir droit

La question de l'accès à l'information est extrêmement large. Elle concerne tant l'accès des personnes précarisées à un ensemble de mesures qui les concernent spécifiquement que la capacité des gens à évoluer et à fonctionner dans la société.

En matière sociale, les dispositions spécifiques sont nombreuses ; les démarches à accomplir pour en bénéficier également. Or l'information à ce sujet manque souvent ou ne parvient pas jusqu'aux personnes intéressées. A titre d'exemple, la récente automatisation de l'octroi des prix maximaux sociaux en gaz et en électricité va augmenter de moitié le nombre de bénéficiaires effectifs. Avant l'automatisation, un tiers des bénéficiaires potentiels n'a pas fait les démarches pour profiter de ce tarif préférentiel. Sans doute par ignorance. **Activer ses droits suppose d'en connaître l'existence et les modalités, et donc de bénéficier d'une information adaptée.**

De façon moins ciblée, l'accès à l'information est ce qui permet à chacun de se débrouiller dans la vie, de faire les choix les plus adaptés, aux meilleurs moments... et d'éviter les mauvais coups. Nombre de victimes de pratiques commerciales déloyales ou simplement agressives sont des personnes peu instruites, âgées ou qui maîtrisent mal la langue. Au début du processus de libéralisation du marché du gaz et de l'électricité – le phénomène diminue aujourd'hui –, quantité de personnes vulnérables se sont retrouvées avec plusieurs contrats de fourniture sur les bras et des tas d'indemnités à payer parce qu'elles avaient été poussées à signer un contrat à la sortie du supermarché. Ne saisissant pas toujours les enjeux, elles s'engagent sans véritable connaissance de cause. Les personnes vulnérables sont des «clients» de premier choix pour tous les vendeurs à la commission. Et il va sans dire que les contrats proposés, même accompagnés de promotions alléchantes, sont rarement les plus avantageux pour le nouveau consommateur.

Alors qu'un client averti compare les offres de différents fournisseurs en fonction de son type de consommation, les personnes moins informées ou moins instruites présentent un risque élevé de signer une offre peu adaptée. Cet exemple tiré du marché de l'énergie s'applique à quantité d'autres types d'offres.

Les administrations et les entreprises s'adressent généralement à leurs clients dans un langage «cultivé», souvent inaccessible à une partie de leur public.



De la même façon, les courriers administratifs, les factures, les convocations,... sont le plus souvent rédigés dans un langage peu clair, voire parfois incompréhensible, même pour des diplômés de l'enseignement supérieur. De nombreux usagers se présentent dans les Centres de Service Social pour qu'on leur lise leur courrier ou qu'on leur en explique la teneur. Ce réflexe est bon mais intervient parfois trop tard : la personne a par exemple manqué son rendez-vous à l'Onem et risque d'être sanctionnée pour son absence. Et toutes les personnes qui auraient besoin de cette aide n'en font pas la demande.

L'accès à la connaissance et à l'information est un vecteur important d'autonomie. Or, à tort, il est présumé acquis. Les administrations et les entreprises s'adressent généralement à leurs clients, en particulier à l'écrit, dans un langage «cultivé». Elles imaginent rarement que leur message est inaccessible à une partie de leur public. Pour pallier en partie ces difficultés de communication et permettre aux clients d'obtenir des explications et des informations, des lieux de rencontre avec les clients sont absolument nécessaires. Ces dernières années, la tendance est pourtant à la fermeture des bureaux accessibles au public, par rentabilité : la Poste en est un bon exemple. D'autres ne proposent pas ou plus du tout de ces lieux à leur clientèle : toutes les communications se font par téléphone ou par écrit. Outre l'augmentation des coûts pour les clients, le côté relationnel disparaît tout à fait.

«Si vous voulez une information, tapez 1#* ou tapez 2# ??...»

Les communications téléphoniques elles-mêmes posent de nombreux problèmes. Par efficacité et rentabilité, de plus en plus d'entreprises et de services publics ne mettent pas directement l'appelant en contact avec un interlocuteur. Avant d'avoir éventuellement la chance de parler à quelqu'un, le client doit parcourir un dédale de chiffres et de #, au risque de s'y perdre. Quand la communication aboutit, il lui est généralement impossible de demander à parler à un opérateur en particulier, ce qui pose souvent de grosses difficultés lorsqu'un dossier

Spirale de la pauvreté renforcée

L'exigence de rentabilité et d'efficacité nuit à la qualité de la communication. Les premières victimes en sont les personnes les moins outillées culturellement ou intellectuellement. Une partie de la population qui vit en Belgique est dépassée et perdue dans notre société de connaissance et d'information. Il faut en avoir conscience. Il s'agit là d'un enjeu essentiel de lutte contre la pauvreté. Si le combat pour permettre à tous d'accéder à la connaissance et à l'information ne devient pas une priorité politique, notre société risque de produire davantage encore d'inégalités. Ceux qui n'ont pas accès à l'information aujourd'hui présentent un risque très élevé d'être entraînés dans la spirale de la pauvreté et de ne pas en sortir.

demande un suivi. Les informations données peuvent varier d'un interlocuteur à l'autre. Les opérateurs ignorent ce qu'ont dit et fait leurs prédécesseurs. Bref, il est souvent extrêmement compliqué d'obtenir ce que l'on recherche. Ceux qui ont les moyens de faire entendre leur voix parviennent généralement à leurs fins ; les autres restent sur la touche. Certaines personnes précarisées demandent à leur assistant social d'accomplir toutes ces démarches à leur place : elles se sentent incapables d'affronter une telle complexité...

L'existence de situations financières intenable et de puissants mécanismes d'exclusion, la présence d'un poids de responsabilité souvent excessif qui pèse sur les épaules de personnes fragilisées, l'importance du non accès à l'information comme vecteur de pauvreté, voilà les enjeux **qui traversent l'ensemble des cinq chapitres qui suivent**, chacun ouvrant la porte sur l'accès à un droit fondamental particulier.

Accès au revenu



ACCÈS AU REVENU

un droit social fondamental

Le droit au revenu n'est pas, en tant que tel, inscrit dans la Constitution ou dans la Charte sociale européenne. Toutefois, ces deux textes considèrent comme droits sociaux fondamentaux le droit à une rémunération équitable dans le cadre du travail, le droit à la sécurité sociale et le droit à l'assistance sociale, qui sont différents modes d'accès à un revenu. Par souci de simplicité et parce que l'accès à un revenu est une condition absolument indispensable pour vivre dignement, *nous abordons l'accès au revenu comme un droit social fondamental.*

Nous l'avons déjà évoqué, même si la pauvreté dépasse largement la problématique du manque de revenu, tant dans ses causes que dans ses conséquences, l'absence ou le manque de revenu n'en est pas moins centrale. Les travailleurs des Centres de Service Social sont confrontés au quotidien à un nombre croissant de personnes qui vivent «sur le fil», qui tentent de vivre, **ou plutôt de survivre**, avec des revenus parfois extrêmement limités. Ces dernières années, l'augmentation importante des postes «loyer» et «énergie» grèvent parfois plus de 65 pour cent du budget de ces ménages, les précarise toujours davantage.

La garantie d'un revenu suffisant et régulier est nécessaire pour pouvoir mener son existence avec un sentiment de sécurité et se projeter dans l'avenir. Cette sécurité est actuellement loin d'être garantie. D'une part, la flexibilisation de l'emploi (contrats à temps partiel, contrats à durée déterminée, contrats d'intérim) est un facteur d'insécurité pour les travailleurs ; d'autre part, le montant des allocations sociales ainsi que des bas salaires ne permet pas de sortir de la pauvreté, voire y conduit.

«Pauvre... parce que je le veux bien !?»

Aujourd'hui, la pauvreté est de plus en plus regardée comme un problème individuel : «le pauvre» est responsable de sa situation. Il est supposé avoir en mains les outils pour sortir de son indigence, à travers les aides de l'Etat et les programmes d'insertion socioprofessionnelle, en particulier. D'une certaine façon, un «pauvre» est pauvre parce qu'il le veut bien. Or la pauvreté résulte pour une large part de réalités et de choix politiques et économiques. Dès lors, **poser la question de la pauvreté sans regarder l'équilibre et la redistribution des richesses n'a pas de sens.**

Ces questions importantes, **la faiblesse des bas revenus et l'emploi**, font l'objet des deux premières parties de ce chapitre. La suivante est consacrée à l'enseignement, levier essentiel de la lutte contre la pauvreté. Enfin, la dernière partie du chapitre s'intéresse à la question de la fiscalité.

Le terme «allocations»

Dans les pages qui suivent, le terme «allocation», s'il n'est pas spécifié, couvre deux types très différents d'allocations : tant les allocations relevant de l'aide sociale, comme le revenu d'intégration sociale (RIS), la garantie de ressources aux personnes âgées (GRA-PA) ou les allocations aux personnes handicapées, que les revenus de remplacement. Ceux-ci, chômage, pension, assurance maladie-invalidité, ... relèvent non pas de l'aide sociale, mais de la sécurité sociale. Ce système de solidarité repose en grande partie sur le principe que les personnes cotisent lorsqu'elles travaillent et perçoivent un revenu de remplacement en période d'inactivité involontaire ou à la fin de leur carrière¹.

Services de médiation de dettes saturés

L'endettement est l'une des **conséquences**, souvent inévitable, **des revenus trop faibles**. Les Centres de Service Social reçoivent quotidiennement des personnes confrontées à ce problème. D'une part, les usagers endettés le sont de plus en plus ; et d'autre part, les situations d'endettement sont en augmentation. Les travailleurs sociaux constatent que, le plus souvent, cet endettement touche à des besoins de base et non à du superflu ou à une mauvaise gestion financière. Le montant de leur allocation ou salaire n'est en effet souvent même plus suffisant pour subvenir à l'ensemble de leurs besoins de base. Lorsque ces besoins sont couverts de justesse, aucune marge n'est disponible pour **faire face à des dépenses 'exceptionnelles'**, pourtant inévitables : visite chez un spécialiste, achat d'une paire de lunettes, facture de régularisation d'eau ou d'énergie, ... Ce sont alors ces dépenses ou imprévus qui noient les ménages.

suite page 12 



Signe et conséquence de cet accroissement de l'endettement : les centres de médiation de dettes sont débordés, avec des délais d'attente pouvant excéder six mois. De plus en plus souvent, l'intervention de ces services n'est d'ailleurs plus suffisante pour trouver une issue au problème. De longs délais d'attente favorisent l'accumulation des dettes et rendent parfois impossible toute solution par le biais de la médiation. Les travailleurs sociaux font face à la même impuissance dans le cas régulier où les personnes, honteuses ou dans le déni de leur situation financière, ont attendu trop longtemps avant de faire appel à un service social.

Selon le constat des travailleurs sociaux, les difficultés financières conduisent certains de leurs usagers à des **adaptations de leur mode de vie ou de consommation**. Pour se nourrir, de plus en plus de personnes attendent la fin des marchés afin de ramasser les produits tombés au sol. Certains, mais cela suppose d'être informé et d'avoir accès à ces réseaux, s'inscrivent dans des groupements d'achats pour bénéficier de prix plus avantageux. D'autres optent pour la cohabitation. Mais ce choix de bon sens est malheureusement pénalisé lorsque les personnes bénéficient d'allocations, en raison de la très problématique non-individualisation des droits².

S'endetter plutôt que vivre stigmatisé

Le premier et principal problème en cause dans les situations d'endettement est bien entendu le manque d'argent. Les prix des biens de base – logement, énergie, alimentation – sont ceux qui ont crû le plus rapidement ces dernières années, et ce en dépit d'un léger recul ces derniers mois. L'indexation des allocations et des bas salaires est insuffisante pour faire face à ces augmentations, car elle ne suit pas le même rythme. Le panier de biens qui détermine l'index est en effet conçu sur base des dépenses d'un revenu moyen et n'est nullement adapté aux dépenses des ménages précarisés³. A titre d'exemple, le loyer a une pondération de 6,2 pour cent dans le panier des biens servant à calculer l'index (2004) alors que les ménages précarisés y consacrent une bien plus grande part de leur budget.

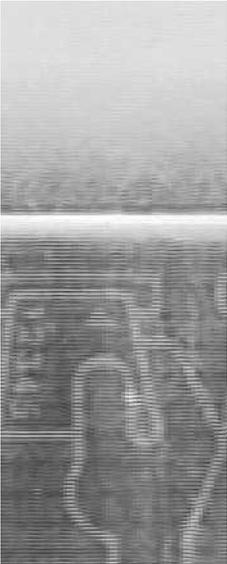
Outre l'insuffisance des moyens, divers éléments favorisent l'endettement des personnes précarisées, dont notamment la **difficulté à gérer un budget, la vulnérabilité au démarchage commercial et le piège du crédit facile**.

Les travailleurs sociaux constatent que certains usagers peinent à gérer leur budget ou à s'y tenir. Le problème est plus fréquent dans le cas de familles avec enfants ; d'une part, ils éprouvent des difficultés à devoir refuser tout plaisir à leurs enfants ; d'autre part, ils souhaitent éviter leur stigmatisation en tant que «pauvres» en veillant à ce qu'ils disposent d'une belle trousse, d'un sac à dos neuf, de bonnes chaussures et à ce qu'ils participent aux sorties scolaires,... Enfin, dans certains cas, des problèmes d'autorité viennent renforcer les difficultés financières. D'après les travailleurs sociaux, certains enfants-rois ou enfants-tyrans soumettent leurs parents à des «exigences» démesurées qui les poussent dans une situation financière inextricable. Cela peut aller du chantage au vol dans le porte-monnaie parental pour acquérir l'objet désiré.

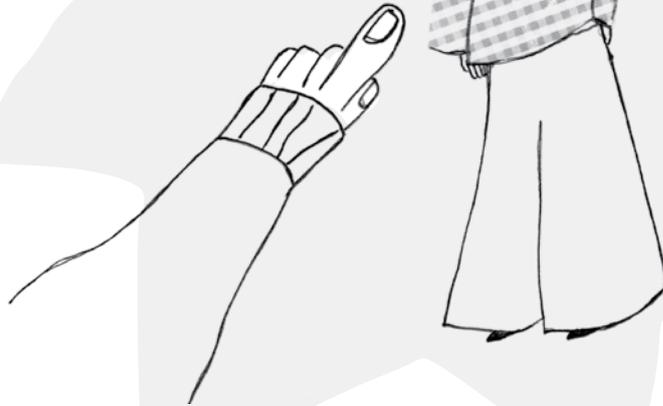
Piège du crédit facile

Certaines pratiques commerciales problématiques contribuent également à l'endettement des ménages, en particulier lorsqu'ils sont peu armés intellectuellement ou culturellement pour s'en défendre. Les personnes précarisées sont particulièrement vulnérables au démarchage et souscrivent parfois des offres tout à fait inadaptées, tant en matière de télécommunication que d'énergie. De nombreuses personnes tombent aussi dans le piège du crédit facile. Une multitude de grands magasins et d'entreprises tels que Carrefour, La Redoute, Neckermann,... offrent leur propre carte de crédit. Les conséquences sont désastreuses pour les personnes qui ont peu de moyens. Bien que des règles aient été établies pour encadrer le crédit à la consommation, elles semblent insuffisantes ou trop peu respectées. Les travailleurs sociaux ne cachent pas leur colère de voir quantité de crédits accordés contre toute logique, plongeant les personnes dans un endettement ingérable. Ils souhaitent voir mises en œuvre des campagnes d'information et de prévention régulières, à la télévision et à la radio. Objectif : mettre en garde **contre la tentation du crédit facile et ses risques**. Les possibilités de porter plainte en cas d'abus devraient également être mieux connues.

Face à ces réalités, les travailleurs sociaux estiment qu'un large travail de prévention et d'éducation est nécessaire, tant à destination des adultes que des enfants. **L'école** pourrait, pour ces derniers, être **le lieu de l'apprentissage de la gestion d'un budget et de la responsabilité par rapport à l'argent** ; celui de leurs parents d'abord, le leur plus tard.



Le «pauvre» est responsable de sa situation.



Ce nécessaire travail de prévention ne doit cependant pas évacuer le cœur du problème – l'insuffisance des moyens pour vivre dignement – ni la responsabilité du monde politique à cet égard. Il ne doit pas davantage se muer en de l'«éco-éducation» du pauvre, de l'éducation à la privation, tendance qui contamine aujourd'hui certains acteurs du champ de l'aide sociale.

«éco-éducation» du pauvre

L'éducation à la privation est symptomatique d'une certaine évolution problématique de la nature du travail social. Alors que l'ambition du travail social devrait être, entre autres, de permettre aux personnes de faire face à leurs besoins et d'avoir accès à leurs droits, il existe actuellement une tendance à l'«éco-éducation» du pauvre. Il ne s'agit plus, dans ce cadre, de s'assurer que la personne ait les moyens suffisants pour vivre, il s'agit de l'inviter à réduire au maximum ses consommations afin que ses dépenses – souvent pour des besoins de base ! – cadrent avec son revenu. Pour les travailleurs sociaux, cette évolution est extrêmement interpellante. Leur vocation n'est en effet pas d'aider les personnes à «faire avec» trop peu, elle est de leur permettre de vivre dans l'autonomie et la dignité.

L'endettement croissant et la faiblesse des réponses politiques apportées bouleversent donc le champ du travail social lui-même. La distribution d'aide alimentaire en est un autre signe⁴, elle-même mise à mal par une augmentation de la demande, alors que l'offre se réduit. Plusieurs Centres de Service Social font de l'aide alimentaire par le biais de colis, d'un restaurant social ou d'une épicerie sociale. Or l'aide alimentaire représente un pis-aller du travail social. Elle est le palliatif de l'absence de réponses politiques à la pauvreté et rappelle le temps où l'aide sociale s'inscrivait dans la sphère de la charité.

Mendier pour être aidé

Quelles sont aujourd'hui les **réponses politiques au problème du manque de revenus** ? Plutôt que de relever bas salaires et allocations, les autorités tendent à privilégier des mesures d'appoint, ciblées : les personnes qui appartiennent à certaines catégories, liées à un statut ou à un niveau de revenu, peuvent ainsi prétendre à certaines aides : intervention majorée, tarifs sociaux pour les télécoms, le gaz et l'électricité, allocations familiales majorées, maximum à facturer social,...

Ces **mesures catégorielles** ont de nombreux effets pervers. Parmi eux, le fait que les personnes doivent sans cesse **se faire mendiants d'aide**, en apportant la preuve de leur indigence. Ce système de mesures sélectives ne permet pas aux personnes qui en bénéficient de mener une existence autonome et responsable. Au contraire, il les contraint à solliciter en permanence des aides, les plaçant dans une **position d'assisté**, alors même que celle-ci est de plus en plus décriée dans les cercles politiques. Autre revers du système : de nombreuses personnes passent à côté de leurs droits en raison de leur ignorance de l'existence même de ces droits ou de la multiplicité et de la complexité des démarches administratives à renouveler régulièrement. Or l'existence même de cette diversité de mesures d'aide prouve, si c'était nécessaire, qu'il est impossible de vivre avec le montant de la plupart des allocations ou des plus bas salaires.

Dans ce contexte, augmenter le montant des revenus – salaires et allocations – les plus bas afin de permettre aux personnes de gagner en autonomie et estime de soi apparaît une solution préférable à la multiplication de mesures 'sparadrap'. Celles-ci sont cependant absolument nécessaires, tant que l'Etat ne garantira pas à chacun un revenu suffisant pour vivre.

Les mesures catégorielles d'appoint présentent un autre effet pervers : **elles sont un élément constitutif majeur de ce qu'on appelle le piège à l'emploi**. Toute personne devrait avoir un intérêt financier à travailler. Or les bénéficiaires de mesures d'aide catégorielles perdent une série d'avantages au moment d'accéder à l'emploi. Si le salaire qui leur est proposé est bas, les personnes n'ont pas toujours de réel intérêt à travailler.

L'Etat doit garantir à tout travailleur un salaire décent. Le salaire minimum doit dès lors être fortement revu à la hausse.

L'activation : l'inversion des responsabilités

L'emploi est censé être bon pour tout le monde : tant pour les employeurs qui cherchent de la main d'œuvre que pour les travailleurs qui perçoivent un salaire. Mais aussi pour les caisses de l'Etat, dont les recettes augmentent tandis que les dépenses baissent. De ce fait, la mise à l'emploi est devenue un credo politique majeur.

Au cœur de ce credo réside l'affirmation que l'emploi représente le moyen le plus sûr d'échapper à la pauvreté. Cette affirmation est vraie pour une part, mais doit cependant être nuancée. En effet, la pauvreté touche également de plus en plus de travailleurs. En cause, des salaires insuffisants, mais aussi la **flexibilisation croissante du marché de l'emploi et la multiplication des emplois précaires**. La stabilité et la qualité de l'emploi sont pourtant nécessaires pour offrir aux travailleurs une sécurité et des perspectives d'avenir. Mais ces dimensions de l'emploi qui prémunissent les travailleurs contre le risque de pauvreté ne semblent pas être le souci principal des politiques actuelles.

Le **contrôle des chômeurs** est devenu un outil important de cette mise à l'emploi. Plus précisément, l'Etat contrôle «l'activation» de leur «comportement de recherche» d'un emploi. Ce mécanisme d'activation et de contrôle traduit et amplifie de récents profonds changements dans les rapports entre l'Etat et les citoyens.

L'article 23 de la Constitution garantit, en son alinéa 1^{er}, «le droit au travail et au libre choix d'une activité professionnelle dans le cadre d'une politique générale de l'emploi, visant entre autres à assurer **un niveau d'emploi aussi stable et élevé que possible, le droit à des conditions de travail et à une rémunération équitables**, ainsi que le droit d'information, de consultation et de négociation collective». Auparavant, le chômeur était considéré comme une victime involontaire de l'insuffisance d'emplois disponibles. La responsabilité de l'Etat était de tendre à assurer un «niveau d'emploi aussi stable et élevé que possible» afin de réduire le problème du chômage et de proposer de l'emploi aux travailleurs restés 'sur la touche'. A cette responsabilité de l'Etat répondait le devoir logique, pour le chômeur, d'être disponible sur le marché de l'emploi. Aujourd'hui, avec l'activation, on assiste à un renversement des responsabilités. Plutôt, avant tout, que d'agir sur la structure et de gérer le marché de l'emploi, l'Etat demande en quelque sorte aux chômeurs de se débrouiller et de trouver le moyen de faire leur place «au soleil», **même si le marché de l'emploi offre structurellement trop peu d'emplois**. Les chômeurs doivent montrer qu'ils cherchent cette place, qu'elle existe ou non, qu'ils aient une chance ou non d'y accéder.

La responsabilité collective de pourvoir du travail et d'assurer un revenu de remplacement à ceux qui n'en trouvent pas s'amenuise donc à la faveur d'une responsabilisation individuelle accrue. Chaque demandeur d'emploi devient suspect d'être responsable de son chômage, de ne pas vouloir travailler, et de profiter du système. Le travail est devenu une valeur en soi, objet d'identification sociale importante. *A contrario*, le statut de chômeur est socialement très dévalorisé et à l'origine d'un **sentiment de honte ou de culpabilité, lorsqu'il n'est pas source de rejet**.

La plupart des travailleurs sociaux des Centres de Service Social ne contestent pas la légitimité *de principe* de l'Etat de chercher à éviter les abus. Ils émettent cependant plusieurs réserves d'importance **sur l'équilibre entre droits et devoirs et sur la prééminence de la logique de contrôle**.

Déséquilibre entre droits et devoirs

Force est de constater que la réalité n'est pas conforme au droit. Les salaires les plus bas sont insuffisants pour vivre correctement et ne peuvent être considérés comme équitables. Certaines conditions de travail, en termes d'horaires, de temps de travail, de type de contrat, de déplacement, de pénibilité, ne peuvent pas l'être non plus, au regard des situations et contraintes particulières de certains travailleurs ou demandeurs d'emploi.

Les travailleurs sociaux estiment qu'au devoir de chercher et d'accepter un travail devrait répondre le droit à avoir un travail de qualité, tant au niveau des conditions de travail que de la rémunération. Si tel n'est pas le cas, et même si c'est pour certains contestable, des demandeurs d'emploi continueront logiquement à préférer vivre d'allocations. Aux devoirs du travailleur de s'impliquer sur le marché de l'emploi doit correspondre ceux de l'Etat de garantir des conditions de travail équitables, comme le stipule la Constitution. Et la légitimité de l'Etat à exercer un contrôle devrait nécessairement s'inscrire dans ce cadre.

Un «piège à fragiles»

La prévalence de la logique de contrôle au sein du système actuel pose également question aux travailleurs sociaux. Ils se demandent notamment quelle est la pertinence d'un tel système d'activation pour toute une série de personnes «handicapées sociales» qu'ils rencontrent tous les jours lors de leurs permanences. Celles-ci n'ont pour ainsi dire aucune chance de trouver un emploi, qu'elles soient ou non de bonne volonté. Les travailleurs sociaux regrettent que ce système fasse complètement fi **de la situation sociale des personnes contrôlées**. Cette situation leur paraît d'autant plus absurde que le nombre d'emplois auxquels peuvent prétendre certaines catégories de personnes fragilisées est extrêmement faible. Le système d'activation les confirme et les enfonce toujours plus dans des situations d'échecs répétés.

Les personnes précarisées sont, souvent et les premières, victimes de cette logique d'activation et de contrôle. Nombre d'entre elles sont faiblement scolarisées, sous-qualifiées et/ou ne maîtrisent pas une des langues nationales, présentent des handicaps sociaux, psychologiques ou mentaux, des problèmes de santé ou encore des situations personnelles particulières : femmes seules avec enfants, non possession d'un permis de conduire ou d'une voiture, ... Ces personnes précarisées présentent le plus de risques de ne pas répondre aux exigences des contrôles.

Les travailleurs sociaux donnent ainsi l'exemple du parcours particulièrement démotivant d'usagers de leurs Centres. Exclue du chômage, ils émargent au CPAS. Celui-ci les met au travail via l'article 60, le temps – et juste le temps – de régulariser leur situation concernant la sécurité sociale. Ils se retrouvent alors au chômage et sont convoqués par l'Onem. Ne répondant souvent pas aux exigences qui leur sont fixées, ils sont à nouveau sanctionnés et retombent au CPAS, perdant du même coup un ou plusieurs mois d'allocations, dans l'attente d'une réouverture de leur droit au revenu d'intégration sociale (RIS). **Cet effet ping-pong entre le CPAS et le chômage** est vécu comme particulièrement décourageant pour les personnes qui sont dans cet engrenage. Or le découragement lui-même est interdit par le système, puisqu'il est d'emblée perçu comme un déficit «d'activation».

Le système actuel, basé sur le contrôle, est perçu comme un **«piège à fragiles»**, alors que les personnes mieux outillées peuvent sans trop de peine apporter des «preuves» suffisantes de recherche d'emploi, qu'elles soient sincères ou non...



Les personnes précarisées sont, souvent et les premières, victimes de cette logique d'activation et de contrôle.

L'emploi: une proposition adaptée à tous ?

Pour éviter ces effets pervers, plutôt que de contrôler avant tout les chômeurs, les travailleurs sociaux plaident pour la mise en place d'une **politique ambitieuse et humaine d'accompagnement des chômeurs**. Ils constatent d'ailleurs que les missions locales, qui proposent ce type d'accompagnement, sont souvent débordées. Chaque demandeur d'emploi devrait pouvoir bénéficier d'un accompagnement global et personnalisé : accompagnement tant dans l'orientation professionnelle ou de formation que dans la rédaction d'un CV ou encore dans la manière de se présenter à un employeur, des règles à observer dans le cadre professionnel. Cet accompagnement devrait le plus possible tenir compte des souhaits, limites et contraintes des demandeurs d'emploi. Il devrait permettre aux accompagnateurs de formuler aux personnes des **propositions qui leur sont adaptées**.

Car il apparaît aux travailleurs sociaux que le travail – tel qu'on l'entend aujourd'hui – n'est pas adapté à tout le monde. Certaines personnes sont temporairement incapables de travailler, en raison d'un deuil, d'une dépression, d'événements difficiles à gérer, ... Pourquoi ne pas leur laisser le temps de se remettre ? D'autres personnes ne

sont, temporairement ou durablement, pas aptes à travailler, non nécessairement en raison d'un handicap physique, mais de diverses problématiques psycho-sociales : assuétudes, désocialisation, troubles psychologiques, ... Un autre obstacle à l'emploi concerne l'équilibre psycho-social des personnes. D'autres personnes encore, qui ne possèdent pas des aptitudes physiques, intellectuelles ou culturelles compétitives, présentent un risque élevé de ne jamais trouver durablement leur place sur un marché du travail élitiste. Certaines encore sont indésirables pour les employeurs : trop âgées, trop chères ou déclassées par une trop longue absence sur le marché du travail. C'est le cas notamment de femmes, restées au foyer pour l'éducation des enfants. D'autres enfin, pour des raisons diverses et notamment idéologiques, ne souhaitent pas s'inscrire dans le monde du travail, mais dans des projets et activités d'un autre type : sociaux, familiaux, artistiques, sportifs, ...

suite page 16

Or, aujourd'hui, à moins d'être reconnu incapable de travailler pour des raisons médicales, **la seule proposition véritablement soutenue par le politique est l'emploi**. Pour les travailleurs sociaux, cette orientation est une impasse et il importe de faire preuve de créativité pour diversifier les activités proposées aux personnes qui ne travaillent pas.

De nouvelles pistes...

Dans le cadre de l'emploi, des niches devraient être prévues et organisées pour permettre à des personnes marginalisées ou porteuses de 'handicaps sociaux' de trouver une activité adaptée. A titre d'exemple, un travailleur social mentionnait un restaurant qui fait travailler, en les rémunérant, des toxicomanes bénéficiaires du chômage ou du revenu d'intégration sociale. Cette situation est illégale, mais elle permet à des personnes qui, au départ, n'ont qu'une très faible efficacité de se former. Au bout de quelques mois ou années, outre que leur activité les a éventuellement aidées à sortir de la drogue, ces personnes sont formées et disponibles sur le marché de l'emploi régulier.

Des idées du même ordre devraient être imaginées pour soutenir l'accès à l'emploi de personnes qui peinent à trouver du travail en raison de divers 'handicaps sociaux', en particulier des personnes d'autres cultures ou qui sortent insuffisamment formées de l'école. Ces personnes trouvent difficilement de l'emploi et, de ce fait, ne peuvent justifier que de peu d'expérience auprès d'employeurs potentiels. Les employeurs pourraient être encouragés à les engager sous une forme de contrat particulière, moyennant par exemple des réductions substantielles de charges ou une intervention de l'Etat, et améliorer leur formation et leur employabilité en les accompagnant sur le terrain professionnel. Au bout de quelques mois ou années, ces personnes auraient acquis une expérience et amélioré leurs capacités professionnelles.

A côté de l'emploi stricto sensu, les travailleurs sociaux voudraient voir soutenus **d'autres types d'implication sociale**. Le volontariat et l'implication dans des projets autres que professionnels devraient être favorisés et valorisés pour toutes les personnes qui souhaitent privilégier ce type d'activités ainsi que pour celles qui ne trouvent pas ou plus leur place sur le marché du travail. Ainsi, en leur ouvrant ou en maintenant le droit à des allocations non régressives, elles auraient accès à un revenu et pourraient participer à la vie de la société, tout en développant leurs compétences.

Valoriser les activités non professionnelles

Une des vertus du travail est de permettre aux personnes d'exercer une activité. C'est important, tant pour le fonctionnement de la société que pour le développement des personnes et l'estime d'elles-mêmes. Accorder une reconnaissance aux personnes qui exercent une activité non professionnelle ferait le plus grand bien au moral de nombreux chômeurs et d'autres personnes sans emploi, souvent considérés comme oisifs. Cela leur permettrait de trouver une place qui leur convienne dans la société.

Replacer les personnes au cœur du système

L'obsession actuelle de la mise à l'emploi ne répond pas à cette logique. Que du contraire. Elle fait trébucher de nombreuses personnes fragilisées ; engendre une suspicion à l'égard des chômeurs et favorise un **nivellement vers le bas des conditions de travail** puisque les demandeurs d'emploi sont contraints d'accepter des offres dont les conditions ne leur conviennent pas. Elle engendre un **phénomène de déclassement** : des universitaires prennent l'emploi des gradués, eux-mêmes repoussés vers des professions aux barèmes moins avantageux et de moindres qualifications. Outre le développement de tensions internes, ce dernier phénomène est dévalorisant et démotivant lorsqu'il se prolonge ou devient structurel, pour des personnes qui ne peuvent se donner à la mesure de leurs possibilités.

Ces constats ne signifient pas, pour les travailleurs sociaux, qu'il ne faille pas encourager le travail. Il s'agit plutôt de remettre la personne au cœur du système.

Pour ce faire, il est impératif :

- 1/ • d'encourager les emplois de qualité et d'assurer ainsi à tout travailleur les meilleures conditions de travail possible, à savoir un salaire convenable ;
 - des horaires qui respectent les choix ou contraintes familiales des travailleurs ;
 - un temps de travail suffisant, une accessibilité raisonnable au lieu de travail ;
 - un contrat stable.

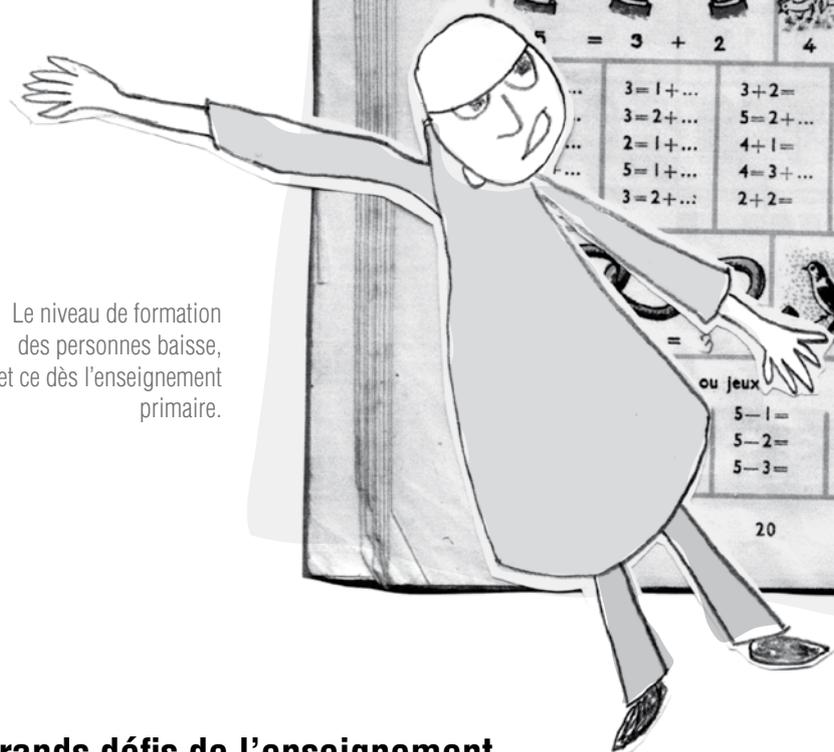
Proposer des emplois qui réunissent un maximum de ces conditions est le meilleur stimulant à la recherche d'un emploi.

Il convient en outre :

- 2/ • de développer des emplois novateurs et adaptés à la réalité sociale de certaines catégories de demandeurs d'emploi et d'encourager d'autres formes d'implication sociale, telles que l'engagement associatif, social, familial, ...
- 3/ • de tenir compte des spécificités individuelles des demandeurs d'emploi et de leur laisser autant que possible le choix de leur travail.
- 4/ • de privilégier une approche d'accompagnement qualitatif des demandeurs d'emploi plutôt que de contrôle.



Le niveau de formation des personnes baisse, et ce dès l'enseignement primaire.



Les grands défis de l'enseignement

Comme constaté précédemment, ni l'accompagnement ni le contrôle ne permettent de répondre au problème des aptitudes des demandeurs d'emploi. L'accompagnement peut leur permettre de pallier certaines lacunes – apprendre à rédiger une lettre de motivation ou les règles à respecter dans le milieu professionnel – mais ce sont des notions qui devraient être maîtrisées, préalablement à une inscription comme demandeur d'emploi. L'accompagnement peut également permettre de réorienter des personnes vers d'autres formations. Même si cela se justifie dans certains cas, on peut quand même s'étonner du nombre de personnes qui, sortant de l'école, d'un institut de formation, d'une école supérieure ou d'une université, ne maîtrisent pas certaines matières, techniques ou connaissances nécessaires pour appréhender le marché de l'emploi.

Or les employeurs recherchent de plus en plus l'employé le plus compétent, celui qui présentera des qualifications techniques et/ou intellectuelles, un certain savoir-faire et savoir-vivre. De plus en plus, l'usage des langues est également demandé. Simultanément, les travailleurs sociaux et les coordinateurs de Centres – dont le rôle est notamment d'engager du personnel – constatent que **le niveau de formation des personnes baisse**. Et ce, dès l'enseignement primaire.

Résultat : La maîtrise de la langue maternelle laisse de plus en plus à désirer, tant à l'oral qu'à l'écrit. Et de plus en plus de travailleurs sociaux doivent jouer le **rôle d'écrivains publics** pour des personnes qui ont pourtant suivi leur scolarité jusqu'au bout.

La **réalité est donc paradoxale** : les personnes sortent moins bien formées de l'école alors que les employeurs sont à la recherche de personnes aux compétences de plus en plus pointues. L'enseignement, dans la mesure où il est censé donner aux jeunes des outils cognitifs et humains pour leur permettre de trouver au mieux leur place dans la société – que ce soit au niveau de l'emploi ou à travers d'autres types de projets – est donc un enjeu majeur de lutte contre la pauvreté. L'enjeu se situe tant au niveau de la transmission des connaissances et de certaines compétences, que du savoir-vivre, du sens de l'effort et du respect des règles dans le dialogue.

De la nécessité d'un travail en amont

L'école fait sans cesse face à de nouveaux défis, avec les changements de génération et les changements de mentalité qui les accompagnent et avec l'augmentation du nombre d'élèves d'origine étrangère, dans les grandes villes notamment. En dépit de ces défis auxquels l'école est confrontée et auxquels elle se doit de répondre, **proposer un enseignement de haut niveau doit être et rester une ambition de l'enseignement**. Les travailleurs sociaux tiennent à soutenir cette idée. Mais ils sont aussi conscients que la réalisation de cet objectif demande un travail en amont : une **revalorisation du métier d'enseignant et une formation plus pointue**, soit dans le cadre actuel, soit dans une évolution vers un enseignement supérieur de type long. Une formation qui tienne compte des enjeux que rencontre l'école et qui prépare les futurs professeurs à y faire face.

L'amélioration de la qualité de l'enseignement demande évidemment aussi d'accorder un soutien particulier aux élèves en difficulté. Cela suppose notamment d'investir davantage dans les écoles qui présentent une proportion importante d'élèves issus de milieux populaires et/ou de l'immigration, et dont les parents sont souvent moins aptes à assurer un suivi de l'apprentissage scolaire de leurs enfants. Les professeurs devraient, dans le cadre de leur formation, être préparés à affronter ces réalités et disposer d'outils pédagogiques adéquats. Les travailleurs sociaux recommandent de prévoir des classes de transition pour tous les élèves qui arrivent à l'école sans maîtriser la langue de l'enseignement afin de leur permettre d'acquérir un niveau suffisant de compréhension et d'expression avant de rejoindre le parcours classique d'enseignement.

Le **dispositif des classes-passerelles** va dans ce sens, mais il montre aussi ses limites. Loin de s'adresser à l'ensemble des enfants qui ne maîtrisent pas la langue de l'enseignement, il définit des conditions statutaires strictes. Résultat : de nombreux primo-arrivants ou enfants qui parlent une langue étrangère à la maison se retrouvent dans le parcours classique et ralentissent la progression de l'ensemble des élèves en raison de leurs problèmes de compréhension de la langue. En résumé, intégrer ces enfants sans les outiller linguistiquement les pénalise autant que leurs condisciples.

Les travailleurs sociaux estiment également nécessaire de **valoriser les filières professionnelles et techniques**, notamment en offrant à ceux qui le souhaitent et sont capables de le suivre, un enseignement général de qualité à côté des matières spécifiques.

Afin de permettre à chaque élève de s'orienter en connaissance de cause et de favoriser à terme une meilleure adéquation entre le profil des demandeurs d'emploi et les profils recherchés, il serait judicieux de proposer aux élèves des premières années d'humanités un état des lieux du marché du travail : métiers en pénurie ou au contraire saturés, professions moins connues, ... En ce sens, il serait intéressant que les élèves puissent rencontrer des entreprises.

L'apprentissage du vivre-ensemble

Outre ces aspects de connaissances et de compétences, l'école, selon les travailleurs sociaux, a ou devrait avoir une mission d'éducation. Il fut d'ailleurs un temps où **l'enseignement portait le nom d'Éducation nationale**. Aujourd'hui, l'éducation revient avant tout aux parents. Or on constate un déficit d'éducation chez de nombreux enfants, pour des raisons sans doute multiples. Politesse, respect des règles, souci d'autrui, sens de l'implication dans le travail... sont méconnus de nombreux élèves, ce qui rend le contexte professionnel des enseignants sans doute difficile. Idéalement, les enfants devraient arriver à l'école avec ce bagage. Mais dans la mesure où ce n'est pas toujours le cas, se pose la question du rôle de l'école. Si l'éducation entre en effet dans le champ des responsabilités des enseignants, il convient de leur donner des moyens adaptés, financiers, mais aussi pédagogiques.

Parmi les questions pédagogiques et pratiques auxquelles l'école est de plus en plus confrontée, se pose aussi celle de la **rencontre – ou de la confrontation – entre des cultures** et parfois des valeurs différentes, parmi les élèves et/ou entre les élèves et les professeurs. Au cœur de ce défi, la question de l'égalité des sexes et des relations garçons-filles/hommes-femmes occupe une place particulière. Pour les travailleurs sociaux, l'école doit rester un **lieu d'apprentissage de la connaissance et du respect de l'autre**, un lieu de transmission inconditionnelle du principe d'égalité hommes-femmes.

Il serait judicieux de proposer aux élèves des premières années d'humanités un état des lieux du marché du travail.

Donner du sens, donner l'envie...

Transmettre le goût de l'activité et de l'implication de soi est un autre enjeu de l'enseignement. L'école est en effet le premier lieu où l'enfant travaille et l'un des premiers où il apprend à utiliser ses différentes capacités.

L'activité permet de s'entretenir, de se développer, de créer, de tisser des liens, de se rendre utile, voire même de donner du sens à l'existence... Elle est aussi un puissant mécanisme d'inclusion sociale. A travers l'emploi bien sûr, mais aussi, nous l'avons dit plus haut, à travers toutes sortes d'implications sociales trop peu valorisées à ce jour, et pourtant à même de permettre à davantage de personnes de trouver leur place dans la société.

A l'heure où certains jeunes sont entourés d'adultes inactifs en raison de poches de chômage structurelles, il est important de soutenir les lieux où ils ont l'occasion d'être actifs. Ecoles, mouvements de jeunesse, clubs de sport et autres lieux d'activités extrascolaires permettent aux jeunes de se dépenser, d'être créateurs, de donner d'eux-mêmes, dans le respect d'un certain cadre et de certaines règles. Éléments essentiels face aussi à cette généralisation des loisirs passifs tels Internet, télévision, jeux vidéo.

Fiscalité = équité ?

La fiscalité et la parafiscalité représentent un enjeu considérable. Il est bon de rappeler que les cotisations parafiscales constituent les principales sources de financement de la sécurité sociale. La plupart des gens se réjouissent pourtant à l'annonce de diminutions d'impôts. Ils voient en effet leur salaire poche et donc leur pouvoir d'achat augmenter. La question est cependant plus complexe.

La fiscalité et la parafiscalité façonnent le visage même de notre société. C'est grâce à l'impôt et aux cotisations sociales que l'enseignement est, en principe, gratuit ; que les routes sont aménagées, que des policiers et des juges font régner la justice, que les soins de santé sont partiellement remboursés, que des logements sociaux voient le jour, que des Centres de Service Social sont financés, ... Les prélèvements fiscaux et parafiscaux sont donc redistribués sous forme de services à la population et de sécurité sociale. Diminuer les recettes fiscales et parafiscales a donc un impact considérable sur les services que l'Etat peut proposer à la population et sur la redistribution de la richesse via la sécurité sociale. Pour que l'Etat puisse mener à bien ses fonctions et pour avoir une sécurité sociale forte, les impôts et cotisations sociales sont importants.

Remarques relatives à la fiscalité

L'imposition indirecte, comme la TVA, est pénalisante pour les ménages qui ont le moins de moyens. Elle s'applique de la même façon à tous, fortunés ou précarisés. Et à l'heure actuelle, le revenu le plus taxé est celui du travail. Les revenus mobiliers et immobiliers sont proportionnellement moins taxés. Or, rien ne justifie cette différence de traitement.

En cas de réduction des recettes de l'Etat, la qualité et la quantité de ce qu'il peut proposer diminue également. **Les personnes en situation de pauvreté sont alors les premières victimes**, ce d'autant plus qu'elles sont celles qui bénéficient le moins des mesures fiscales. Par exemple, si le niveau des pensions diminue, les personnes qui n'ont pas eu les moyens de souscrire à des formes d'assurance privées seront pénalisées.

Tout l'enjeu est dès lors d'avoir une **fiscalité juste et équitable**. En Belgique, la **progressivité de l'impôt va dans ce sens** : plus les revenus des gens sont élevés, plus ils sont taxés, et inversement. Cette nécessaire progressivité est cependant mise à mal par les dernières réformes fiscales qui ont, d'une part, supprimé les taux d'imposition les plus élevés (55 pour cent et 52,5 pour cent), d'autre part diminué le nombre de taux d'imposition.

-
- 1 Des données chiffrées relatives aux principales allocations et salaire minimum sont disponibles dans la version PDF du rapport intégral, sur le site du CBCS : www.cbcs.be/
 - 2 Les allocations d'aide sociale et de sécurité sociale ne sont pas liées aux personnes (une personne = un droit), mais à un statut. Ainsi, un cohabitant perçoit des allocations moindres qu'un isolé.
 - 3 L'index – ou indice des prix à la consommation – mesure l'évolution des prix des biens et services consommés par les ménages. Cet indice est établi sur base d'un panier reprenant les principaux biens et services, dont la valeur est réévaluée chaque mois.
 - 4 Une recherche-action a été menée par H.-O. Hubert et C. Nieuwenhuys sur le sujet. Accès à un compte-rendu de la recherche «*Les réalités de l'aide alimentaire en Région bruxelloise*» sur le site du CBCS: <http://www.cbcs.be/>



Accès au logement



ACCÈS AU LOGEMENT

loin d'être garanti pour tous

L'article 23 de la Constitution consacre le droit au logement. Cependant, l'accès à un logement – sans même parler d'un logement décent – est loin d'être garanti pour tous. Les prix de location et d'achat augmentent de manière générale plus rapidement que ne sont indexés salaires et allocations sociales. En conséquence, la part des revenus des ménages précaires consacrée au loyer ne cesse de croître, leur laissant de moins en moins de marge financière pour d'autres dépenses indispensables comme se nourrir, se soigner, ou encore se chauffer. Depuis quelques années, *le phénomène s'étend aussi à des ménages qui appartiennent à la petite classe moyenne.*

Structure de la population et de l'habitat à Bruxelles

Bruxelles présente un pourcentage très élevé de ménages à revenu unique : en 2007, elle comptait 49,57 pour cent d'isolés et 13,95 pour cent de familles monoparentales. Ces deux catégories de ménages sont, par ailleurs, en augmentation ces dernières années. Alors que le revenu moyen bruxellois dépassait de 14 pour cent la moyenne nationale en 1980, il lui est devenu de 14 pour cent inférieur en 2004.

Sur la même période, le nombre de bénéficiaires bruxellois du revenu d'intégration sociale (RIS) a été multiplié par 6. En 25 ans, la précarité a donc gagné du terrain, et ce de manière très marquée, dans la capitale.

Les loyers y sont également plus élevés qu'en Région wallonne, par exemple : le loyer moyen avoisine 550 euros en 2008 (contre un peu plus de 400 euros en Région wallonne). Le pourcentage d'appartements est de 61,4 pour cent pour 37,8 pour cent de maisons. Et 41,3 pour cent des Bruxellois sont propriétaires de leur logement.

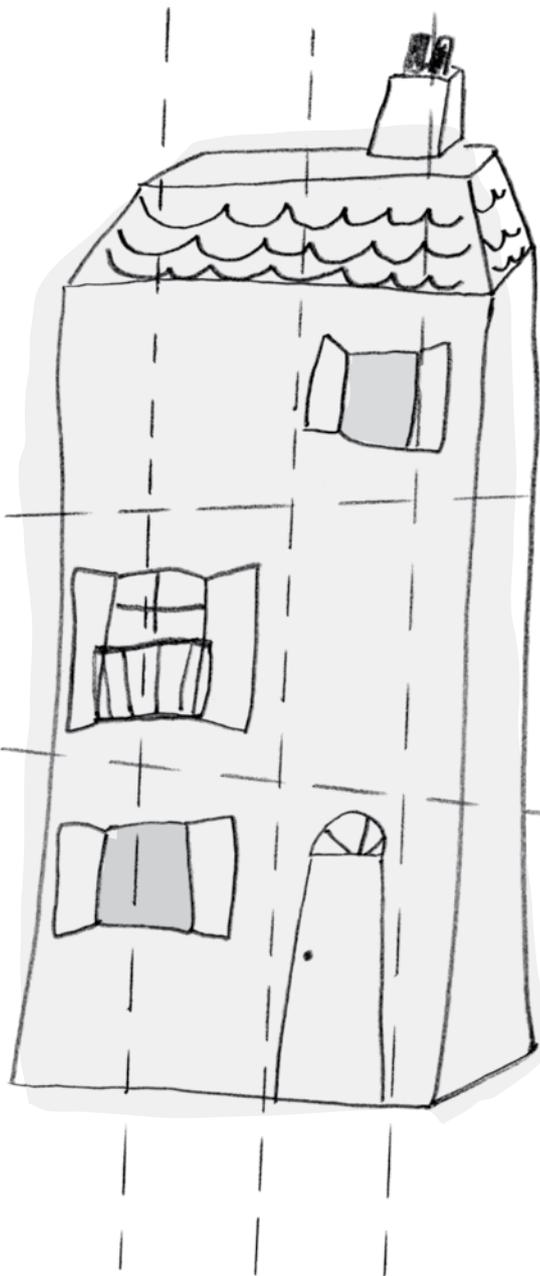
Le problème de l'accès au logement n'est pas neuf, mais, malgré certains efforts – la création des agences immobilières sociales (AIS), par exemple – consentis par les autorités, il est de plus en plus criant.

Dans sa première partie, ce chapitre s'intéresse au problème du manque de logements disponibles à un prix abordable, et dans ce cadre, tant au logement social qu'au logement socialisé et au logement privé. La seconde partie, quant à elle, concerne les divers autres problèmes ou questions qui se posent en matière de logement, allant de la constitution de la garantie locative à la fiscalité immobilière.

Logements médiocres, prix fous !

L'offre de logements à prix abordable est très insuffisante, tant en Wallonie qu'à Bruxelles. L'augmentation de la proportion d'isolés et de familles monoparentales – qui ne disposent par définition que d'un seul revenu – ainsi que d'allocataires sociaux accroît la demande de logements à bas prix. Or ce sont précisément ces logements-là dont le prix augmente proportionnellement le plus ces dernières années. D'une part, les ménages précaires déménagent plus fréquemment que les autres et les propriétaires profitent généralement des changements de locataires pour augmenter le loyer. D'autre part, la demande pour des logements à bas prix est telle par rapport à l'offre que les propriétaires peuvent se permettre de demander, pour des logements médiocres, **des loyers extrêmement élevés au regard de la qualité des biens**. Si la relation entre un locataire et un propriétaire est en principe de type commercial, elle ne laisse de facto, aux ménages aux trop faibles revenus, aucune marge de manœuvre pour négocier le montant du loyer, les modalités de dépôt de la garantie, etc.

suite page 22



De nombreuses maisons unifamiliales sont divisées en une série de studios ou d'appartements à une ou deux chambres et permettent aux propriétaires de percevoir davantage de rentrées financières.

Logement social, es-tu là ?!

Pour ce faire, une première nécessité est **d'accroître le parc de logements sociaux**. Celui-ci est insuffisant par rapport à la demande et davantage encore par rapport au nombre de demandeurs potentiels. D'après le Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH), la moitié de la population bruxelloise pourrait prétendre à un logement social. Selon le baromètre social publié par l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles, au 1^{er} janvier 2008, 26.050 ménages attendaient d'avoir accès à un logement social. Le manque de logements sociaux pour répondre à la demande est donc criant.

Or la création de logements sociaux ne suit pas assez rapidement. Toujours selon les informations issues du baromètre social 2008, le nombre de logements sociaux a augmenté de 143 unités en 2007 alors que le nombre de ménages inscrits a lui crû de plus de 1000 unités. La ministre sortante avait annoncé la création de 5.000 logements publics, dont 3.500 sociaux, sur la législature. Mais, outre 777 logements en chantier, seuls 211 nouveaux logements auraient été construits.

L'amélioration de la qualité du parc existant est un autre enjeu d'importance. Dans certains logements sociaux, les locataires paient deux fois le montant de leur loyer en charges d'énergie, en particulier. Non pas que le loyer soit exceptionnellement bas, mais plutôt parce que le niveau des charges, vu l'état du bâti et des installations, est prohibitif. Le logement ne peut, dans ces cas-là, être considéré comme social puisque les dépenses globales liées au logement peuvent y être très élevées.

La performance énergétique des logements sociaux et de leurs équipements devient progressivement un souci politique. Elle doit cependant s'imposer davantage et devenir une priorité dans l'ensemble tant dans des plans de création de nouveaux logements que de rénovation des anciens.

Le volume des logements loués diminue de plus en plus dans les centres urbains. Les propriétaires qui transforment leurs biens privilégient les petites entités. Ainsi, de nombreuses maisons unifamiliales sont divisées en une série de studios ou d'appartements à une ou deux chambres. Ces changements répondent notamment à une modification de la structure de la population qui voit augmenter le nombre de petits ménages. Ils permettent par ailleurs aux propriétaires de percevoir davantage de rentrées financières. La contrepartie problématique de cette évolution est la difficulté croissante rencontrée par de grandes familles pour trouver un logement adapté à leur vie de famille à un prix abordable. Le problème est également présent sur le marché locatif social qui propose relativement peu de grands logements.

Dans ce contexte, la seule solution pour garantir à chacun un droit effectif à un logement décent est de **peser sur la loi de l'offre et de la demande**, c'est-à-dire augmenter l'offre de logements, petits et grands, à bas prix.

Les travailleurs sociaux insistent sur l'importance d'éviter une ghettoïsation des pauvres et sur le caractère émancipateur d'un environnement de vie agréable et empreint de mixité sociale accompagnée afin de favoriser une cohabitation harmonieuse et d'éviter qu'elle ne devienne source de frictions et de tensions entre voisins. Les travailleurs sociaux prônent également la qualité, les petites entités plutôt que les blocs ainsi que la mixité sociale territoriale. Vivre exclusivement entourés de personnes précarisées est peu porteur. Par contre, l'insertion de logement social dans l'ensemble des communes offrirait aux locataires sociaux davantage de perspectives. Un **environnement agréable et non stigmatisant** est en ce sens primordial. De l'avis des travailleurs de terrain, on en est loin aujourd'hui. La rénovation du parc devrait être l'occasion de le rendre plus convivial.

Logement socialisé inaccessible

Les Régions bruxelloise et wallonne ont mis en place un système qui permet de socialiser une partie du logement privé à travers les agences immobilières sociales (AIS). Celles-ci gèrent des logements à la place des propriétaires et les louent à des ménages qui entrent dans les conditions d'accès au logement social. A Bruxelles, fin 2006, les AIS géraient 1641 logements.

Les propriétaires ont la garantie de toucher leur loyer mensuellement et de récupérer leur bien en bon état au terme du contrat de gestion. En contrepartie, le loyer qu'ils perçoivent est inférieur à celui du marché. Cette proposition intéresse notamment certains propriétaires qui ont connu des expériences de location difficiles et pour qui confier leur bien à une AIS est une dernière tentative de location avant la mise en vente.

Une des difficultés rencontrées par les AIS reste la **méconnaissance du dispositif** par de nombreux propriétaires potentiellement intéressés. Des campagnes de publicité ont été réalisées, mais elles mériteraient d'être renouvelées. Le niveau du loyer versé au propriétaire, inférieur à celui du marché, est un autre obstacle à l'extension du parc de logements gérés par les AIS. Cet inconvénient peut cependant être contrebalancé par les incitants régionaux. Pour encourager les propriétaires à confier leurs biens à une AIS, la Région bruxelloise leur offre une prime de 80 pour cent sur le montant des rénovations qu'ils apportent à leur logement s'ils le mettent à disposition d'une AIS pour une durée de neuf ans.

D'après les travailleurs sociaux, les bénéficiaires de logements AIS sont avant tout des ménages 'à petits revenus moyens' et non à bas revenus. Les loyers des logements proposés par les AIS sont inférieurs aux prix les plus bas sur le marché privé ou «marché privé plancher». **Mais ils restent cependant supérieurs à ceux du logement social.** Les ménages à bas revenus, à qui la mesure était initialement destinée, occupent parfois des biens gérés par une AIS, mais le font généralement dans l'attente de se voir attribuer un logement social, car le loyer reste trop élevé pour eux. Aujourd'hui, les biens loués par les AIS sont donc considérés comme du **logement moyen plutôt que social.** Ils seraient même soutenus comme tels : Bruxelles compte une proportion très élevée d'allocataires sociaux par travailleur, qui pèse lourd sur les finances de la Région. Les ménages aux revenus moyens, confrontés aux prix élevés des logements, ont tendance à quitter la Région. Augmenter l'offre de logements pour 'petits revenus moyens' permettrait de lutter légèrement contre cette hémorragie.

Les mesures sociales à destination des ménages à moyens revenus sont certes nécessaires, mais elles ne répondent pas à la demande

criante de logements à bas prix. Investir dans le logement moyen ne doit pas empêcher d'investir également dans des mesures permettant aux familles les plus précaires de se loger.

Marchands de sommeil, non merci !

Les ménages qui cherchent à se loger «bon marché» sur le marché locatif privé sont confrontés à des **prix qui augmentent plus rapidement que les revenus.** Les ménages utilisent donc une part sans cesse plus importante de leurs ressources pour se loger. A Bruxelles, les ménages en situation de pauvreté consacrent jusqu'à 65 pour cent de leur budget à leur loyer. Face à l'augmentation des prix, les ménages précaires n'ont pas véritablement le choix de leur logement. Ils prennent le logement qu'ils peuvent se permettre, pas nécessairement celui qui leur convient en termes de taille, salubrité, présence de sanitaires, humidité, ...

Des marchands de sommeil profitent de cette situation et louent des logements indignes de ce nom à des prix extrêmement élevés au regard de la qualité du bien. Malgré leurs abus, ils savent qu'ils trouveront acquéreurs parmi les ménages fragilisés.

Cette situation pose la question **des normes de qualité imposées par les codes régionaux du logement.** Celles-ci semblent des armes à double tranchant. De toute évidence, de nombreux logements ne répondent pas aux critères, avec des conséquences problématiques sur l'équilibre et la santé des familles qui les occupent. Cependant, tant que des mesures de relogement ne sont pas prévues de façon systématique par les autorités, les ménages victimes de marchands de sommeil ne seront pas enclins à porter plainte. En effet, ils risquent de se retrouver à la rue si leur logement est déclaré non conforme. Et les gens préfèrent avoir un mauvais toit que pas de toit du tout. Par ailleurs, si les logements exclus du marché pour des raisons de salubrité ne sont pas remplacés, ce sont autant de logements «à bas prix» qui ne sont plus accessibles aux ménages précaires. Ce problème renvoie surtout à la responsabilité de l'Etat de garantir l'accès à des logements de qualité à des prix abordables, mais tant que cette responsabilité n'est pas assumée, **les ménages les plus pauvres paient le prix fort.**



L'allocation-loyer: coup de pouce insuffisant

Les aides au relogement en Région bruxelloise – ADIL ou Allocation de Déménagement, d'Installation et de Loyer – sont une **réponse partielle, mais insuffisante à ce problème**. Le principe de ces aides : un ménage locataire d'un logement qui ne correspond pas aux normes d'habitabilité pour des raisons d'insalubrité ou de surpopulation a droit, s'il rentre dans les conditions établies par la Région, à **une allocation-loyer** (ainsi qu'à une aide forfaitaire pour son déménagement). Celle-ci comble la différence entre le loyer payé dans le logement déclaré inhabitable et le loyer du nouveau logement, avec un montant maximum. Cette aide est accordée pour une durée de deux fois cinq ans maximum¹, mais est diminuée de moitié en cas de renouvellement au bout de la cinquième année. Cette diminution puis la cessation de l'aide, sans tenir compte de l'état de besoin des personnes, peuvent les condamner à retrouver un logement insalubre si leurs conditions de vie ne se sont pas améliorées.

Ce dispositif présente d'indéniables qualités, mais aussi plusieurs faiblesses de taille. D'une part, le montant de l'allocation n'est perçu que plusieurs mois après le déménagement, et ensuite trimestriellement. D'autre part, le bail doit être signé avant que le locataire puisse introduire sa demande. De ce fait, il n'a pas la certitude d'obtenir l'allocation avant de s'engager. Le budget régional est par ailleurs limité, ne permettant pas à chacun de prétendre à une aide. La question, déjà évoquée plus haut, se pose en outre de ce qu'il advient du logement déclaré insalubre. S'il est rénové, le loyer augmentera probablement et deviendra inaccessible pour les ménages à bas revenus. Relouer le bien dans son état d'insalubrité n'est évidemment pas davantage une bonne solution. Ce constat met en évidence que le système des ADIL est insuffisant pour résoudre durablement le problème du logement à Bruxelles.

Enfin, cette mesure est également critiquée parce qu'elle se base exclusivement sur la différence de loyer entre l'ancien et le nouveau logement et non sur la part du loyer dans le revenu du ménage : s'il était étranglé par un loyer au-dessus de ses moyens dans son logement inadapté, un ménage restera confronté aux mêmes difficultés financières dans son nouveau logement, malgré l'allocation.

Les travailleurs sociaux plaident donc pour la mise en place d'une **allocation-loyer, basée sur le revenu des ménages** plutôt que sur l'état du logement loué et la différence de loyer. Ce type d'aide, nécessaire dans le contexte d'urgence lié à la crise du logement pour les bas et moyens revenus, n'est cependant pas à elle seule une solution durable. Seule, elle ne fera qu'encourager le mouvement d'augmentation des loyers. Une véritable gestion politique du problème du logement passe nécessairement par une **régulation des loyers sur le marché privé**.

Assurer un toit à tous

Aujourd'hui, l'immobilier étant un marché non régulé et un investissement rentable, il semble ne pas y avoir de limites dans la surenchère des prix au fil des années. Alors qu'avoir un toit est un besoin humain vital élémentaire reconnu comme droit constitutionnel, le logement obéit aux lois du marché et de la spéculation. Cette option politique actuelle est en contradiction avec l'objectif de permettre à chacun de se loger.

Une régulation des loyers devrait bien sûr tenir compte de la superficie, de la localisation et de l'état du bien loué, mais devrait aussi s'inscrire dans le cadre d'une réflexion générale sur **l'adéquation entre le revenu et le montant du loyer**. Ainsi si, malgré un mécanisme de régulation, les loyers restent trop élevés pour les personnes à faibles revenus, les allocations d'aide et de sécurité sociale ainsi que les salaires devraient être revus en conséquence. A contrario, si une régulation des loyers est suffisante pour permettre aux ménages précaires de se loger sans s'étouffer financièrement, ce sont autant de situations de détresse et de demandes d'aide qui diminueront.

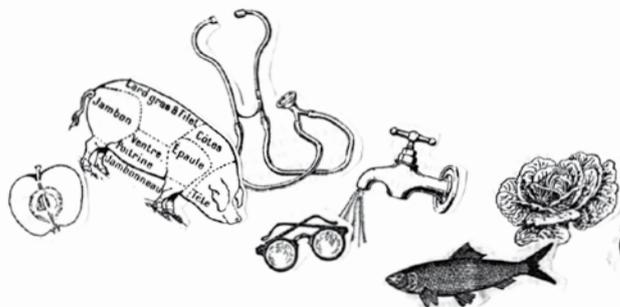
Logements vides : efforts à poursuivre...

La présence de nombreux logements vides représente évidemment une interpellation, alors que de nombreux ménages sont à la recherche d'un logement. A Bruxelles, on estime entre 15.000 et 30.000 le nombre de logements vides. Les raisons pour lesquelles des logements restent inoccupés sont multiples. Les propriétaires sont parfois des personnes âgées qui n'ont plus l'envie ou les capacités de s'occuper de leurs biens ou des personnes qui n'ont pas les moyens de réaliser des travaux nécessaires, ou encore des personnes qui ont connu des expériences de location difficiles et ne souhaitent plus y être confrontées. Certains bâtiments sont temporairement vides, dans l'attente d'une nouvelle affectation. Des immeubles de logement sociaux sont vides également, en attente – parfois très longue – de travaux de rénovation.

Des dispositifs législatifs existent pour permettre la prise en charge publique de biens inoccupés ou abandonnés. La loi dite Onkelinx de 1993 est restée, à une exception près, sans effet². Elle constituait une avancée au niveau des principes, puisqu'elle reconnaissait pour la première fois la possibilité pour un acteur public de réquisitionner des biens immobiliers. Elle est cependant trop limitative : elle concerne des immeubles et non des logements qui doivent être abandonnés et non juste inoccupés. Et elle exige une procédure très lourde.

La Région bruxelloise a pris par la suite des dispositions dans son Code du logement pour lutter contre l'inoccupation des logements : le droit de gestion publique. Il constitue potentiellement une réponse intéressante, mais reste jusqu'à présent relativement peu utilisé. Un opérateur immobilier public est habilité à prendre en gestion un logement inoccupé ou déclaré inhabitable en raison de son insalubrité, à le remettre en état et à le louer. Une phase amiable est prévue avant d'en arriver éventuellement à une phase contraignante. Concrètement,

Malgré un mécanisme de régulation, les loyers restent trop élevés pour les personnes à faibles revenus.



Malgré l'allocation, s'il était étranglé par un loyer au-dessus de ses moyens dans son logement inadapté, un ménage restera confronté aux mêmes difficultés financières dans son nouveau logement.



divers freins expliquent la sous-utilisation du dispositif, notamment la complexité de la procédure et le manque d'intérêt manifesté par les communes. Le coût que le dispositif peut représenter pour l'opérateur public entre également en ligne de compte. Le droit de gestion publique s'étale sur 9 ans. L'opérateur doit s'assurer pouvoir récupérer le montant investi dans la rénovation et la gestion sur cette période, tout en rétrocédant un loyer mensuel au propriétaire.

Les AIS représentent une autre réponse possible, notamment pour les propriétaires découragés par les problèmes locatifs : ils perçoivent un loyer plutôt que rien et ne doivent pas s'occuper de la gestion de leur bien. Toutefois, ils restent responsables de la réalisation des travaux de rénovation nécessaires et doivent donc accepter d'assumer encore certaines responsabilités.

Depuis quelques années, plusieurs conventions d'occupation à titre temporaire ont également été établies. Au nom de personnes à la recherche d'un logement, une association s'adresse au propriétaire d'un bâtiment temporairement inoccupé, en attente d'investissements durables ou de nouveaux projets afin de signer une convention. Celle-ci permet aux candidats locataires – qui au départ, squattent le bâtiment – d'habiter le logement jusqu'à sa nouvelle affectation. L'ASBL, qui fait le lien entre le propriétaire et les habitants, gère la location, dans le respect des intérêts des deux parties. Cette réalité existe, mais elle est rare. L'occupation du 123 de la Rue Royale en est un exemple. Une convention a été signée entre l'ASBL Woningen123Logements et la Région wallonne, propriétaire du bâtiment.

Ces différentes possibilités sont loin d'épuiser le nombre de logements vides qui apparaît assez stable ces dernières années. Des efforts méritent de continuer à être faits pour mobiliser le bâti existant et répondre à la demande criante de logements.

Anti-discrimination, une loi sans effet

Une autre difficulté d'accès au marché privé est le **problème des discriminations**. La loi du 25 avril 2007 était censée limiter ce phénomène en imposant que toute annonce publique de location comporte le montant du loyer³. Il semble que cette loi, dont les intentions étaient bonnes, reste à peu près sans effet. Les communes ne sont en effet pas obligées de l'appliquer. Elles doivent elles-mêmes en prendre l'initiative et fixer le montant de l'amende.

Les travailleurs sociaux constatent que, pour les allocataires sociaux, il devient difficile ne fût-ce que de visiter un logement. S'ils ont l'occasion de le voir, ils sont confrontés au fait que la plupart des propriétaires demandent des preuves de salaire. Outre les bénéficiaires d'allocations, les personnes de certaines origines étrangères, les familles nombreuses et les propriétaires d'animaux sont confrontés à de gros obstacles pour pouvoir signer un bail.

Certains de ces obstacles tombent clairement sous le coup des lois anti-discrimination⁴. Cependant, peu de victimes se défendent. Pour se défendre, il faut en effet avoir du temps et rien à perdre, or ces personnes sont au contraire souvent en situation d'urgence, expliquent les travailleurs sociaux.

Certains précisent par ailleurs que la difficulté à trouver un logement tient parfois à la façon de se présenter des candidats-locataires. Des personnes sans-abri qui manquent d'hygiène ou qui souffrent de problèmes psychologiques ou sont agressives peuvent rebuter les propriétaires. Un travail d'éducation et un accompagnement seraient utiles pour réduire ce problème.

Des intérêts communs

Certains propriétaires, constatent les travailleurs sociaux, demandent des loyers élevés d'une part pour avoir davantage de rentrées financières, mais aussi pour se prémunir des «cas sociaux». En fait, les propriétaires ont autant intérêt que leurs locataires à ce que ces derniers disposent de moyens suffisants pour honorer leur loyer.

La responsabilité, qui incombe à l'Etat, de garantir à chacun un logement de qualité à un prix abordable, ne doit pas être déplacée sur le propriétaire ou sur le locataire. Il importe donc que les mesures adoptées soient au bénéfice tant des premiers que des seconds. L'idée de créer un **fonds de garantie locative**, qui aurait été de nature à soulager tant les propriétaires que les locataires, a pourtant été rejetée à la faveur de la nouvelle loi sur les baux⁵.

La proposition de loi déposée en décembre 2007 par Christophe Collignon et consorts sur l'encadrement des loyers, en suspens actuellement en raison du blocage des négociations institutionnelles, prévoit également la création d'un fonds, destiné aux propriétaires qui acceptent de demander un loyer 'régulé', disponible en cas d'arriérés de loyers.

Et quoi d'autre ?

Accueillir sa famille

L'**accueil des membres de la famille** est un problème qui se pose tant dans le cadre du regroupement familial que dans celui des couples qui se séparent ou encore de parents dont les grands enfants ont quitté le domicile familial.

Lorsqu'une personne qui réside légalement en Belgique veut faire venir des membres de sa famille, il lui est demandé de prouver qu'elle dispose d'un logement adéquat en termes d'espace et de salubrité pour accueillir les arrivants. L'attestation est nécessaire pour que l'autorisation de regroupement soit accordée. Cela signifie concrètement que celui qui introduit une demande de regroupement familial doit disposer d'un logement pour deux, trois, quatre, six, ... personnes plusieurs mois avant qu'elles n'arrivent, alors même qu'il n'a, par définition, qu'un seul revenu. Cette condition est souvent insoutenable et, si elle part d'une bonne intention, certains travailleurs se demandent toutefois si elle n'a pas aussi un objectif de dissuasion.

Dans le cas des couples qui se séparent, chaque parent souhaite généralement avoir l'espace suffisant pour accueillir les enfants. Pour le parent qui n'a pas officiellement d'enfant à charge et ne bénéficie dès lors pas des allocations familiales et de l'exonération fiscale, disposer d'un tel logement est souvent difficile.

Cette question sensible de l'accueil des membres de la famille se pose également dans le logement social. La situation des locataires est revue régulièrement, en fonction de leurs revenus et du nombre de personnes à charge. Certaines familles se sont vu attribuer des logements à plusieurs chambres, en raison de la présence d'enfants. Lorsqu'ils grandissent et quittent le domicile familial, le(s) parent(s) doit(vent) soit acquitter un loyer plus élevé soit déménager dans un logement plus petit. Souvent, les locataires souhaitent garder un logement plus grand pour pouvoir continuer à accueillir les enfants et petits-enfants. Certains ont évidemment des difficultés pour y parvenir.

Ce souhait légitime se heurte cependant à l'attente de nombreuses familles de pouvoir accéder à un logement adapté, en fonction du nombre d'enfants, ce qui apparaît sans doute prioritaire.

La garantie locative en question

La constitution de la garantie locative a été réformée en avril 2007⁵. Même si la nouvelle loi ne correspond pas aux attentes des associations militant pour le droit au logement, qui souhaitaient la mise en place d'un fonds unique de garantie locative, elle contient cependant des avancées. Parmi les points positifs des nouvelles dispositions : la possibilité de constituer la garantie locative progressivement et le fait que le propriétaire ne puisse en principe plus savoir si le CPAS intervient dans la constitution de la garantie. Des questions se posent cependant au sujet de cette nouvelle loi. D'une part, le montant de la garantie varie selon que le locataire est capable ou non de la constituer en une fois, en début de bail (à savoir l'équivalent de deux mois de loyer en cas de constitution unique, trois mois dans l'autre cas). D'autre part, les institutions bancaires contournent l'interdiction qui leur est faite de demander des intérêts en cas de dépôt progressif de la garantie en comptant des frais de dossier ou d'autres frais administratifs, variables selon les banques, mais parfois très élevés. Les locataires précaires sont alors doublement pénalisés.

Certains propriétaires de logements à «bas-prix» imposent que la garantie leur soit remise en cash, sans reçu pour le montant perçu.

Le Fonds du logement avance la garantie locative de certains ménages, sans intérêt, permettant ainsi aux locataires d'éviter les inconvénients de la garantie bancaire. Cependant, le Fonds ne prend sa décision que sur base d'un bail signé. Le candidat-locataire doit donc s'engager avant d'avoir la certitude de disposer du montant nécessaire.

Certains propriétaires de logements à «bas prix» – sûrs de trouver un candidat pour leur bien – imposent que la garantie leur soit remise en cash. Certains ne donnent, en outre, pas de reçu pour ce montant. Cette situation illégale fragilise le locataire, qui s'y soumet cependant pour avoir un toit, coûte que coûte.

«Cohabitant» : un statut qui fragilise

Le statut de cohabitant réduit le niveau des allocations de ceux qui vivent sous le même toit et règlent «principalement en commun leurs questions ménagères»⁶. Il est très contestable au niveau des principes, mais aussi au niveau des ses conséquences pratiques sur la vie des ménages. Pour les allocations relevant de la sécurité sociale, la discrimination entre «isolés» et «cohabitants» est flagrante, puisque les uns et les autres ont cotisé de la même façon par leur travail et perçoivent cependant des allocations différentes⁷.

La différence de traitement selon le statut favorise la pauvreté. L'allocataire cohabitant devient souvent tributaire de la per-

sonne avec qui il vit, si celle-ci dispose d'un revenu supérieur. Les cohabitants peuvent ainsi être entraînés vers la pauvreté. Lorsque les deux personnes qui vivent ensemble bénéficient chacune d'allocations, l'existence de ce statut est une véritable condamnation à la pauvreté.

Le statut de cohabitant a de multiples effets pervers. D'une part, **il nuit aux solidarités**. Quel bénéficiaire d'allocations prendra le risque de voir son revenu chuter en accueillant, par exemple, un ami en difficulté à la recherche d'un logement ? D'autre part, ce statut est un **obstacle aux choix et à l'autonomie des personnes**. Pour reprendre l'exemple ci-dessus, si l'ami accueilli perçoit des allocations, son revenu diminuera également, rendant d'autant plus compliquée et improbable sa recherche d'un logement. Cet exemple n'est qu'une illustration parmi tant d'autres de ces effets pervers. Un parent seul avec enfants préférera voir son enfant majeur s'installer seul plutôt que rester à la maison, si celui-ci commence à travailler ou perçoit lui-même une allocation. Même dilemme en cas d'accueil d'un parent pensionné...

Le statut de cohabitant représente certainement une **entrave à l'habitat collectif et au logement groupé en général**, dans le cas par exemple de la collocation entre jeunes, travailleurs ou à la recherche d'un emploi. L'habitat collectif peut constituer une réponse temporaire ou durable acceptable à la crise du logement et favoriser aussi les liens et échanges entre personnes aux profils parfois très différents.

La différence de traitement entre isolés et cohabitants pose donc de nombreux problèmes et ne se justifie pas. Le droit aux allocations devrait être le même pour tous, laissant aux personnes la liberté d'habiter seules ou avec une ou plusieurs personnes. **Les allocations ne devraient en aucun cas être tributaires du choix de vie des personnes.**

Rénover... mais pas à n'importe quel prix !

Un des grands enjeux actuels, en matière de logement, concerne la **performance énergétique des bâtiments**. Pour des raisons écologiques évidentes, mais aussi pour répondre au problème croissant du prix de l'énergie. Plus un bâtiment est énergivore, concernant sa structure ou ses équipements, plus la facture énergétique des ménages est élevée. Or les ménages précaires vivent le plus souvent dans des logements qui sont de véritables passoires énergétiques et sont donc confrontés à des factures parfois extrêmement élevées. L'enjeu est important et connu. Cette réalité est autant présente dans le logement privé que public, où certaines personnes sont parfois confrontées à des factures énergétiques qui représentent le double de leur loyer.

Ces dernières années, les autorités ont pris ou amélioré des mesures pour encourager les investissements économiseurs d'énergie. Une grande question, déjà évoquée supra, se pose cependant. Les ménages à faibles revenus sont le plus souvent locataires et atterrissent souvent dans des logements de mauvaise qualité parce que moins chers. Lorsqu'un logement est rénové, le propriétaire en augmente le loyer. Le logement n'est alors plus accessible pour les ménages précaires. Ni l'insalubrité, ni les loyers inabordables ne sont des solutions. Il y a donc là un enjeu politique important : **garantir des loyers raisonnables malgré les améliorations apportées au logement**. Ne pourrait-on imaginer, sous certaines conditions, une prise en charge complète, via la fiscalité ou des primes régionales, pour les propriétaires qui effectuent des travaux économiseurs d'énergie dans les biens qu'ils louent ? Et ce, à condition qu'ils demandent un loyer raisonnable et acceptent de ne pas l'augmenter pendant une durée à convenir.

L'outil fiscal comme encouragement

La régulation des loyers et la révision de la fiscalité immobilière – qui est un outil et un corolaire indispensable de la première – sont des instruments de premier plan pour permettre à chacun de se loger dignement.

Aujourd'hui, l'enregistrement obligatoire des baux permet de connaître le montant des loyers réellement perçus par région et quartier. L'outil fiscal peut être utilisé comme encouragement à pratiquer des loyers corrects, à investir dans la performance énergétique des biens loués ; ou au contraire, comme dissuasif à pratiquer des loyers trop élevés, à maintenir ses biens loués en mauvais état, énergétique notamment. Le système actuel d'imposition sur base du revenu cadastral ne permet nullement d'atteindre ces objectifs. Un système d'imposition équitable devrait être basé sur les revenus locatifs nets – loyers réellement perçus, moins les frais réels ou estimés de remboursement de l'emprunt hypothécaire – et non sur une estimation forfaitaire dépassée.

En effet, une personne qui achète aujourd'hui un appartement avec une chambre à Bruxelles est confrontée à un remboursement mensuel souvent largement supérieur à 700 euros. S'il souhaite le mettre en location, il est contraint, à moins de faire des pertes, d'en demander un prix au moins aussi élevé que le montant de son remboursement. Son revenu immobilier net est minime. Le même appartement acheté il y a 40 ans, dont l'emprunt est tout à fait remboursé, et loué au même prix, rapportera plus de 700 euros de revenus nets à son propriétaire. Dans le cadre d'une révision de la fiscalité immobilière et d'une régulation des loyers qui ne tiendrait pas compte de cette réalité, les nouveaux propriétaires seraient lourdement pénalisés. Pour éviter également que ne soient pénalisés les propriétaires qui peuvent acheter sans emprunter, des frais de remboursement fictifs pourraient être comptabilisés.

-
- 1 Sauf pour les personnes âgées de plus de 60 ans et reconnues handicapées à 66 pour cent minimum.
 - 2 Loi du 12 janvier 1993 contenant un programme d'urgence pour une société plus solidaire, publiée au Moniteur Belge le 04 février 1993. Cette loi institue la possibilité, pour les communes, de réquisitionner des logements abandonnés depuis plus de 6 mois pour les mettre à disposition des sans-abri.
 - 3 Loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses, publiée au Moniteur Belge le 08 mai 2007.
 - 4 Loi du 10 mai 2007 modifiant la loi du 30 juillet 1981 et qui tend à réprimer certains actes inspirés par le racisme et la xénophobie, publiée au Moniteur Belge le 30 mai 2007. Loi du 10 mai 2007 qui tend à lutter contre certaines formes de discrimination, publiée au Moniteur Belge le 30 mai 2007.
 - 5 Loi du 26 avril 2007 portant des dispositions en matière de baux à loyer, publiée au Moniteur Belge le 05 juin 2007.
 - 6 Article 14 de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale et article 59 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage.
 - 7 Notons cependant que les montants des allocations de chômage maximales ont été profondément modifiés en janvier 2009. Outre qu'ils ont été considérablement augmentés, la discrimination entre isolés ou chefs de famille et cohabitants a été supprimée durant la première année de chômage. Les montants diffèrent ensuite sensiblement, le montant des allocations des cohabitants devenant progressivement à peu près de moitié inférieur aux montants minimaux appliqués aux isolés (438 contre 830 euros par mois).

Accès à la santé



ACCÈS À LA SANTÉ *la pauvreté : facteur d'inégalité ?*

La santé fait certainement partie de ce que l'homme – quand il a la chance de l'«avoir» – possède de plus précieux. C'est une évidence dont il ne se rend le plus souvent compte que lorsque les ennuis de santé arrivent. La santé de chaque être humain mérite d'être favorisée et d'être protégée autant que possible.

Or les êtres humains ne sont pas tous égaux face à la santé.

Pour différentes raisons et à différents niveaux, sans doute.

Et la pauvreté, manifestement, fait partie de ces *facteurs d'inégalités de santé* ; facteur sur lequel on peut et doit intervenir. Que ce soit au niveau de leur état de santé, de leur comportement à l'égard de leur santé ou de leur accès aux soins, les publics qui fréquentent les Centres de Service Social, les publics précaires en général, sont défavorisés.

Plusieurs études l'attestent, les personnes en situation de pauvreté présentent un risque plus grand d'être en mauvaise santé que les personnes disposant d'un revenu moyen ou élevé. Leur espérance de vie est moindre. À l'inverse, le taux de mortalité infantile dans les ménages qu'ils forment, le risque qu'ils soient invalidés au quotidien par une maladie ou un handicap, qu'ils soient confrontés à une ou plusieurs affections chroniques ou de présenter du surpoids sont plus élevés. La tendance est la même en ce qui concerne la santé mentale, puisque les vingt pour cent des ménages au revenu le plus bas déclarent quatre fois plus souffrir de dépression que les vingt pour cent de la population au revenu le plus élevé. Une étude récente des Mutualités chrétiennes confirme ces inégalités en matière de santé et souligne par ailleurs leur accentuation. Or, bien que leur santé soit plus fragile, les publics précaires sont confrontés à divers obstacles dans leur accès aux soins de santé, qu'ils soient d'ordre matériel ou immatériel.

Dans ce chapitre sur l'accès à la santé, nous abordons la question du **lien entre la pauvreté et la santé, tant mentale que physique**. La première partie du chapitre, consacrée à la santé en général et à la santé physique plus particulièrement, s'intéresse d'une part aux obstacles à la santé, abordée sous l'angle de la prévention ; d'autre part, à l'accès aux soins de santé. La seconde partie s'attarde sur un problème croissant rencontré par les Centres de Service Social, celui des personnes présentant des troubles de santé mentale.

Quels obstacles ?

L'enjeu pour chacun, en matière de santé, est au minimum, de tenter d'éviter et de prévenir les ennuis de santé ou leur aggravation. Santé et prévention au sens large sont donc intimement liées.

La prévention, au sens large, peut être considérée comme l'ensemble des comportements, des habitudes, des conditions qui permettent de prévenir les problèmes de santé ou leur dégradation. **Cette prévention est-elle accessible aux publics précarisés ?** La réponse est non, dans une large mesure, semble-t-il. Les conditions de vie des ménages précaires et les limites auxquelles ils sont confrontés ne leur permettent pas d'être dans la meilleure position pour éviter les problèmes de santé.

Le manque d'estime de soi que se portent les personnes précarisées est en grande partie le reflet qu'a la société de les regarder, de leur accorder de la place et de la valeur.



Nos revenus influencent notre santé

Revenus et prévention sont directement liés. Au sens habituel, la prévention, c'est la visite régulière chez le dentiste ou le gynécologue, c'est la prise d'une assurance santé supplémentaire, c'est aussi une vigilance par rapport à son alimentation et à son équilibre de vie : sommeil, sport, pas de consommation excessive de boissons alcoolisées, de tabac, etc. Certaines de ces formes de prévention, pourtant régulièrement conseillées, sont inaccessibles pour les personnes en situation de pauvreté pour des raisons financières évidentes.

Plus fondamentalement encore, le revenu disponible a une influence sur les choix – ou, le plus souvent, sur les contraintes – de mode de vie : la qualité du logement et de l'environnement de vie en général, celle de la nourriture, la possibilité ou non d'avoir des loisirs, ... Or, comment peut-on protéger sa santé dans un logement insalubre, humide ou surpeuplé, peut-être non chauffé ? Comment se maintient-on en forme quand les revenus disponibles poussent à l'achat d'une nourriture peu saine et peu variée ? **Le niveau de revenu a donc une influence importante sur des déterminants fondamentaux des conditions de santé des personnes.** Les publics précaires vivent souvent dans des conditions qui sont source de maladies physiques diverses, mais aussi de stress et de tensions psychologiques.

Le manque de moyens financiers empêche de mettre en pratique des conseils de prévention classiques, mais aussi et plus fondamentalement, de vivre dans des conditions favorables au maintien et à l'entretien de la santé.

Outre ces aspects matériels et financiers, **des éléments davantage « culturels » constituent des obstacles à la prévention.** Ils empêchent nombre de personnes en situation de pauvreté d'être dans une attitude préventive.

Pauvreté et délaisement de soi

La pauvreté a des effets désastreux sur l'estime de soi que se portent les personnes. Or prendre soin de soi demande d'avoir pour soi et pour son corps une certaine considération. Selon l'analyse des travailleurs sociaux, de nombreuses personnes précarisées n'atteignent pas ce seuil minimum de conscience de leur valeur personnelle. Elles ne s'accordent dès lors pas beaucoup d'attention. Certaines, à titre d'exemple, préféreront se faire arracher une dent qui demande des soins plutôt que de lui accorder le temps, l'attention – et l'argent – nécessaires. Que cela puisse être mauvais pour l'ensemble de leur dentition ou n'être pas terrible d'un point de vue esthétique n'intervient pas souvent dans le choix posé. Le délaisement de soi semble corrélé au degré d'exclusions vécu par les personnes. Les personnes sans-abri sont à ce titre celles qui mettent **le plus de distance avec leur corps et leur réalité physique.** Les travailleurs sociaux qui travaillent avec ce type de public constatent que les personnes sans-abri ne se soignent ou n'acceptent de se faire soigner que lorsque la douleur ou la gêne deviennent vraiment trop importantes, sans que ce refus ou ce report de soins soit motivé par des raisons financières. Notons que le manque d'estime de soi que se portent les personnes précarisées est en grande partie le reflet de la façon qu'a la société de les regarder, de leur accorder de la place et de la valeur.

L'urgence plutôt que la prévention

Se pose aussi la question de l'accessibilité des messages de prévention. Plusieurs éléments entrent ici en jeu. D'une part, le niveau d'instruction des destinataires de ces messages. D'autre part, leur maîtrise de la langue et de codes culturels particuliers. Enfin, le type de canaux d'information utilisés.

Parmi les personnes précarisées, on retrouve un pourcentage plus important de personnes faiblement scolarisées que dans la population générale. Or l'instruction contribue largement à permettre aux personnes de saisir les enjeux et d'anticiper ; des facultés importantes et nécessaires pour comprendre les messages de prévention. D'où, le risque plus élevé de passer à côté pour les personnes peu instruites ou pour celles qui ne parlent pas une de nos langues nationales, n'en maîtrisent pas les subtilités ou ne sont pas familiarisées avec nos codes culturels. L'information ne touche donc pas uniformément l'ensemble des publics. Par rapport à ces enjeux de compréhension, les modes de communication n'apparaissent pas toujours adaptés aux publics précaires, pourtant particulièrement vulnérables.

Etre dans une attitude préventive suppose d'anticiper. Or anticiper est un luxe, ou tout simplement une impossibilité, pour des personnes qui sont souvent très prises par des difficultés quotidiennes et qui vivent essentiellement au jour le jour.

Pour ces différentes raisons régulièrement cumulées – mauvaises conditions de vie, manque de moyens financiers, déficit d'estime de soi, difficulté à comprendre les enjeux et à accéder à l'information, difficulté à anticiper – les personnes confrontées à la pauvreté sont souvent amenées à se préoccuper de leur santé lorsqu'un ou plusieurs problème survient, **dans l'urgence, plutôt que d'être dans la prévention.**

Des professionnels de la santé ou du social peuvent bien sûr faire passer des conseils de prévention aux personnes fragilisées qu'ils rencontrent – et certains le font – mais le meilleur moyen de favoriser une plus grande égalité face à la santé est d'assurer à chacun de saines conditions de vie et de mener une politique générale ambitieuse de lutte contre la pauvreté.

Les personnes précarisées ne sont pas seulement en moyenne en moins bonne santé que les autres, elles ont également plus de difficultés à accéder aux soins. Des obstacles du même type, matériels et immatériels, barrent ici aussi la route.

Il faut le souligner, des efforts importants sont consentis par les autorités pour garantir une bonne accessibilité financière aux soins : ticket modérateur via l'assurance obligatoire, mécanisme du tiers-payant, intervention majorée, maximum à facturer, dossier médical global, paiement au forfait, forfaits incontinence, maladie chronique ou état végétatif, fonds spécial de solidarité, carte médicale et aide médicale urgente. Plusieurs de ces dispositifs feront l'objet d'explications dans les pages qui suivent. Ceux-ci restent cependant insuffisants pour garantir à tous un accès satisfaisant aux soins : des barrières de divers types subsistent. Les travailleurs sociaux en sont quotidiennement témoins dans leur pratique.

Des mailles trop détendues

Notre système de soins de santé repose essentiellement sur l'**assurance santé obligatoire**. Elle permet le remboursement partiel de prestations médicales, de médicaments ainsi que de «matériel de santé» : prothèses, lunettes, appareils dentaires... La mutuelle prend en charge une partie du coût, le reste – le ticket modérateur – restant à charge du patient. L'assurance santé obligatoire ouvre le droit au paiement au forfait ainsi que, pour les personnes qui peuvent y prétendre, à l'intervention majorée et au maximum à facturer. Ces deux dernières mesures assurent aux ménages au statut précaire et/ou aux revenus modestes une prise en charge plus importante de leurs frais médicaux. L'assurance santé obligatoire est par ailleurs en principe nécessaire pour pouvoir bénéficier d'une carte médicale délivrée par le CPAS. A travers celle-ci, le CPAS prend en charge l'intégralité ou une partie de certains frais de santé, pendant une durée déterminée.

L'assurance santé obligatoire est donc essentielle et, puisqu'obligatoire, devrait couvrir l'ensemble des personnes qui résident légalement en Belgique. Cependant, les travailleurs sociaux constatent que de plus en plus de personnes – sans-abri, radiées de la commune, suspendues du chômage, bénéficiaires du revenu d'intégration sociale, ... – ne sont pas couvertes par l'assurance obligatoire. **Tant que leur situation n'est pas régularisée, elles ne bénéficient dès lors d'aucune protection en matière de**

santé. Ce constat montre que, même si les mailles du filet sont serrées, certaines personnes avec très peu de moyens passent encore au travers.

Garantir au mieux que chaque personne soit couverte par l'assurance obligatoire est donc une priorité. Toutefois, si l'assurance obligatoire est une aide précieuse et nécessaire, elle reste pour beaucoup de personnes une réponse insuffisante face à leurs frais de santé.

D'une part, l'assurance obligatoire ne couvre pas l'ensemble des soins ou besoins d'ordre médical. Les personnes qui en ont les moyens peuvent souscrire l'une ou l'autre assurance supplémentaire et se verront dès lors davantage couvertes. Les travailleurs sociaux estiment d'ailleurs ce système inégalitaire : il condamne ceux qui possèdent le moins à payer le plus en cas d'ennuis de santé non couverts par l'assurance obligatoire. Ils préconisent, pour tous, la plus haute couverture possible. D'autre part, les dispositifs auxquels l'assurance obligatoire donne droit ont eux-mêmes des limites.

Autres dispositifs insuffisants

C'est le cas du **ticket modérateur** : il est la quote-part dont est redevable le patient en cas de consultation médicale ou d'achat de certains médicaments. La règle générale prévoit que les patients règlent leurs factures et qu'ils introduisent ensuite leurs justificatifs accompagnés d'une vignette auprès de leur mutuelle afin d'être remboursés. Pour certaines personnes, cette quote-part non remboursée reste difficilement supportable et une entrave à consulter lorsque cela s'avère pourtant nécessaire.

suite page 32



Se pose en outre la question des avances : le remboursement par la mutuelle n'intervient qu'à posteriori. Les patients doivent donc déboursier au préalable un montant important dont ils ne disposent pas toujours. Le mécanisme du tiers-payant réduit ce problème : les patients ne paient que le ticket modérateur et le praticien se fait rembourser par la mutuelle. Ce système intéressant pour les patients est aujourd'hui peu appliqué, notamment pour des motifs discutables de responsabilisation, mais aussi parce qu'il est source de complications pour les médecins qui ne sont payés que tardivement.

Le recours aux urgences pour des consultations généralistes, malgré l'augmentation des tarifs pratiqués, est un signe de cette difficulté qu'éprouvent des ménages à faire face aux honoraires du médecin. Se rendre aux urgences permet aux personnes d'être soignées sans devoir payer au moment-même. Lorsque le portefeuille est vide, c'est pour certaines personnes la seule alternative. Celle-ci est évidemment perverse puisque la facture, élevée, arrive tôt ou tard dans la boîte aux lettres. L'effet dissuasif souhaité à travers l'augmentation des prix est donc inopérant, voire contreproductif, lorsque des familles vivent dans une trop grande précarité. Le système se retourne plutôt contre elles.

Paiement au forfait : pas assez étendu, trop méconnu

Autre exemple, celui du paiement au forfait. Cette mesure est très appréciée sur le terrain. Les personnes en ordre de mutuelle, quels que soient leur statut ou situation financière, peuvent s'inscrire dans une maison médicale qui pratique le paiement au forfait. Quand elles s'y rendent, il ne leur est compté aucun frais. Si elles consultent hors de la maison médicale, pour des soins qui auraient pu leur être apportés en ce lieu, elles ne profitent par contre d'aucun remboursement. Pour d'autres soins – consultation d'un spécialiste, par exemple –, elles sont remboursées normalement.

Le système devrait également être étendu : les maisons médicales qui pratiquent le forfait doivent souvent refuser du monde, tant les candidats à l'inscription sont nombreux. Le système du paiement au forfait devrait aussi être mieux connu, tant des travailleurs sociaux que des usagers. En effet, peu de gens – travailleurs sociaux compris – semblent bien au courant de l'existence de cette possibilité et/ou de son fonctionnement. Il importe également que les usagers soient suffisamment informés des modalités d'application du paiement au forfait, et donc accompagnés dans ce choix, afin d'éviter toute mauvaise surprise. Il n'est pas rare, en effet, de voir des personnes inscrites dans une maison médicale pratiquant le forfait s'étonner de recevoir une facture, suite à une consultation en urgence en dehors de la maison médicale, par exemple.

CPAS à orientations variables...

Enfin, un dernier dispositif, **la carte médicale que le CPAS peut décider d'accorder à certains ménages**. Définis par le CPAS, divers soins, prestations et médicaments sont alors en grande partie ou totalement pris en charge par le CPAS lui-même, pendant une durée déterminée (de quelques jours à plusieurs mois). Ce type de carte est souvent utilisé dans le cadre de l'aide médicale urgente destinée aux personnes en séjour illégal en Belgique. Dans ce cas, le prestataire de soins ou le pharmacien doit toujours indiquer sur son attestation qu'il intervient dans le champ de l'aide médicale urgente. Deux faiblesses de ce mécanisme sont la lenteur de la procédure et les orientations variables des CPAS, source d'un profond sentiment d'arbitraire pour les usagers. Le système a en revanche plusieurs qualités. La carte permet d'être soigné gratuitement ou à moindres frais. Elle évite en outre à la personne qui en bénéficie de devoir introduire une demande d'aide à chaque prestation. Elle offre donc aux personnes une sécurité par rapport à leurs besoins en soins de santé.

Cette question de la sécurité est fondamentale aux yeux de travailleurs sociaux. Régulariser la situation mutuelle des personnes, leur permettre d'obtenir une carte médicale de plusieurs mois sont des façons de renforcer la sécurité des personnes : elles savent qu'en cas de problèmes, elles auront accès à des soins. Leur offrir cette sécurité revient à reconnaître leur existence et leur valeur, en particulier dans le cas des sans-papiers qui ne bénéficient de cette reconnaissance à aucun autre niveau.

On le voit, malgré l'existence de ces nombreux – et positifs – dispositifs, les **frais médicaux** restent, pour certaines personnes, un **obstacle à se soigner**. Le fait que de nombreux ménages reportent des soins parfois importants et nécessaires pour des raisons financières doit pousser les décideurs à **améliorer encore et toujours l'accessibilité financière aux soins de santé**.

Concernant le travail social, et afin d'optimiser le service qu'ils rendent à la population, les travailleurs des Centres de Service Social constatent l'importance des liens et partenariats avec des institutions actives dans le domaine de la santé qui œuvrent à proximité : ONE, maisons médicales, plannings familiaux, ... En particulier, des liens positifs avec le CPAS peuvent permettre de garantir au mieux l'accès à la santé des usagers des Centres. A titre d'exemple, en vertu des relations de confiance avec le CPAS de sa commune, un Centre de Service Social lié à un centre médical peut décider d'octroyer à certains usagers une carte médicale d'un mois pendant que les procédures de régularisation de sa situation mutuelle sont en cours ou en vue de l'octroi d'une carte médicale à plus long terme.



Se former pour informer

On le voit, de nombreuses mesures existent pour favoriser l'accès des gens aux soins de santé. Le problème, outre les imperfections évoquées ci-dessus, est qu'elles sont malheureusement souvent méconnues des patients. Aux personnes qui ont des problèmes d'accès aux soins de santé, l'essentiel est donc de **pouvoir donner des informations correctes**. C'est d'ailleurs la mission principale des Centres de Service Social en matière de santé.

Trop de personnes passent à côté de mesures d'aide, faute d'en connaître l'existence, les conditions ou le fonctionnement. Les mutuelles tentent d'informer au mieux leurs affiliés à travers leurs périodiques ou à travers leurs services. Les autres services sociaux font de leur mieux également. Cependant, bien des gens, instruits ou non, fortunés ou pas, passent à côté de ces renseignements. Quelle proportion de citoyens sait ce qu'est et implique le paiement au forfait ? Combien de personnes concernées savent-elles qu'elles entrent dans les critères du statut OMNIO ? Celles qui souffrent d'incontinence, ont-elles entendu parler de l'aide forfaitaire dont elles peuvent bénéficier ? Que savent les indépendants de l'élargissement récent de leur couverture en matière de soins de santé ? Les patients ont-ils conscience que certains hôpitaux facturent des suppléments parfois très élevés ?...

Deux types de professionnels en particulier doivent être à même de dispenser des informations aux patients confrontés à des difficultés financières : les travailleurs sociaux, en particulier quand ils travaillent dans des institutions de santé, et les professionnels de la santé.

Les échanges entre travailleurs sociaux des Centres de Service Social réalisés dans le cadre de ce rapport, ont permis à certains d'entre eux de se rendre compte de leur ignorance de l'existence d'une série de dispositifs ou des procédures à accomplir pour activer certains droits. Evidemment, les **travailleurs sociaux de services généralistes** sont confrontés à la difficulté qu'ils **peuvent difficilement être des spécialistes de l'ensemble des questions sociales** auxquelles ils sont confrontés. Il leur est donc apparu important de se constituer un réseau de personnes ou institutions-relais pour certaines questions ou démarches spécifiques. Il leur est cependant aussi apparu important, pour réaliser leur mission d'information des usagers et les aiguiller éventuellement vers un service spécialisé, d'être capables de faire le lien entre la situation d'une personne et des mesures qui pourraient lui être destinées. Chaque travailleur social devrait donc idéalement avoir une connaissance générale des dispositifs existants. Mettre à disposition des travailleurs sociaux et du personnel soignant un mémento – régulièrement mis à jour – des nombreux dispositifs de santé serait un soutien appréciable à leur mission d'accompagnement.

En matière d'information des patients, le personnel médical a évidemment également une responsabilité. Le personnel médical soigne avant tout, bien entendu. Mais il a également une mission plus large : celle de **favoriser la santé et les conditions de bonne santé des patients**. Cela implique, d'une part, une relation de proximité et de confiance avec les gens. Et, d'autre part, dans l'idéal, un rôle d'information, d'accompagnement et de relais par rapport aux services sociaux. La relation entre personnel soignant et populations précaires est souvent décrite comme difficile. **Le langage médical est complexe** et l'adaptation des professionnels de la santé aux références, préoccupations et modes de vie des personnes pauvres n'est pas davantage évidente. Le médecin traitant, particulièrement au travers des visites à domicile, a une position privilégiée pour détecter les problèmes sociaux et alerter un service social ou, au moins, suggérer aux patients de faire appel à un tel service. Malheureusement, nombre de médecins jouent encore trop peu ce rôle de relais. Pourtant, soigner les rhumes chroniques d'un patient qui vit dans un logement humide a peu de sens si rien n'est entrepris par ailleurs pour améliorer les conditions de vie de cette personne.

On le comprend, outre celle des travailleurs sociaux, la **formation, notamment continue, du personnel soignant est indispensable**. D'une part, pour sensibiliser ces professionnels aux problématiques de pauvreté et encourager les bons réflexes, comme celui de renvoyer une personne vers un service social ; d'autre part, afin qu'ils soient à même d'informer les patients qu'ils rencontrent de leurs droits élémentaires.

Etroitement liée à l'information, la **question de la communication est également centrale**. Les documents informatifs produits par les mutuelles, les CPAS, ... ne sont, malgré certains efforts, pas adaptés à une série de publics qui maîtrisent mal la langue ou la lecture. Les courriers officiels, rarement rédigés dans un esprit didactique, posent également problème à de très nombreuses personnes qui ne comprennent pas ou mal ce qu'on attend d'elles. Rendre plus pédagogiques et didactiques les documents et les informations destinés à un large public est donc un enjeu important. Certains travailleurs sociaux estiment que pour **vulgariser et rendre accessibles certaines informations**, un travail pourrait être entamé, avec et par des usagers, dans les Centres de Service Social, dans le cadre d'activités communautaires. Les publicités télévisuelles et radiophoniques sont également un moyen à mobiliser, car elles touchent un grand nombre de personnes. Elles pourraient, dans leurs messages, inviter les personnes qui présentent des problèmes de santé et qui disposent de peu de moyens à s'adresser au service social de leur mutuelle ou d'une quelconque mutuelle, si elles n'en ont pas.

Activer ses droits, la galère...

Comme en matière de prévention, des freins non matériels empêchent certaines personnes précarisées de se soigner. Les travailleurs sociaux insistent ici aussi sur le fait que le manque d'estime de soi représente un obstacle important à se soigner à temps, et ce parfois même si les soins pourraient être gratuits, comme en maison médicale, par exemple. Bien plus souvent que les autres, les personnes en situation de pauvreté attendent l'urgence pour intervenir. Cette attitude est évidemment dommageable pour leur état de santé, mais souvent aussi pour leur budget : consultations aux services d'urgence, chez un médecin de garde, hors de leur maison médicale,...

Les travailleurs sociaux témoignent de difficultés plus lourdes encore lorsque les usagers sont sans domicile fixe. Les démarches à effectuer sont souvent pour eux insurmontables. Leurs relations avec les médecins est plus difficile encore. Ils ne reçoivent souvent aucune considération, quand ils ne sont pas simplement refusés. Ils n'ont en outre aucune couverture mutuelle. De ce fait, ils se rendent généralement directement à l'hôpital pour bénéficier d'une aide médicale en urgence. Ils peuvent également s'adresser gratuitement aux 'médecins du monde' ou à des infirmiers dans certains centres d'accueil, mais ceux-ci disposent d'insuffisamment de moyens pour mettre en place les soins nécessaires.

Les démarches administratives à accomplir constituent un autre obstacle à l'accès aux soins de santé. Profiter d'une mesure demande le plus souvent que les personnes activent leur droit. L'octroi de l'aide n'est généralement pas automatique. Ces démarches, qui peuvent sembler anodines à certains, représentent un véritable frein pour d'autres. Le remboursement des prestations lui-même n'est pas automatique et nécessite de rentrer attestations et vignettes à la mutuelle. Ce type de contraintes, même légères, ont pour effet que certaines personnes ne bénéficient pas de l'ensemble de leurs droits. Les travailleurs sociaux insistent donc pour que, dans la mesure du possible, **l'activation de l'octroi d'un maximum de droits se fasse de façon automatique**. Ils insistent cependant sur la nécessité d'informer les personnes de leurs droits, même lorsque ceux-ci leur sont accordés automatiquement. Le risque, sans cela, est de déresponsabiliser les personnes et de créer de mauvaises surprises le jour où un avantage disparaît.

Pauvreté et santé mentale

Depuis quelques années, les travailleurs des Centres de Service Social constatent une augmentation du nombre de leurs usagers qui souffrent de troubles mentaux plus ou moins importants. Il existe de toute évidence un lien «**privilégié**» entre **pauvreté et santé mentale**, même si celui-ci n'est certainement pas univoque. La pauvreté, on le sait, est source de stress, d'angoisse, de tensions familiales, de mésestime de soi, d'exclusion, ... Autant de facteurs qui peuvent favoriser les troubles mentaux. Par ailleurs, les difficultés d'ordre psychologique peuvent être à l'origine d'exclusion sociale – par la difficulté par exemple, pour ces personnes, de trouver ou de conserver un emploi – et de désocialisation. Le risque de pauvreté est dès lors d'autant plus important pour les personnes en souffrance psychosociale.

Les personnes qui fréquentent les Centres de Service Social sont souvent isolées, ont traversé ou traversent encore des périodes difficiles, ont connu de multiples ruptures, sont souvent déracinées, cumulent régulièrement des handicaps matériels, sociaux et culturels, ont parfois des problèmes d'alcoolisme ou de toxicomanie. Dans certains

cas, elles éprouvent des difficultés à intégrer les règles qui encadrent la vie en société : le respect des horaires, par exemple.

Les personnes qui présentent des troubles psychologiques posent évidemment question aux travailleurs sociaux et les interpellent **quant à leur rôle face à ces usagers**. Les assistants sociaux ne sont pas préparés ni formés pour faire face à des personnes en crise, incohérentes, violentes ou incapables de formuler une demande et qui, cependant, font appel à eux. Ils ne souhaitent toutefois pas fermer la porte à des gens qui souffrent déjà au quotidien d'exclusions multiples et répétées.

L'écoute de leurs souffrances fait partie de ce que les travailleurs sociaux peuvent offrir : à travers l'écoute, ils permettent aux personnes de s'arrêter, de s'exprimer. Ils leur redonnent une place dans leur vie et dans la société. Parfois, le règlement de certaines situations sociales problématiques peut également être source de mieux-être, les usagers retrouvent alors un sentiment de sécurité. A partir du moment où les personnes ne sont plus ou sont moins dans l'angoisse de la survie et trouvent un sentiment de sécurité, il leur est plus facilement possible de régler des difficultés d'ordre psychologique.

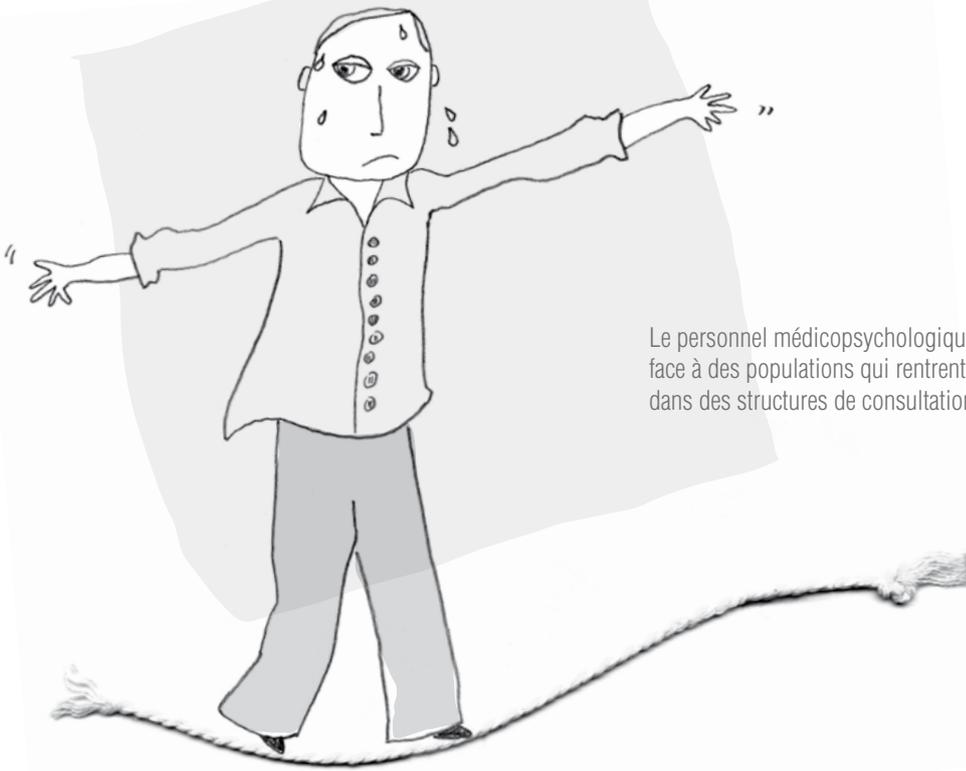
La pauvreté est source de stress, d'angoisse, de tensions familiales, de mésestime de soi, d'exclusion.

Le travailleur social face à ses propres limites

Mais la présence de personnes sous influence ou en état de crise pose parfois problème dans les permanences des Centres de Service Social, voire met en danger les travailleurs sociaux. Face à ce constat, certaines règles ont été mises en place. De manière générale, les personnes n'ont pas accès aux Centres lorsqu'elles sont sous influence. En cas de délire ou d'agressivité, les travailleurs sociaux tentent d'apaiser la personne. Si un usager présente un comportement vraiment problématique, les travailleurs sociaux sont parfois contraints de le faire sortir, voire même d'appeler la police dans les cas les plus graves. Dans le cas des visites à domicile, le problème est d'autant plus sérieux que le travailleur social, souvent une femme, est seule face à la personne en crise. Plusieurs travailleuses ont souligné avoir déjà vécu des situations très stressantes. Elles ont par ailleurs regretté de ne pas avoir pu bénéficier, dans ces circonstances et faute de réponse positive, de l'appui de professionnels de la santé mentale.

Si les travailleurs sociaux ne sont pas absolument sans compétences en matière de souffrance psychosociale, ils ne sont en aucune façon des thérapeutes et ils se trouvent confrontés à leurs limites face à des usagers présentant des difficultés psychologiques complexes ou graves. Des personnes se retrouvent ainsi à **l'intersection des milieux sociaux et psychologiques**, aucun de ces deux milieux ne se sentant véritablement armé pour leur venir en aide. Dans les cas lourds, les réponses sociales sont insuffisantes pour soulager les problématiques de ces usagers qui ne sont d'ailleurs pas toujours en état de tirer profit d'une aide ou d'un accompagnement social.





Le personnel médicopsychologique est désarmé face à des populations qui rentrent difficilement dans des structures de consultations régulières.

Mieux se comprendre et collaborer

Mais le personnel médicopsychologique est lui aussi désarmé face à des populations qui rentrent difficilement dans des structures aux consultations régulières et à heure définie. Ces personnes sont parfois à mille lieues de la logique de responsabilisation de soi et de volonté de changement que suppose généralement le travail psychologique. Elles ont, en outre, des difficultés à consacrer des moyens à un processus long dont les effets ne se font pas sentir immédiatement. Nombreux usagers qui souffrent manifestement de troubles psychologiques ou mentaux ne sont, par ailleurs, pas en demande d'un tel type de suivi. Il est d'autant plus difficile de savoir que faire avec eux.

Lorsqu'ils sont en demande d'un accompagnement psychologique et sont prêts à entreprendre la démarche, le poids financier non négligeable en rebute plus d'un. Les centres de guidance proposent des consultations à tarif très bas, mais ils sont débordés et ne peuvent répondre à l'ensemble de la demande. En dehors de ce type de structure, les soins de santé mentale sont généralement impayables pour le public des Centres de Service Social.

La nature de l'accompagnement psychologique ou psychiatrique dispensé à certains de leurs usagers pose aussi question aux travailleurs sociaux. Certains constatent que des usagers reçoivent bien plus de médicaments – «ils sont bourrés de médicaments», d'après les propos d'une assistante sociale – que d'écoute.

La mise en observation, que les travailleurs sociaux peuvent demander, ne semble pas davantage être la panacée. Outre que certains usagers souhaitent à leur sortie se venger de la personne qui a demandé leur placement, la mise en observation a parfois pour effet d'enfoncer la personne dans des difficultés financières plus importantes encore. Pendant quarante jours, la vie de la personne colloquée sera comme mise entre parenthèses. Cependant, au même moment, à l'extérieur, la vie continue. Quand elle sortira, la personne retrouvera son contexte de vie habituel avec ses difficultés, ses factures accumulées pendant son absence, dont la facture d'hospitalisation n'est pas la moindre. Elle se trouvera ainsi dans une situation parfois plus inextricable encore qu'à son entrée à l'hôpital. Enfin, se pose également la question du suivi des personnes qui sortent de collocation. Pour les travailleurs sociaux, l'idéal serait de privilégier autant que possible les soins dans les milieux de vie des personnes. Mais ce suivi semble manquer grandement. Les patients reçoivent parfois juste le nom d'un centre de santé mentale, mais ils ne sont pas accompagnés dans leurs démarches, que la plupart n'effectuent de ce fait pas.

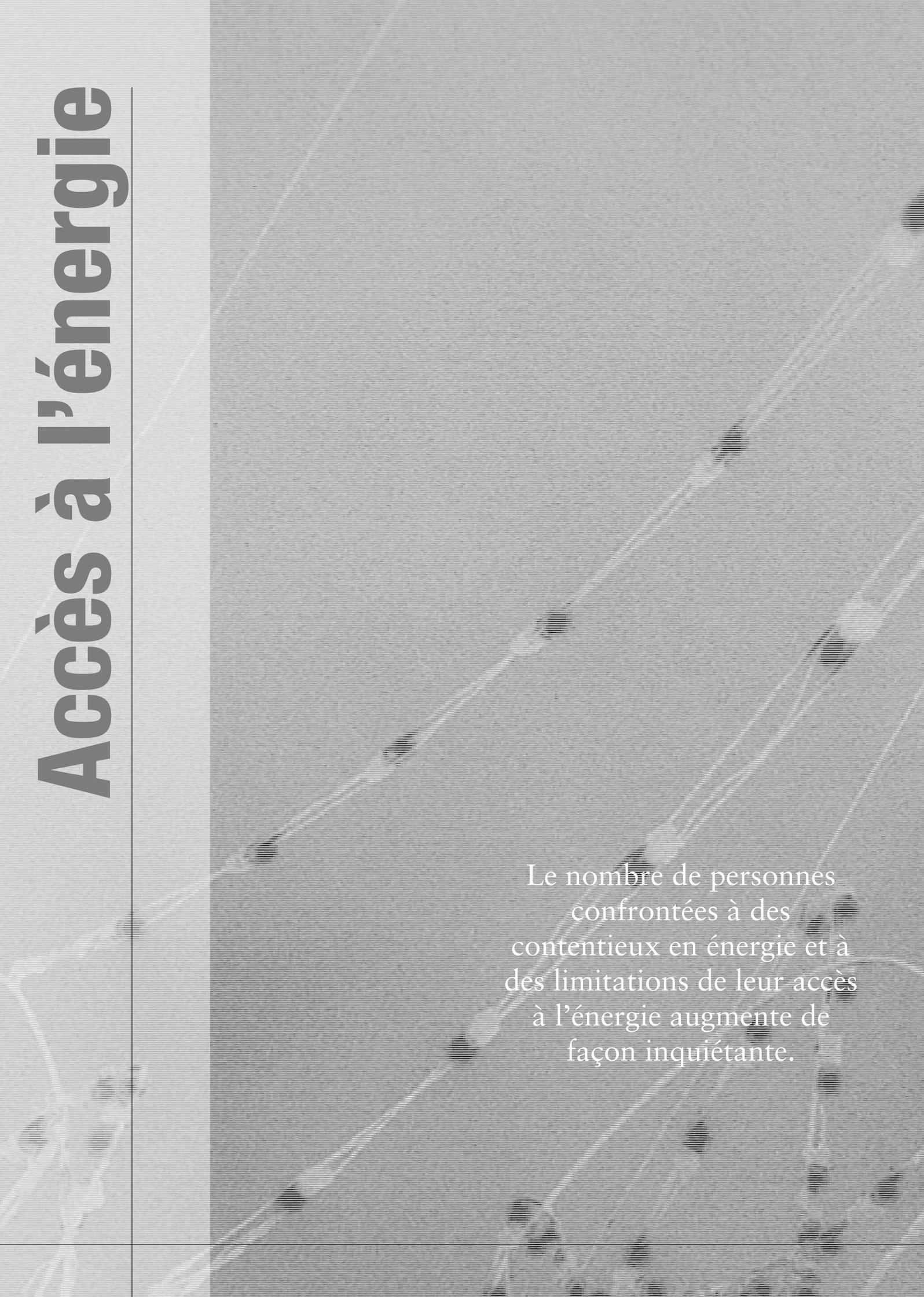
Pour offrir une prise en charge globale et cohérente des personnes qui présentent des difficultés psychologiques et sociales lourdes, il apparaît essentiel de développer les réseaux et partenariats entre acteurs des secteurs du social et de la santé mentale. Il est aussi important de favoriser une **meilleure communication et compréhension réciproque**. Il apparaît tout aussi nécessaire de favoriser les collaborations au sein même du champ de la santé mentale, entre différents types de partenaires, notamment hospitaliers et ambulatoires, afin de garantir un meilleur suivi aux usagers qui cumulent difficultés sociales et psychologiques lourdes et qui n'ont souvent pas de relais ou soutien familial suffisant pour les encourager à faire les démarches nécessaires.

Si les Centres sont bien sûr des lieux d'accueil et d'écoute de toute personne, ces publics mettent en question le rôle des travailleurs sociaux. Cette situation, dont l'occurrence tend à augmenter ces dernières années, demande peut-être des adaptations relatives aux pratiques de terrain, mais également une réflexion et des réponses d'ordre politique.

1 Cette assurance santé obligatoire inclut en fait, dans l'immense majorité des mutuelles, une assurance complémentaire. A côté de cette assurance complémentaire devenue de facto obligatoire, les mutuelles proposent encore d'autres types de couvertures (hospitalisation, soins dentaires, ... qui couvrent davantage de frais), facultatives celles-là

2 Un des arguments en faveur du maintien d'un remboursement postérieur à l'intervention est d'encourager les personnes à ne consulter le médecin qu'en cas de nécessité. Cette logique est problématique, voire perverse, lorsqu'elle empêche des gens qui en ont besoin de se soigner.

Accès à l'énergie



Le nombre de personnes confrontées à des contentieux en énergie et à des limitations de leur accès à l'énergie augmente de façon inquiétante.

ACCÈS À L'ÉNERGIE

indispensable à nos modes de vie

Nos modes de vie occidentaux rendent indispensable l'accès à l'énergie pour satisfaire des besoins de base et mener une existence conforme à la dignité humaine. Sans électricité, gaz ou gasoil, il est impossible de se chauffer, de s'éclairer, de cuisiner, de conserver des aliments, d'avoir de l'eau chaude,... autant de besoins de base dans notre existence.

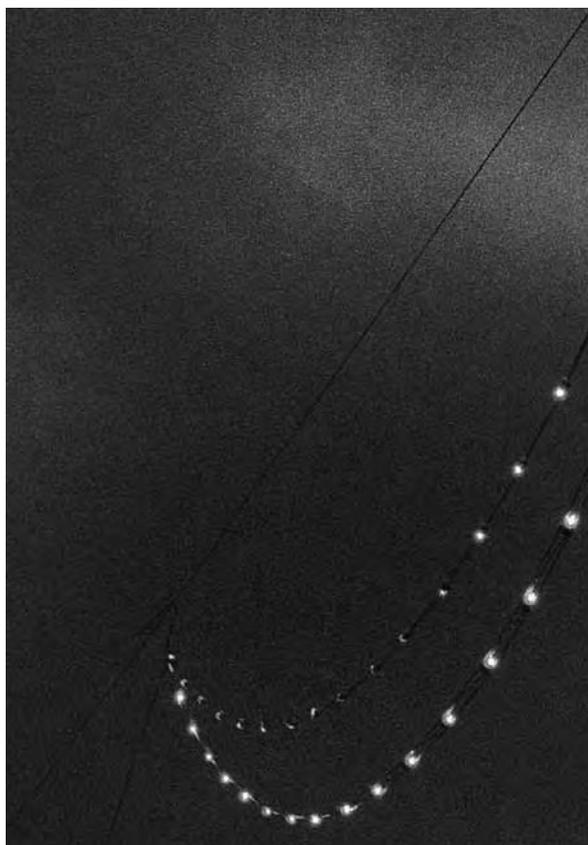
Nous sommes, dans les actes de la vie quotidienne, de plus en plus dépendants de l'énergie, que ce soit pour ce qui vient d'être énoncé ou pour nos déplacements, pour accéder à l'information et aux loisirs – radio, télévision, Internet, téléphone – ou pour travailler.

Exclure des personnes de l'accès à l'énergie revient *de facto* à les empêcher de fonctionner dans notre monde contemporain, à les exclure de la société. Outre ce phénomène d'exclusion et ses effets psychosociaux, ne pas avoir un accès 'normal' à l'énergie peut avoir des conséquences lourdes sur la santé et être source d'un stress considérable pour les familles concernées.

Les coupures de gaz et d'électricité n'ont pas toujours été une préoccupation politique. Les Régions n'ont adopté de mesures de protection qu'à partir des années nonante. Celles-ci ont progressivement été renforcées, permettant une diminution du nombre de coupures totales d'énergie. Aujourd'hui, à la faveur de la réorganisation du marché, de l'augmentation générale des prix des énergies et du coût de la vie ainsi que de la croissance de la précarité en Régions bruxelloise et wallonne, le nombre de personnes confrontées à des contentieux en énergie et à des limitations – voire cessations – de leur accès à l'énergie augmente à nouveau de façon inquiétante.

En Belgique, les compétences en matière d'énergie sont en grande partie régionalisées. Concrètement, en ce qui nous concerne, si les prix – et donc le tarif social¹ ou le fonds social mazout – restent une compétence fédérale, l'organisation de la libéralisation et la mise en œuvre de mesures de protection particulières contre les coupures de gaz et d'électricité relèvent des Régions. Ainsi, les Régions bruxelloise et wallonne ont mis en place des systèmes fort différents.

Le rapport ne se penche pas sur l'ensemble de la problématique de l'accès à l'énergie : il s'est arrêté, au lendemain de la libéralisation, aux changements qu'elle a introduits et à ses conséquences sociales. La première partie de ce chapitre analyse les aspects positifs et négatifs des mesures sociales mises en œuvre par la Région bruxelloise. Ensuite, nous verrons les obstacles concrets au «droit à l'énergie» rencontrés par les clients et les travailleurs sociaux.



Quelles protections sociales ?

En quelques lignes, voici les principes généraux des dispositions sociales en matière de gaz et d'électricité à Bruxelles² ; de manière à comprendre les critiques formulées par la suite.

Un **limiteur de puissance** est placé chez tous les clients en défaut de paiement pour l'électricité, qu'ils soient protégés ou non.

Seul le **Juge de Paix** est habilité à décider de couper la fourniture de gaz ou d'électricité d'un ménage, protégé ou non : le fournisseur peut demander la résiliation du contrat qui le lie à un client endetté – la résiliation entraîne de facto l'interruption de l'accès à l'énergie – si le client, après mise en demeure et placement éventuel d'un limiteur de puissance n'a pas proposé ou respecté un plan d'apurement.

La Région bruxelloise prévoit, comme mesure de protection spécifique des clients protégés, une **suspension temporaire** de leur contrat de fourniture. Concrètement, si un client protégé n'honore pas ses factures auprès de son fournisseur commercial, son contrat de fourniture est suspendu et non résilié. Le client protégé garde une fourniture d'énergie : il est alimenté par le GRD au tarif social, le temps d'apurer ses dettes auprès de son fournisseur. Le client évite ainsi l'accumulation de l'endettement auprès de son fournisseur commercial et le risque immédiat d'une demande de résiliation de son contrat. Tandis qu'il est fourni par le GRD, le client tente d'apurer ses dettes à l'égard de son fournisseur commercial. S'il y arrive, son contrat reprend de plein droit. Par contre, s'il n'apure pas ses dettes à l'égard de son fournisseur et s'endette auprès du GRD, celui-ci peut demander la résiliation du contrat de fourniture au Juge de Paix. Si le Juge statue en ce sens, le client perd son contrat ainsi que son accès au gaz et/ou à l'électricité.

Les bénéficiaires du tarif social au niveau fédéral ainsi que les personnes inscrites dans un processus de médiation de dettes ou de règlement collectif de dettes sont les principales catégories de personnes à pouvoir prétendre au statut de client protégé. Toutefois, le CPAS, sur base d'une enquête sociale, ou Brugel – le régulateur bruxellois du marché libéralisé-, en fonction des revenus du ménage et de la compo-

sition de famille, peuvent décider d'accorder le **statut de client protégé** à des ménages qui n'entrent pas dans les conditions prédéfinies.

Il n'existe pas comme telle d'**interdiction de coupure en période hivernale**. Toutefois, si une demande de résiliation intervient pendant l'hiver (entre le 1er octobre et le 30 mars), le juge de Paix peut décider d'imposer la poursuite de la fourniture jusqu'à la fin de la période. Un CPAS peut par ailleurs enjoindre au GRD de fournir pendant l'hiver, à un prix équivalent au tarif social, un ménage préalablement coupé, s'il juge que la situation sociale le justifie.

Critiques des différentes mesures

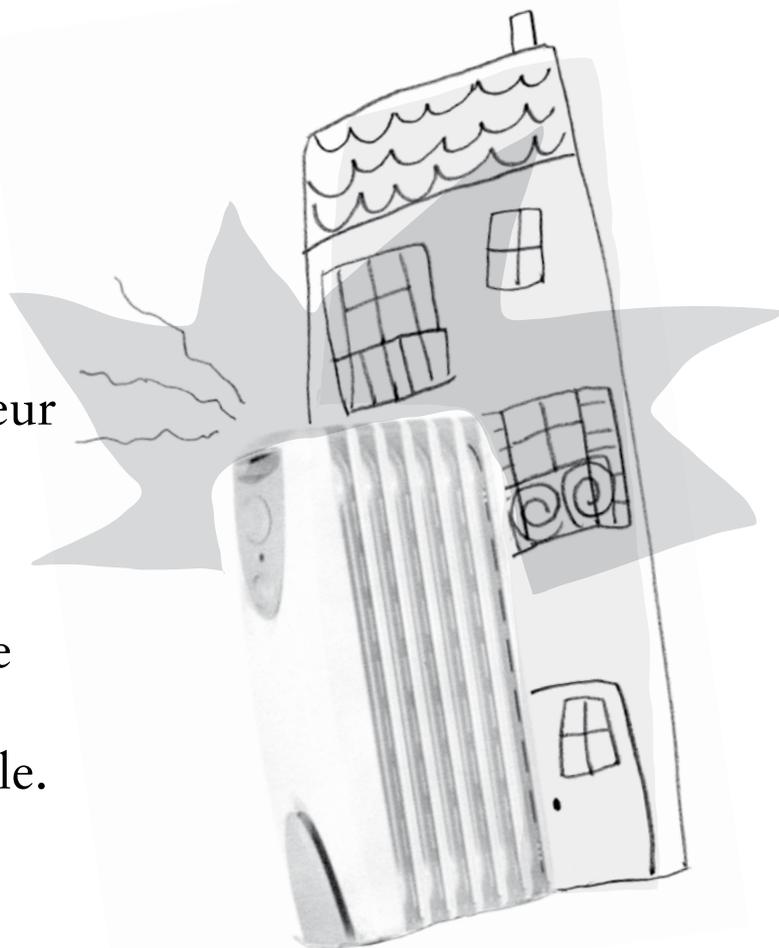
Que peut-on dire des avantages et des inconvénients de ces mesures ?... Si le **limiteur de puissance** donne accès à un minimum d'électricité en cas de problèmes de paiement, il ne permet pas aux ménages de répondre à tous les besoins de base. Une puissance limitée est toujours insuffisante en cas de chauffage électrique, par exemple. Ce problème de chauffage se pose également pour les ménages qui disposent d'une chaudière à mazout. S'ils sont sous six ampères, ceux-ci sont insuffisants pour l'allumage électrique de la chaudière. Le limiteur de puissance est donc une réponse partielle à la question de l'accès à l'électricité, mais **n'apporte pas de réponse à celle de l'accès au gaz**. Il ne réduit pas toujours non plus significativement l'endettement : les ménages sous ce système modifient leur organisation et ont tendance à étaler leurs consommations sur la journée. Par exemple, plutôt que d'utiliser trois taques simultanément pour cuisiner, certains ménages cuisineront leurs différents plats successivement sur une seule taque. Ils utilisent donc moins de puissance de façon simultanée, mais consomment autant d'électricité au final.

La **suspension temporaire du contrat de fourniture commercial**, quant à elle, permet d'éviter l'accumulation de l'endettement auprès du fournisseur commercial, tout en permettant aux clients protégés, temporairement fournis par le GRD, d'avoir accès tant à l'élec-

Petit lexique des diverses mesures sociales à l'énergie

- **Limiteur de puissance** : système qui limite le wattage disponible simultanément. Pour des raisons techniques, ce système n'existe que pour l'électricité. A Bruxelles, la puissance est limitée à six ampères.
- **Tarif social (ou prix social maximal)** : tarif d'électricité ou de gaz préférentiel, accordé par les autorités fédérales à certaines catégories de personnes : bénéficiaires du revenu d'intégration sociale, de la garantie de revenus aux personnes âgées, d'une allocation de personne handicapée, etc.
- **Client protégé** : certains ménages en situation précaire ont droit à une protection particulière, plus élevée que les clients non protégés, en cas de problèmes de paiement. Tous les bénéficiaires du tarif social au niveau fédéral peuvent prétendre au statut de client protégé, mais ce dernier est également ouvert à d'autres catégories de personnes, notamment celles qui sont inscrites dans un processus de médiation de dettes ou de règlement collectif de dettes.
- **Fournisseur** : dans le marché libéralisé, l'entreprise commerciale à qui le client achète son gaz et/ou son électricité. Chaque client peut choisir librement son fournisseur et est lié à lui par un contrat commercial.
- **GRD** : gestionnaire de réseau de distribution : acteur – régie communale ou intercommunale – responsable du transport du gaz et de l'électricité à un niveau local ainsi que des installations (lignes à basse tension, canalisations de gaz, compteurs, ...). Les GRD jouent le rôle de fournisseur de dernier ressort – ou fournisseur social – pour certains ménages en difficulté de paiement.

En cas de problème de paiement, le limiteur de puissance donne accès à un minimum d'électricité, puissance insuffisante en cas de chauffage électrique par exemple.



tricité qu'au gaz. Les clients – protégés uniquement, en l'occurrence – reçoivent ainsi un temps pour tenter d'apurer leurs dettes auprès de leur fournisseur commercial et de normaliser leur situation sans menace de coupure immédiate.

Le fait que le contrat soit seulement suspendu et non clôturé permet au client de retrouver son contrat lorsque sa situation est régularisée. Il n'est pas confronté à la difficulté – voire à l'impossibilité – de retrouver un fournisseur et évite d'importantes garanties financières. En effet, Quand un client «perd» son fournisseur à la suite d'un contentieux financier, il lui est généralement très difficile de trouver un autre fournisseur. Cet autre fournisseur n'acceptera la demande de fourniture que moyennant des garanties financières souvent élevées.

Quant à l'**élargissement des possibilités d'octroi du statut de client protégé**, elle permet à des ménages confrontés à des réelles difficultés financières de bénéficier du statut alors qu'elles n'entrent pas dans des catégories prédéfinies. L'idée est bonne, mais il semble cependant que la protection attire à ce jour peu de clients. Trois raisons l'expliquent sans doute. Première explication : pour l'électricité, le placement d'un limiteur de puissance est un préalable à la prise en charge par le fournisseur de dernier ressort (le GRD). Or les gens préfèrent autant que possible éviter le limiteur de puissance. Deuxièmement, le statut de client protégé n'offre pas au ménage la garantie de s'en sortir. Outre sa consommation au GRD à un prix certes plus avantageux que dans le giron commercial, le client protégé doit acquitter ses dettes à l'égard de son fournisseur commercial. Selon l'étalement du paiement, le niveau de l'endettement et les capacités financières du ménage, la protection lui sera ou non salutaire. Pour certains ménages, le statut de client protégé n'apporte pas une réponse suffisante et seule l'intervention financière du CPAS permet d'éviter la coupure. Enfin, la lenteur de la mise en place des procédures, notamment du côté de Brugel, et leur méconnaissance par le public constituent une troisième explication de ce faible succès.

Et sur le terrain ?

Les travailleurs sociaux sont confrontés au quotidien à des personnes dont les **factures énergétiques sont trop lourdes par rapport aux moyens** dont elles disposent. Le défi pour les travailleurs est alors double : d'une part, faire en sorte que ces personnes conservent un accès à l'énergie ; d'autre part, trouver une solution pour régler le contentieux existant.

CPAS, garant du droit à l'énergie ?

Pour tenter de réaliser ces missions, le CPAS est souvent un partenaire incontournable. Les CPAS ont en effet reçu, tant via les législations fédérales – le Fonds Vande Lanotte – que régionales, des moyens considérables en matière d'énergie. Ils peuvent intervenir dans les factures, mettre en place une guidance budgétaire, demander le relèvement de la puissance électrique lorsqu'un ménage est sous limiteur et ont une légitimité particulière pour proposer des plans de paiement. A Bruxelles, ils peuvent accorder le statut de client protégé et demander que des ménages coupés soient fournis pendant les mois d'hiver.

Cette réalité interpelle. Le rôle prépondérant dévolu aux CPAS fait d'eux les **gestionnaires et les garants – ou non – du droit à l'énergie**. En d'autres termes, le droit à l'énergie pour les ménages précaires est aujourd'hui grandement conditionné à l'intervention du CPAS, or celui-ci reste largement libre de son intervention. L'autonomie communale laisse aux CPAS une grande marge de manœuvre et d'appréciation. **Conséquence : il y a autant de manières d'accorder – ou non – un droit effectif à l'énergie qu'il y a de CPAS.**

suite page 40

Accès à l'énergie

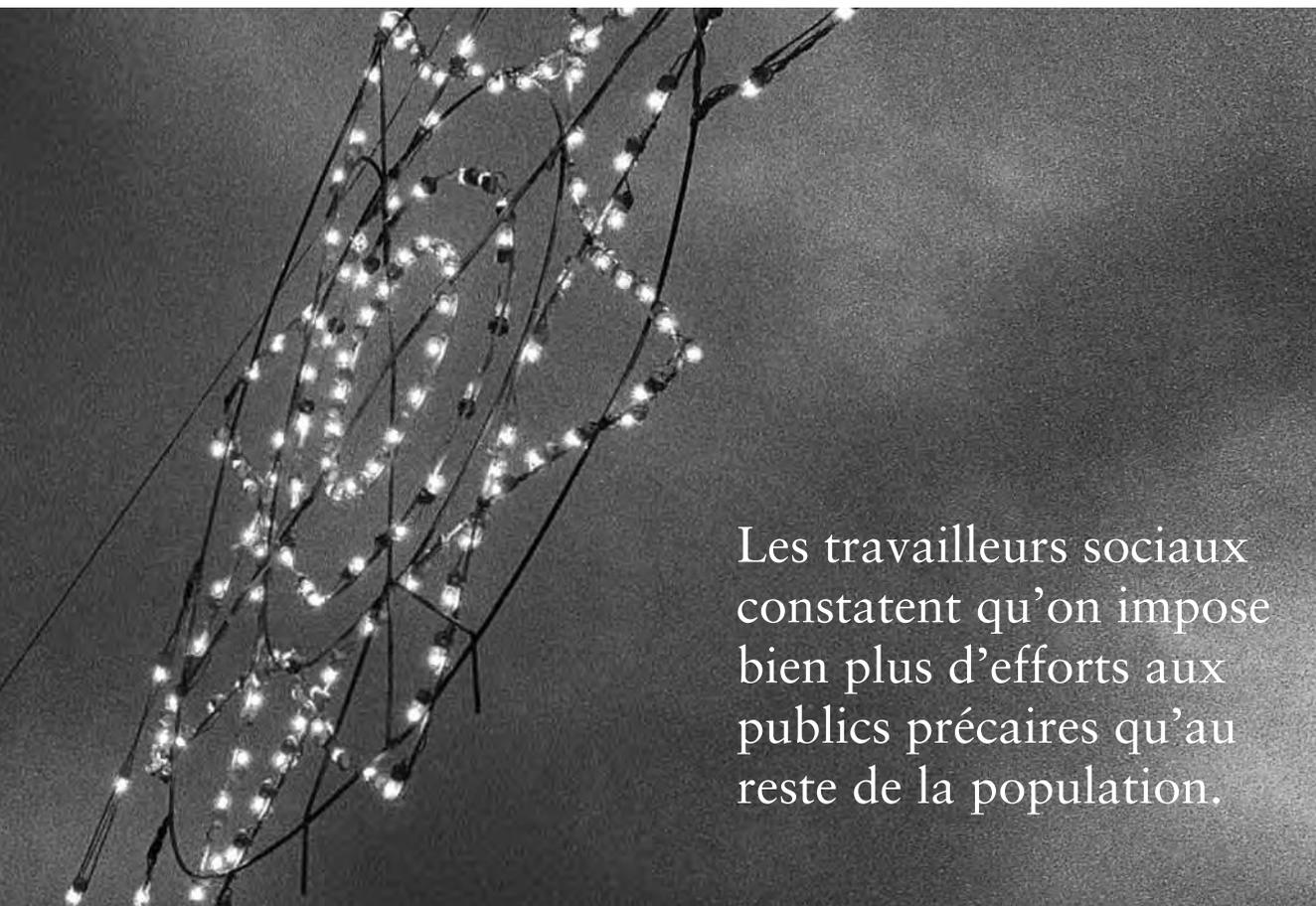
Un frigo de classe F coûte moins cher à l'achat qu'un frigo classe A++, mais il consomme près de 5 fois plus. Or les factures liées à l'énergie représentent pour certaines personnes, dans le logement social, le double de leur loyer !

Le turn-over important au niveau du personnel des CPAS – à Bruxelles en particulier – et la complexité de la matière ont, en outre, pour effet que certains travailleurs sociaux en charge de l'énergie n'ont pas une grande maîtrise de la question. La façon et la capacité de garantir à chacun le droit à l'énergie en dépend pourtant. En Région wallonne, chaque CPAS est censé disposer d'une cellule énergie. A Bruxelles, **seuls trois CPAS ont mis en place un service de ce type**. Pour répondre à leurs missions accrues en matière d'énergie et à l'augmentation des problèmes d'accès à l'énergie, et dans l'intérêt des usagers, chaque CPAS aurait pourtant intérêt à disposer de travailleurs sociaux spécialisés dans le domaine.

Mériter pour être aidé

Un discours tend à s'imposer en matière d'énergie: celui-ci vise à responsabiliser les ménages face à leurs factures. La question n'est plus toujours de savoir si les personnes disposent de moyens suffisants pour faire face à leurs factures, mais si **elles font des efforts suffisants pour consommer moins et mieux gérer leurs dépenses**. Cette logique contamine notamment la pratique de certains CPAS. Les travailleurs sociaux du secteur privé constatent qu'il est, dans de nombreux lieux, de plus en plus difficile d'obtenir une aide financière du CPAS, même si des fonds sont disponibles.

Par exemple, certains CPAS mettent en place des **ateliers de consom'acteurs**, qui ont pour double objectif d'apprendre aux personnes à mieux gérer leur budget et à consommer moins. Si la consommation d'un ménage qui a participé à l'atelier demeure élevée,



Les travailleurs sociaux constatent qu'on impose bien plus d'efforts aux publics précaires qu'au reste de la population.

certain CPAS refusent d'intervenir dans la facture alors que des raisons très valables et indépendantes de la bonne volonté des personnes peuvent souvent expliquer le niveau de consommation : l'état du bâti et des équipements, une fenêtre cassée non réparée, etc.

De la même façon, certains CPAS refusent toute aide financière aux ménages qu'ils suivent dans le cadre d'une guidance budgétaire. La logique sous-jacente semble être la suivante : si les personnes s'en tenaient à la guidance, elles devraient pouvoir honorer leurs factures. Si ce n'est pas le cas, c'est donc leur faute et elles ne méritent pas d'être aidées... Il semble qu'il faille toujours mériter pour être aidé.

Cette logique de responsabilisation pose question aux travailleurs sociaux des Centres de Service Social. Certes, l'adaptation de certains comportements et une certaine vigilance peuvent sans doute permettre d'atteindre une diminution de la consommation, mais **limiter les problèmes de paiement à des comportements de consommation inconsidérés est profondément injuste**. C'est faire fi des trop faibles moyens dont dispose une partie de la population pour faire face à des prix énergétiques croissants. C'est faire fi également de l'état des logements que ce type de public est contraint d'habiter, laissant souvent fort à désirer en termes d'isolation, de ventilation, d'humidité, de qualité des équipements utilisés. Un exemple : un frigo classe F coûte moins cher à l'achat qu'un frigo classe A++, mais il consomme aussi près de cinq fois plus. Ce dernier enjeu est pourtant considérable puisque les factures liées à l'énergie représentent pour certaines personnes, dans le logement social, le double de leur loyer !

Cette réalité pose question aux travailleurs : c'est aux locataires de payer la facture énergétique et aux propriétaires de réaliser les travaux qui permettent l'amélioration de la performance énergétique des biens qu'ils louent. Ces derniers n'ont donc aucun intérêt direct à réaliser des améliorations coûteuses. Les travailleurs souhaitent que les responsables politiques prennent des mesures pour encourager, voire contraindre, les propriétaires à faire les travaux nécessaires, sans que s'ensuive une augmentation trop importante du loyer.

Les travailleurs sociaux constatent qu'on **impose de manière générale bien plus d'efforts aux publics précaires qu'au reste de la population**. Les effets de ces efforts sur la facture – quand il y en a – sont généralement marginaux, car si la consommation baisse proportionnellement moins que les prix de l'énergie augmentent, le montant de la facture continue à grimper. Ce constat est très décourageant pour les personnes qui s'imposent des restrictions parfois pénibles et souvent très contraignantes. Ceux qui prônent la réduction de la consommation et accompagnent les personnes en ce sens doivent veiller à expliquer clairement la distinction entre la diminution de la consommation et celle de la facture, et ce afin d'éviter un découragement compréhensible. Découragement qui a des effets pervers : certaines personnes n'ont alors plus aucune motivation pour être vigilantes à leurs consommations et s'exposent ainsi à une explosion de leur facture annuelle.

1 Dont la dénomination officielle est «prix social maximal».

2 Vous trouverez davantage d'informations sur le site du régulateur en Région bruxelloise, Brugel : www.brugel.be

Contacts laborieux avec les fournisseurs

Les travailleurs sociaux sont régulièrement amenés à entrer en contact avec les fournisseurs, que ce soit pour introduire une demande de tarif social, négocier un plan d'apurement, demander une révision des factures d'acompte, obtenir des informations pour leurs usagers ou tenter de régler des problèmes de déménagement, de facturation, ... Dans ces démarches, les travailleurs sont confrontés à de multiples problèmes.

La première difficulté est d'obtenir le contact et les informations désirés. Certains fournisseurs ont une ligne unique pour l'ensemble du pays. Les collaborateurs ne sont pas toujours au fait des réalités régionales diverses et se trompent parfois dans les informations qu'ils donnent. Il est par ailleurs impossible d'avoir affaire à un unique interlocuteur pour un dossier qui demande un suivi. Les réponses des uns et des autres sur les mêmes questions sont variables. Les appels sont souvent longs et coûteux, en particulier lorsqu'une situation demande plusieurs interventions. Ce coût est lourd pour les usagers qui font les démarches eux-mêmes.

L'obtention du tarif social pour un client était une démarche souvent compliquée : l'octroi a été rendu automatique le 1^{er} juillet 2009. Cette automatisation est en ce sens une excellente nouvelle, tant pour les clients concernés que pour les travailleurs sociaux. Jusqu'ici, en effet, l'acceptation par les fournisseurs des attestations donnant droit au tarif social semblait complètement aléatoire. Une même attestation se voit parfois acceptée, parfois refusée, sans aucune justification pour cette différence de traitement. Pour une même personne, un travailleur social doit parfois réintroduire plusieurs fois la même demande avant qu'elle ne soit prise en compte. La date du début de l'application du tarif social est également confuse et aléatoire. Selon le CPAS et la politique du fournisseur, le tarif social entre en vigueur le jour de réception de l'attestation, s'applique rétroactivement à toute l'année de réception de l'attestation ou au contraire ne commence qu'à partir de l'année suivant la réception du document. Il peut donc, selon les pratiques et interprétations différentes, y avoir une année de différence dans la prise en compte du tarif. On peut espérer que l'automatisation de l'octroi du tarif social s'accompagne d'une **uniformisation des pratiques**.

Une intervention du fédéral serait également bienvenue et nécessaire en ce qui concerne la lisibilité des factures. Si la plupart des fournisseurs ont fait de gros efforts pour rendre plus claires leurs factures par rapport au début de la libéralisation, la lisibilité est encore totalement insuffisante en cas de contentieux. L'historicité des dettes, la source des données – basées sur les indices estimés ou sur la consommation réelle –, l'agencement des informations et les explications fournies sont incompréhensibles pour la plupart des usagers, mais aussi pour les travailleurs sociaux qui les accompagnent.

Plans de paiement aléatoires

Les assistants sociaux contactent le plus souvent les fournisseurs lorsque leurs usagers sont confrontés à des difficultés de paiement, soit pour obtenir une révision éventuelle des factures d'acompte, soit pour la négociation d'un plan d'apurement. Les fournisseurs sont tenus par un accord fédéral de revoir le montant des acomptes à la demande des clients. Il importe cependant que cette révision soit faite en fonction de la consommation réelle des clients, et non au hasard. Le risque, dans le cas contraire, est que le consommateur se retrouve face à une facture de régularisation particulièrement salée, et impayable. Certains fournisseurs refusent d'accorder un plan d'apurement à un client en défaut de paiement, s'ils ont procédé à un ajustement du montant des acomptes à la demande de ce client ou à celle de son assistant social.

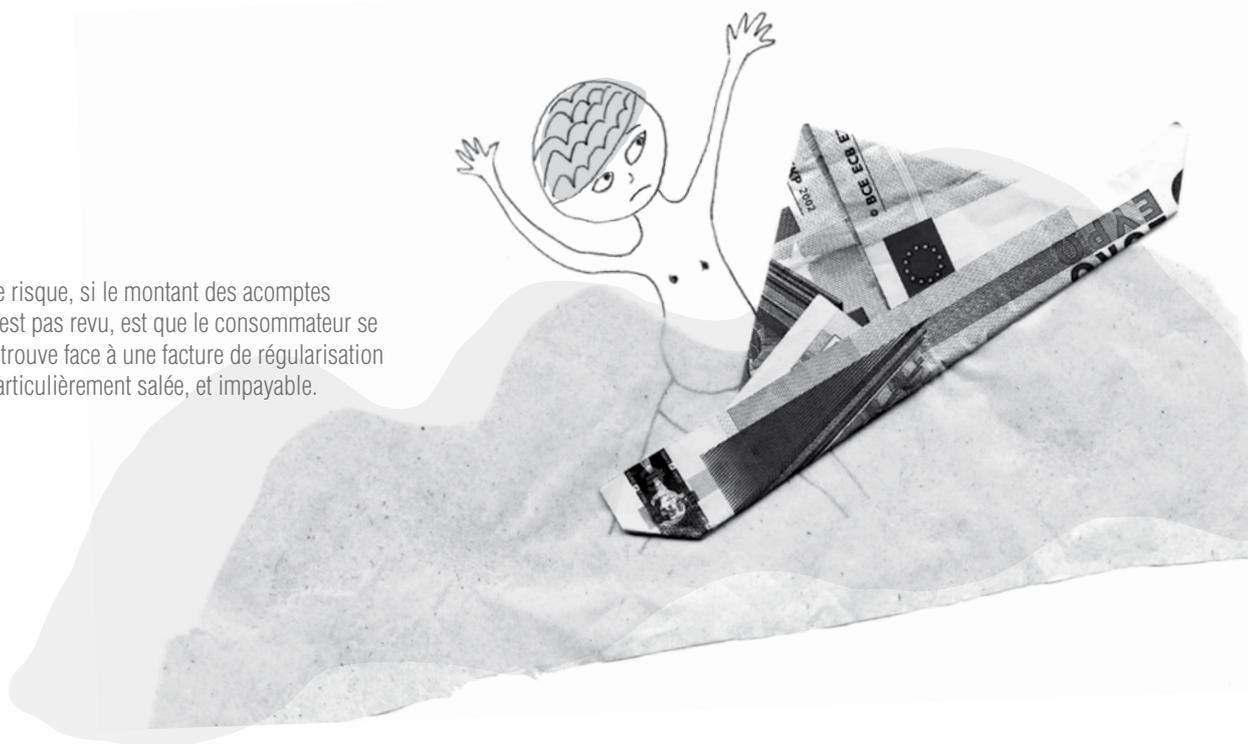
Autre difficulté : depuis la libéralisation, la négociation des plans de paiement est devenue plus ardue. Et pour cause, **la fourniture d'énergie est régie par des intérêts commerciaux et non plus par une logique de service public**. Les fournisseurs appliquent la procédure définie par la Région sans être nécessairement attentifs aux contraintes ou aux besoins des clients. En voici un exemple classique, heureusement pas systématique. Un client informe son fournisseur qu'il a obtenu un rendez-vous avec le CPAS pour une éventuelle intervention dans la facture. Le rendez-vous est cependant fixé après le délai prévu par le texte législatif pour que le client propose une solution. Plutôt que d'attendre la réponse du CPAS, le fournisseur poursuit la procédure à l'encontre de son client. La courte durée des contrats, souvent de trois ans en Région bruxelloise, fragilise les clients les plus vulnérables. Outre que les clients peuvent «perdre» leur fournisseur au terme du contrat, cette courte durée a des implications sur la négociation des plans de paiement. Aucun fournisseur n'accepte en effet de plan d'apurement qui dépasse le terme du contrat ou la prochaine facture de régularisation. L'étalement obtenu l'est généralement pour une période très courte, de quelques mois. La durée du plan de paiement dépend aussi du «scoring» des clients. Ceux-ci sont listés en fonction du nombre de leurs rappels, mises en demeure, ... Force est de constater que les délais imposés sont souvent impossibles à suivre pour des ménages endettés.

L'ordonnance qui régit le marché bruxellois du gaz et de l'électricité stipule que le CPAS peut négocier un «**plan de paiement raisonnable**». Cependant, ce «raisonnable» ne fait l'objet d'aucun texte, d'aucune définition. Pas plus du côté fédéral, pourtant compétente en matière de plans de paiement. A défaut de précisions, l'acceptation ou non d'un plan de paiement et son échelonnement dépendent de la bonne volonté du fournisseur. S'agissant d'un besoin de base, cette option de laisser des entreprises commerciales seuls maîtres est véritablement problématique.

Les assistants sociaux des Centres de Service Social remarquent par ailleurs que les fournisseurs refusent de plus en plus les plans de paiement qu'ils leur proposent, sauf lorsqu'ils concernent de faibles dettes. Ils privilégient le CPAS comme partenaire. Le statut de client protégé peut être octroyé par le CPAS lorsqu'un client n'a pas respecté un plan de paiement. Or, lorsqu'un client n'a pas su se tenir à un plan de paiement négocié par un travailleur social du secteur associatif, le CPAS préfère souvent proposer un nouveau plan de paiement plutôt que d'accorder directement le statut de client protégé. Ces constats confirment la **prévalence interpellante des CPAS dans le domaine de l'accès à l'énergie** et mettent en question le travail réalisé par les travailleurs du secteur privé.



Le risque, si le montant des acomptes n'est pas revu, est que le consommateur se retrouve face à une facture de régularisation particulièrement salée, et impayable.



Un lieu de concertation entre privé et public

Les nouvelles législations qui organisent la libéralisation ont considérablement modifié le travail des assistants sociaux. Le nombre d'acteurs et de démarches a été multiplié. Les CPAS ont reçu davantage de compétences. Le système n'est pas encore rôdé, ni en Wallonie qui ne cesse d'adapter sa législation, ni à Bruxelles, où l'ordonnance laisse de nombreuses questions en suspens. Ménages et travailleurs sociaux semblent encore fort perdus. Et l'accès à l'énergie est difficile pour un nombre important de ménages.

Dans ce contexte et au vu de tout ce qui a été dit auparavant, il apparaît important que les **travailleurs des secteurs public et privé** travaillent au maximum, si pas en collaboration, au moins dans le respect et la reconnaissance du travail l'un de l'autre.

En Région bruxelloise, un lieu de concertation existe : le **Réseau de vigilance du contentieux en matière d'énergie** rassemble depuis 1999 des travailleurs sociaux des services sociaux associatifs et publics. Le Réseau s'est développé comme un lieu d'échanges sur les pratiques, un lieu de formation continue, un lieu de vigilance et d'interpellation. Son travail a influencé certaines options fondamentales de l'Ordonnance qui régit le marché libéralisé à Bruxelles. Ce travail commun a permis aux travailleurs du secteur privé d'apprendre comment chaque CPAS aborde et traite les questions d'énergie. Ce lieu de concertation a donc montré tout son intérêt.

Jusqu'il y a peu, le Réseau de vigilance était reconnu et soutenu, tant par la Conférence des présidents de CPAS, pour le secteur public, que par la FCSS-FCSSB, pour le secteur associatif. Cependant, à la grande incompréhension et déception des membres du Réseau, la Conférence des Présidents de CPAS de Bruxelles a décidé en juin 2008 de retirer son mandat au Réseau et de privilégier une réflexion interne aux CPAS, en vue de coordonner leurs pratiques. Aujourd'hui, alors que la collaboration entre CPAS et centres privés apparaît plus que jamais importante et nécessaire, le Réseau s'adapte à cette situation et se réforme afin de continuer à remplir son rôle de formation et d'échanges, tout en étant attentif à ne pas faire double emploi avec le groupe de concertation interne aux CPAS. Il **souhaite retrouver une légitimité et un pouvoir d'interpellation plus grands** en obtenant à nouveau un soutien officiel de la Conférence des Présidents de CPAS.

Un marché indéchiffrable

La libéralisation s'accompagne d'un nouvel enjeu de paupérisation : l'**inadaptation culturelle ou intellectuelle**, c'est-à-dire l'incompréhension de codes ou langages spécifiques à notre société belge et occidentale. Le marché libéralisé est indéchiffrable pour de nombreuses personnes, en particulier pour celles qui ont un faible bagage intellectuel, pour celles qui viennent d'autres cultures et ne parlent pas nécessairement une des langues nationales belges ou pour certaines personnes âgées. Ces personnes sont particulièrement vulnérables face aux offres parfois inadaptées des fournisseurs. Elles font davantage d'erreurs qui peuvent porter à conséquence, en raison de la complexité des démarches et de la multiplicité des acteurs. En particulier, le choix d'un fournisseur et les déménagements sont, pour elles, sources de difficultés. Les personnes les moins outillées sont donc les plus susceptibles d'être confrontées à des frais importants : choix d'une formule d'abonnement chère, changement de fournisseur avant la fin du contrat, erreur dans la transmission des données au moment d'un déménagement... **La fragilité culturelle ou intellectuelle augmente le risque de pauvreté financière.**

Un corollaire de la complexité de l'organisation des marchés du gaz et de l'électricité et des législations régionales est l'ignorance. De nombreuses personnes sont perdues. Nombre de clients ne savent pas qu'ils entrent dans les conditions pour être reconnus protégés. La plupart ignorent même l'existence d'un tel statut. Les travailleurs sociaux eux-mêmes ne sont pas toujours suffisamment informés et au fait des différentes législations pour permettre à certains de leurs usagers d'accéder à leurs droits. L'information des particuliers et la formation des travailleurs sociaux sont des enjeux d'autant plus importants pour garantir à tous l'accès au gaz et à l'électricité que le marché est extrêmement complexe.

Accès à la culture



ACCÈS À LA CULTURE

droit secondaire?

En tant que bien immatériel, la culture a un caractère quelque peu particulier. Son accès reste souvent source de questionnements dans les Centres de Service Social. Au regard de nécessités concrètes comme le logement, la nourriture, le chauffage, l'accès aux soins, le droit à la culture peut sembler secondaire à certains travailleurs sociaux.

Au-delà de ce premier constat, il est bon de rappeler que, en matière d'accès aux droits sociaux en général, la mission des Centres de Service Social est, avant tout, de donner des informations aux usagers et de les accompagner dans leurs démarches. Ils ne peuvent pas, par exemple, accorder directement un revenu ou un logement, mais bien dispenser les informations et l'accompagnement nécessaires pour permettre à l'utilisateur d'obtenir tel revenu ou telle habitation. En ce sens, *ils donnent à leurs usagers l'accès à leurs droits ou y contribuent.*

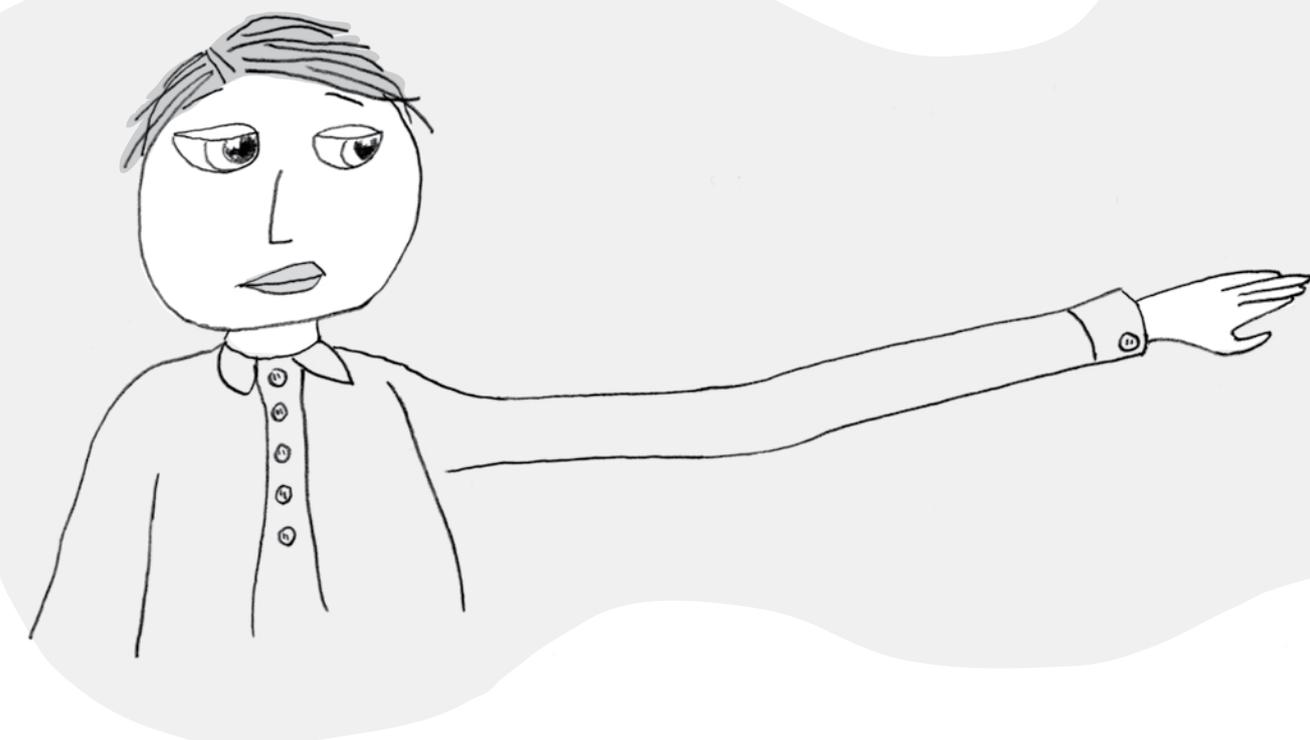
En matière d'accès à la culture, les travailleurs sociaux peuvent agir de façon plus directe. En effet, ils peuvent permettre aux usagers d'accéder à des produits culturels concrets – musées, expositions, théâtres, films –, de participer à la vie culturelle et d'en retirer des bénéfices. Et ce, de façon collective tandis que l'accompagnement vers l'accès aux autres droits se fait avant tout de façon individuelle.

Ce chapitre aborde les difficultés, les buts et les moyens de l'accès à la culture pour tous, à partir du travail mené par les Centres de Service Social. A travers ces questionnements, ce sont les objectifs de l'accompagnement social qui sont eux-mêmes mis en question.

Les défis de l'accès à la culture semblent cristalliser des enjeux sociétaux importants...

Tisser des liens ne compense pas les besoins matériels, mais donne du sens et de la valeur aux personnes.





La culture, pas uniquement pour les initiés...

«Toute personne a le droit de prendre librement part à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent»

stipule la Déclaration universelle des Droits de l'Homme en son article 27. L'article 23 de la Constitution belge reconnaît quant à lui le «*droit à l'épanouissement culturel et social*».

Assez naturellement, le droit à la culture évoque le droit et la possibilité pour chacun d'avoir accès aux productions culturelles proposées par la cité : spectacles, pièces de théâtre, opéras, musées, expositions, ... Et ce, dans une **démarche inclusive** : chacun peut ainsi profiter des mêmes produits culturels, qu'il ait ou non beaucoup de moyens.

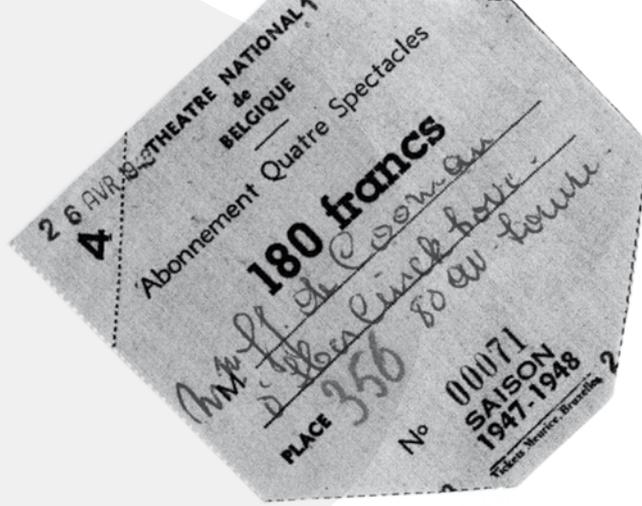
C'est en ce sens que des efforts ont été consentis, ces dernières années, tant par des associations actives dans le domaine de la culture que par les politiques. Ces derniers subsidient des initiatives qui visent à favoriser l'accès des publics précarisés à des manifestations culturelles. L'ASBL Article 27 permet à des personnes en situation de précarité d'assister, seules ou collectivement, à des événements culturels à un prix très modeste. Elle est sans doute l'exemple le plus connu, mais nullement l'unique. Des théâtres, l'Opéra de la Monnaie via 'Un pont entre deux mondes', des clubs de sport, des salles de concert, ... laissent des places disponibles pour les personnes à faibles revenus. Des troupes viennent dans des lieux qui accueillent des personnes précarisées pour y présenter leur spectacle et échanger avec le public. Les coordinations sociales de certaines communes proposent un groupe «culture» où se rencontrent des acteurs des champs de la culture et du social, permettant aux uns et aux autres de se connaître et de développer un réseau. Par ce biais, des associations à caractère social peuvent également bénéficier d'activités gratuites ou à prix réduit pour leurs publics. Des initiatives existent donc, signe de la **volonté de créer des ponts entre le social et la culture et de démocratiser l'accès aux produits culturels**.

Plusieurs Centres apprécient et mobilisent pour leurs usagers, à titre individuel ou lors de sorties collectives qu'ils organisent, les possibilités offertes par ces diverses initiatives. Ils estiment important, alors que les personnes pauvres se sentent et sont généralement exclues de la «normalité sociale», qu'elles puissent y avoir accès. Le fait d'aller ensemble à certaines manifestations culturelles a d'ailleurs des effets étonnants. Nombreuses personnes pauvres n'oseraient jamais, seules, franchir la porte d'un musée, d'un théâtre, d'un opéra, ... S'y rendre en groupe leur permet de démystifier une certaine culture et certains lieux qu'elles s'imaginent ne pas leur être destinés.

Cependant, malgré les efforts consentis, les travailleurs sociaux font le constat d'un relatif échec de ces initiatives à atteindre leur objectif et d'une **distance persistante entre les mondes de la culture et de la précarité**. Pour nombre de personnes en situation précaire, la difficulté d'accéder à la culture dépasse l'aspect financier, même si celui-ci représente évidemment un obstacle majeur. Certaines formes de culture qui privilégient l'abstraction, et généralement valorisées comme «la» culture, leur parlent souvent peu, de prime abord.

Bien sûr, chaque personne confrontée à la pauvreté porte un bagage social et culturel, un parcours de vie ainsi que des besoins et des attentes différents. Mais la plupart, remarquent les travailleurs sociaux, est davantage attirée par des événements au style ou au message accessible, accrocheur et concret. Or les travailleurs sociaux peinent à trouver, parmi celles proposées à prix réduit, **des activités qui correspondent aux attentes de cette majorité de leurs usagers**. Le monde culturel tendrait davantage à intéresser les différents publics à son offre et à sa conception de la culture qu'à rencontrer les besoins culturels de certains publics potentiels. Résultat : une distance et une incompréhension persistent. Pourtant, le plaisir et le divertissement que les usagers retirent d'un événement culturel sont pour eux plus importants que la «valeur culturelle» accordée par les familiers du monde de la culture.

Nombreuses personnes pauvres n'oseraient jamais, seules, franchir la porte d'un musée, d'un théâtre, d'un opéra,... S'y rendre en groupe leur permet de démystifier une certaine culture et certains lieux qu'elles s'imaginent ne pas leur être destinés.



Accès à la culture

Etre créateur de culture

Pour les travailleurs sociaux, ouvrir l'accès aux productions culturelles est une démarche certes nécessaire, mais pas suffisante pour garantir le droit à la culture et à l'épanouissement culturel. Ils contestent la réduction habituelle de la culture à la culture dominante et, malgré tout, souvent élitiste ; une culture à laquelle il faudrait accéder. Pour eux, **les cultures des publics de leurs Centres méritent autant de considération** que ce qui est généralement considéré comme la culture. A raison, car le droit à la culture, outre le droit de jouir de biens culturels, comprend le **droit de défendre et de développer sa propre culture**, et donc le droit de **participer à la production de la culture**. Des associations y travaillent, ainsi que certains Centres de Service Social, qui offrent des occasions à leurs usagers d'être créateurs et propagateurs de culture. A leur mesure. A travers des événements thématiques, consacrés par exemple à une communauté particulière : des personnes et familles originaires du Mali préparent un repas typique de leur pays pour les usagers du Centre et leurs proches, suivi d'une soirée de danses africaines. Ou à travers la création d'une pièce de théâtre ou la réalisation d'une fresque,...

La démocratisation de la culture est sans doute aujourd'hui l'enjeu majeur du droit à la culture : une démocratisation de la culture qui ne soit pas uniquement une démocratisation de l'accessibilité financière à des biens culturels produits par une élite, mais le soutien à des expressions culturelles multiples et notamment populaires, que davantage de personnes pourront investir ou apprécier. Aujourd'hui, la culture, tant dans sa production que dans sa consommation, apparaît encore trop comme la chasse-gardée d'une minorité d'«initiés».

Un travail social multiforme

Certains Centres proposent à leurs usagers, outre un suivi individuel, des activités collectives. Celles-ci ne sont pas nécessairement toutes strictement culturelles. Et pour cause. Dans le cadre de leur accompagnement social, les travailleurs sociaux ne proposent pas tant à leurs usagers la culture pour elle-même que pour le bénéfice retiré du fait de participer à des activités en groupe et d'avoir une place dans la vie sociale. Parmi les activités proposées par les Centres de Service Social, certaines sont culturelles (visite d'expositions, de lieux symboliques ou historiques, pièce de théâtre, concert, opéra ; formatives / informatives, comme l'apprentissage de l'usage du self banking, par exemple ; de divertissement pur (activités sportives, soupers festifs, films «grand public»...) ; interculturelles, lorsqu'elles permettent de découvrir des éléments de cultures autres et de créer des échanges ; créatives (ateliers cuisine, couture, gymnastique, chant,...).

Les activités collectives sont naturellement **complémentaires à l'accompagnement individuel** que proposent les Centres de Service Social. Le travail individuel permet aux usagers d'être écoutés et aidés dans la résolution de problèmes particuliers, selon la mission première des Centres. Le travail collectif et communautaire permet pour sa part d'atteindre d'autres dimensions des personnes : le besoin de relations et de partage avec d'autres, le besoin d'être actif, le bien-être, le plaisir et la détente. Il peut également représenter un chemin vers plus d'autonomie et vers la restauration de la confiance en soi. L'approche collective et l'accompagnement individuel se rejoignent par ailleurs parfaitement : les activités collectives sont prétexte à accueillir toute personne qui le souhaite.

La pauvreté et l'exclusion touchent les personnes dans toutes les dimensions de leur être. C'est pourquoi, pour les travailleurs sociaux impliqués dans le groupe de travail sur l'accès à la culture, un travail social multiforme, attentif aux besoins des personnes à différents niveaux, a tout son sens. Cette vision du travail social n'est cependant pas évidente pour l'ensemble des travailleurs sociaux des Centres de Service Social. Dans les écoles sociales, beaucoup d'étudiants sont avant tout formés à l'accompagnement individuel. Et tous les travailleurs sociaux ne s'intéressent pas aux bénéfices d'une approche collective complémentaire.

Un engrenage positif

Pour les usagers, souvent confrontés à l'exclusion, à la méséstime de soi ou à la solitude, les bénéfices de la participation à des activités collectives sont pourtant potentiellement nombreux : rompre l'isolement et créer du lien social ; vivre la joie de l'échange, voire de l'amitié ; prendre une place positive et agréable dans le groupe, être valorisé... Cette valorisation de soi est encore renforcée lorsque l'activité aboutit sur une production : spectacles, soupers, ouvrages de couture, ... Certaines personnes prennent alors davantage conscience de leur valeur.

Autre type de bénéfice : le **développement de l'autonomie**. Grâce au plaisir que procurent les activités, des usagers s'impliquent davantage, trouvent de la joie à être actifs et retirent des bénéfices pour leur estime d'eux-mêmes et pour leur vie en général. L'engrenage positif rejailit alors sur la capacité des personnes à devenir maîtresses de leur vie. C'est là l'ambition, le souhait de certains travailleurs sociaux.

Dépasser les «étiquettes»...

D'autres travailleurs préfèrent insister sur l'importance de donner à chaque personne, inconditionnellement, le **droit au plaisir et à la détente**. Ils constatent que, des personnes précarisées, on attend toujours qu'elles soient actives, qu'elles fassent preuve de bonne volonté, comme s'il s'agissait toujours de mériter : mériter d'être heureux, d'être aidé, d'être reconnu, ... La tendance actuelle est à la responsabilisation permanente des personnes pauvres, dans la logique de l'activation. Or les travailleurs sociaux font le constat que, si certaines personnes sont marginalisées et précarisées, c'est précisément souvent parce qu'elles ne parviennent pas ou ne sont pas parvenues, temporairement ou structurellement, à trouver leur place dans la course effrénée aux succès.

Pour ces travailleurs sociaux, il est essentiel de proposer aux personnes des lieux où elles sont accueillies de manière inconditionnelle, **sans attendre d'elles d'implication particulière** : juste leur donner l'occasion de se poser et de se détendre. Accéder à cette détente est loin d'être évident : stressées, prises dans l'angoisse d'un quotidien difficile et dans l'habitude de la privation, culpabilisées par leur situation, les personnes précarisées ne se donnent pas toujours ce droit au plaisir. Pour les travailleurs sociaux, les Centres, doivent être un lieu où cet **accueil sans attentes est possible**.

Le travail social s'organise souvent autour de conditions, d'«étiquettes», auxquels les usagers finissent par s'identifier. S'ouvrir à tous sans condition, offrir aux personnes de tous types de construire une expérience et une parole communes permet de dépasser les «symptômes». Réunies le temps d'une activité, quelles que soient leurs difficultés, **les personnes peuvent simplement être qui elles sont dans leur singularité**. Enfin, elles peuvent aussi en retirer une meilleure compréhension de la société, la découverte de lieux inconnus, l'appropriation de l'histoire et du patrimoine, le développement du goût artistique, ...

Enjeux pratiques ?

Le panorama dressé ci-dessus peut rendre rêveur, mais les travailleurs sociaux sont confrontés à une difficulté, plus ou moins importante selon les Centres : mobiliser leurs usagers pour les activités qu'ils organisent. Les Centres investissent parfois beaucoup de temps et dès lors d'argent dans des activités qui n'attirent pas toujours des foules d'usagers.

L'importance de la mobilisation semble dépendre de différents facteurs, liés au type d'offres des centres et à leur mode d'organisation. Par exemple, la mobilisation des usagers semble plus facile lorsqu'un groupe préexiste et lorsque les personnes en font partie de manière volontaire : cours d'alphabétisation, lieu de convivialité, ... *A contrario*, il est plus difficile d'attirer les usagers lorsqu'ils viennent en permanence pour un entretien individuel et ne sont pas d'emblée dans une dynamique ou un cadre collectifs. La relative facilité ou difficulté à mobiliser les personnes est également liée au type d'activités à faire ensemble. Comme la plupart des gens, les usagers se montreront davantage motivés s'il s'agit de «consommer» de la culture – voir un spectacle ou un concert, par exemple –, que pour des activités où ils doivent donner d'eux-mêmes, tels des ateliers de théâtre ou de couture.

Les travailleurs sociaux rencontrés dans le cadre de ce rapport sont convaincus de l'intérêt de proposer des activités collectives à leurs usagers. Se pose pourtant d'emblée la **question des moyens** dont disposent les Centres pour mettre en place ce type d'activités. Ils concernent tant les aspects financiers, que des questions d'espace disponible ou encore, et parfois surtout, de personnel disponible et sensibilisé à la dynamique collective. Et ce, alors que les Centres sont confrontés à des demandes individuelles nombreuses.



Dans le souci de permettre à leurs usagers d'être le plus possible dans la «normalité sociale», les travailleurs sociaux se posent également la **question des horaires de sortie** : pendant les heures de bureau ou le soir ?... L'impression des usagers sera toute différente s'ils vont au cinéma en soirée – en même temps que «les autres» – ou un jeudi à 14h. Répondre de cette façon à la question demande évidemment des adaptations de la part des Centres et du personnel. La **question du mode d'organisation des activités** pose, quant à elle, celle du **type de relations entre les travailleurs sociaux et les usagers**. Celles-ci sont forcément différentes dans le cadre de sorties de loisir que dans le cadre d'un suivi individuel au Centre. Si le groupe est plutôt dans l'autogestion, les travailleurs sociaux ont une fonction 'd'autorité' moins marquée. Les personnes parlent et se confient différemment. Une proximité autre s'installe, qui n'est pas problématique en soi, mais qui nécessite de rester au clair avec sa fonction et sa position, tant pour le travailleur lui-même que vis-à-vis des usagers.

Les activités collectives et communautaires posent aussi la question de la **gestion du collectif et en particulier des différences culturelles**. Lors de ces activités, les travailleurs sociaux sont confrontés à des groupes de personnes d'origines et de cultures diverses qui leur posent certaines questions: **comment gérer la différence ?** Comment se positionner lorsqu'ils sont heurtés par des situations qui choquent leur sensibilité et leurs valeurs ? Que transmettre et comment ?...

La démocratisation de la culture est sans doute aujourd'hui l'enjeu majeur du droit à la culture.

Le travail social en question

Les échanges sur les activités culturelles et de loisirs proposées par des Centres de Service Social ont naturellement conduit à interroger les **attentes des travailleurs sociaux à l'égard des usagers et les objectifs** qu'ils poursuivent en tant que travailleurs sociaux. En effet, l'objectif d'autonomisation des usagers et le souhait d'offrir à chacun un lieu où se poser sans condition ont parfois semblé s'opposer ou se confronter. A travers les discussions sur la difficulté des Centres à mobiliser des usagers pour les activités qu'ils organisent pointent diverses interrogations, mais aussi le souhait de certains travailleurs de voir davantage de leurs usagers être actifs et participatifs.

Ce souhait – ou attente – de certains travailleurs sociaux de voir leurs usagers être actifs et participatifs est compréhensible: les activités proposées par les Centres peuvent contribuer à soutenir les personnes dans leur parcours de vie et leur permettre d'évoluer, notamment vers plus d'autonomie. Ce travail collectif et communautaire des Centres est à préserver et à encourager.

Toutefois, il faut garder deux éléments à l'esprit. D'une part, **l'implication variable des usagers n'est que le reflet de notre société** : certaines personnes ont davantage tendance à être actives et actrices, d'autres davantage consommatrices. Et il n'y a pas de raison d'attendre plus des personnes précaires que des autres. D'autre part, parmi les personnes précarisées, certaines sont à bout, pressées voire opprimées par une société de performance, culpabilisées d'être pauvres ou même d'être à charge de la société. **Pourquoi, dans les Centres de Service Social, attendre d'elles qu'elles s'activent ?**... Une travailleuse, au sein du groupe de travail, affirmait : «*On aimerait bien qu'ils soient comme nous – à savoir autonomes, actifs, responsables – , mais il faut accepter que ce ne soit pas le cas de tous*». Une autre ajoutait : «*Dans nos Centres, on peut se permettre d'accueillir les personnes telles qu'elles sont, sans qu'elles soient obligées de s'activer, il faut garder ça*». Même si c'est difficile.

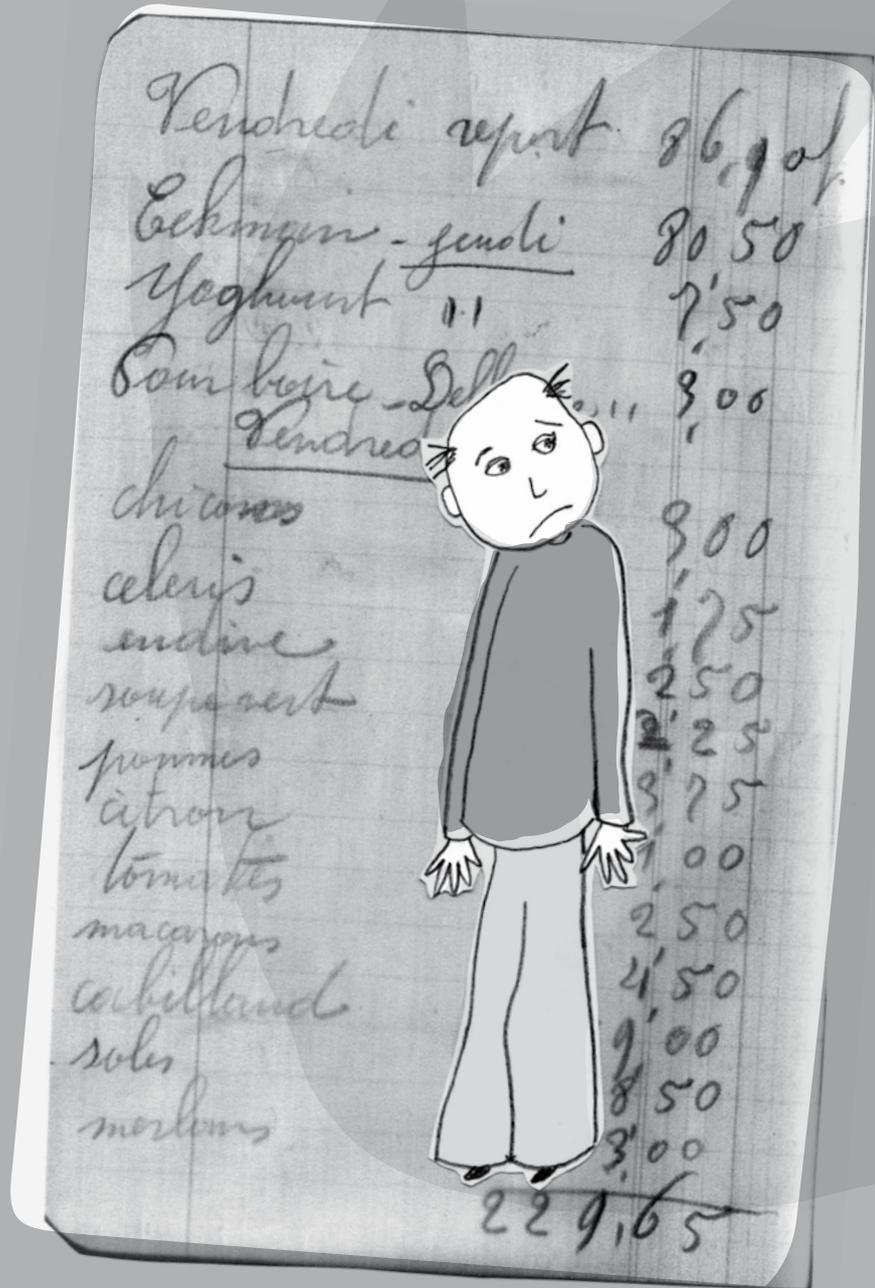
C'est important, car certains craignent de voir s'immiscer, l'air de rien, la logique de responsabilisation outrancière des individus, chère à l'Etat social actif dans le travail social. Le constat est le suivant : aujourd'hui, à l'initiative de l'Etat, l'aide sociale publique est de plus en plus conditionnée à des preuves de bonne volonté, des signes d'insertion. **L'activité est valorisée comme preuve d'une citoyenneté active et positive**. Ceux qui ne se retrouvent pas dans cette logique ou ne peuvent s'y retrouver sont alors davantage exclus et marginalisés. Ce mode de pensée imprègne de plus en plus nos mentalités occidentales. Certains craignent donc que le secteur social privé soit à son tour progressivement contaminé par cette logique de fonctionnement qui distingue les «bons» pauvres, de bonne volonté, des «mauvais», plus passifs.

Un bon point de repère dans l'exercice du travail social est sans doute de **veiller à respecter les attentes des usagers, sans vouloir à leur place**. Respecter ce qu'ils sont.

La plupart des personnes se rendent dans un Centre de Service Social pour recevoir un suivi de leur situation personnelle. Elles sont confrontées dans leur vie quotidienne à des difficultés diverses, souvent lourdes. Elles ne sont pas en demande d'autre chose que d'être écoutées et aidées. Elles viennent avec une ou plusieurs demande(s) individuelle(s) particulière(s) et ne sont pas en attente de collectif, même si les propositions collectives faites par leur assistant social peuvent les intéresser. C'est un fait à respecter. A l'inverse, lorsque des Centres proposent des lieux de rencontre et de convivialité, nombre de personnes viennent uniquement pour le plaisir d'être ensemble, sans souhaiter rencontrer un travailleur social. Ce choix-là aussi mérite d'être respecté. Quand des usagers participent à des activités organisées par des Centres, certains sont très mobilisés, d'autres viennent juste pour profiter. Ce choix doit également être respecté.

Car si le souhait des travailleurs sociaux est que les personnes puissent accéder à une plus grande autonomie, il n'en reste pas moins essentiel que les Centres soient et restent des lieux d'accueil, où toute personne, telle qu'elle est, trouve sa place, **sans que pèse sur elle le poids d'attentes diverses**.

Conclusion



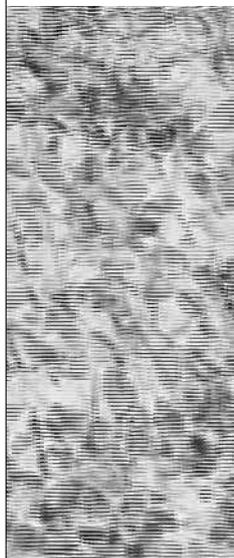
“ Qui n’a pas suffisamment d’argent (...) vit – ou survit – au cœur de la société, sans en partager les standards ”

CONCLUSION

Quelles recommandations ?

Ce rapport le montre à foison, l'exclusion monétaire engendre quantité d'autres exclusions. L'insuffisance de moyens financiers implique en effet souvent l'impossibilité d'accéder à un logement de qualité ; à l'énergie nécessaire à l'éclairage, à la cuisson, au chauffage ; aux soins de santé ; à une alimentation saine, etc. Ce sont des formes majeures, mais malheureusement non rares, d'exclusion.

Dans notre modèle de société, l'argent est la porte d'accès à la plupart des biens et services indispensables pour vivre. Qui n'a pas suffisamment d'argent voit se fermer une série de ces portes d'entrée. Il vit – ou survit – au cœur de la société, sans en partager les standards. Il en subit les lois sans profiter de ses bénéfices. Mais l'exclusion peut aussi être plus subtile. La pénibilité des conditions de vie des personnes précarisées, le stress qu'elles connaissent au quotidien, la culpabilisation qu'elles subissent parfois ont des effets potentiellement désastreux : en termes d'estime de soi, de vie sociale et de qualité des relations, d'équilibre psychologique, de confiance dans la vie et dans le monde environnant. La précarité financière, à terme, fragilise les personnes à de très nombreux niveaux, les excluant de la normalité sociale». La pauvreté financière les marginalise, les exclut, au cœur même de la société dont elles font pourtant partie.



Les pouvoirs politiques ont là une mission énorme : lutter contre cette exclusion financière et favoriser en conséquence l'accès de chacun à ses droits fondamentaux. **Ce qui suppose de dépasser les mesures palliatives pour interroger notre modèle de société ;** de redistribuer les richesses et de les remettre, au moins partiellement, en question. C'est un premier volet.

Le second est bien sûr **d'agir sur les causes**, directes et indirectes, **qui mènent des personnes toujours plus nombreuses vers cette exclusion monétaire.** Car, le rapport en témoigne également abondamment, certains facteurs, certaines formes d'exclusion conduisent ou, au moins, prédisposent à la précarité financière. Dans ce champ d'actions, diverses orientations ou propositions nous semblent importantes.

L'information pour tous

Epinglons prioritairement la nécessité de **combattre les inégalités d'accès à l'information et à la connaissance.** Une partie de la population qui vit en Belgique ne dispose pas des repères et des outils suffisants pour se débrouiller dans notre société de connaissance et d'information et faire face à ses défis. Ces personnes, intellectuellement ou culturellement précaires, sont parmi les plus vulnérables au cercle vicieux de la pauvreté. Là réside donc un enjeu essentiel de lutte contre l'exclusion, à attaquer sur plusieurs fronts.

D'une part, favoriser l'accès des personnes à l'information. Disposer ou non de la bonne information conditionne en effet largement l'accès aux droits. **Transmettre les informations utiles aux per-**

sonnes contribue grandement à leur donner accès à leurs droits. Il faut en ce sens travailler à améliorer l'**accessibilité des informations** destinées au grand public ou plus spécifiquement à des publics précarisés et encourager les entreprises, en particulier de service public, à faire de même. Il est également important de **former les professionnels** qui sont ou peuvent être amenés à rencontrer des publics précarisés : professionnels de la santé physique et mentale, avocats et, bien sûr, travailleurs sociaux. Leur donner, dans le cadre de leur formation de base ou continue, ou à travers des brochures ou des sites Internet de référence, les outils nécessaires ainsi que toutes informations pertinentes à transmettre à leur clientèle. Les professionnels en contact direct avec la population devraient, chacun dans leur domaine, être des sources ou ressources d'informations.

D'autre part et avant tout, **combler le fossé qui sépare ceux qui ont accès à la connaissance de ceux qui n'y ont pas accès :** proposer à tous un enseignement de haut niveau et inciter les personnes qui ne maîtrisent pas une de nos langues nationales ou les outils informatiques à suivre des cours adaptés de langue, d'alphabétisation ou d'informatique. L'enseignement est un enjeu fondamental de lutte contre la pauvreté et les inégalités. Les autorités politiques se plaignent du chômage endémique. Or elles le constatent elles-mêmes, de nombreux candidats à l'emploi sont sous-qualifiés. Certains, parvenus au terme de leur scolarité, ne maîtrisent pas certaines bases et n'ont pas intégré des règles élémentaires de vie commune. Sans en rejeter la responsabilité sur le corps enseignant, confronté à de nombreux défis, on ne peut que constater un relatif échec des missions de l'enseignement. C'est particulièrement vrai en matière d'idéal d'égalité des chances puisque ceux qui sortent les moins bien formés des



est le débarquement des responsables politiques sur Twitter à l'occasion des élections...
Certains vont rester après le scrutin, d'autres pas. Si c'est un responsable politique qui est ouvert, il va se prendre au jeu et continuer après les élections. Il faut oser prendre des positions directement et ouvertement. On sent deux genres de responsables politiques : ceux qui mettent un collaborateur derrière leur compte Twitter et ne diffusent que des news du style : "je suis là", "je mange", "je vais faire ça". C'est inintéressant. Et il y a ceux qui osent dire des choses. Je pense que ce que Jean-Michel Javaux met sur Twitter est sincère, il est fort intéressant à suivre.

cela reste le contenu. Twitter, ce n'est que de la technologie. Si personne n'a intérêt à dire, ça n'aura intérêt.

langue de bois"

@Le_Bux

que sur Twitter, observateurs néerlandophones et néerlandophones se voient alléger, la barrière de langage disparaît complètement et un micro-mouvement des responsables politiques belges est disséminé de La Panne jusqu'à Arlon. Et dans un résumé comme ceci : "information, concision, précision et humour".

ne poste désormais plus que des messages en néerlandais.

海苔能增强免疫力

écoles sont souvent ceux qui y pénètrent le moins outillés. Cet échec à des conséquences dramatiques puisque les chances de ces personnes de trouver leur place sur le marché de l'emploi ou dans la société sont de ce fait largement hypothéquées. **La revalorisation de la qualité et du niveau de l'enseignement pour tous** demande une réflexion de fond avec tous les acteurs concernés.

Cette réflexion est indispensable pour permettre à chacun de trouver ses repères dans notre société et d'avoir une plus grande maîtrise de sa vie, pour donner à chacun les outils cognitifs et comportementaux nécessaires pour se débrouiller dans la société. Elle est indispensable également pour **tendre vers une égalité des chances «vers le haut»** et permettre ainsi à davantage de personnes, notamment celles qui cumulent au départ le plus de handicaps sociaux ou de santé, de trouver leur place dans la société à travers l'emploi ou à travers d'autres formes d'activités. Car, nous l'avons évoqué à plusieurs reprises dans le cadre de ce rapport, augmenter l'employabilité des personnes sans augmenter l'offre d'emplois ne peut réduire qu'à la marge le niveau de chômage. Les uns prendront surtout la place des autres.

Des implications sociales diverses

Il est donc essentiel, outre de créer de nouveaux emplois durables et de qualité, de penser et de **développer, à côté de l'emploi, des formes d'implication sociale reconnues et financées** qui permettent aux personnes sans emploi classique de donner d'elles-mêmes, de se développer, d'être actives et de participer à la vie de la

Combattre les inégalités d'accès à l'information et à la connaissance.



société. Rien de plus démotivant, frustrant, dévalorisant et destructurant, en effet, que de n'avoir rien à faire et d'être culpabilisé à ce titre. Or aujourd'hui, seul l'emploi semble avoir les faveurs des pouvoirs politiques, et de nombreuses personnes n'y ont, temporairement ou durablement, pas accès. Les pouvoirs politiques doivent avoir l'ambition de **permettre à chacun de trouver une place valorisante dans la société**. Et l'emploi à lui seul n'est pas une réponse suffisante.

C'est d'autant plus vrai que, parmi les personnes qui n'ont pas accès à l'emploi, nombreuses ont des compétences. Les raisons du non emploi sont multiples. Elles peuvent être liées à l'état de santé des personnes, état qui ne leur permet pas d'assumer pleinement la charge d'un emploi ; au coût que représentent les travailleurs âgés qui disposent pourtant souvent d'une grande expérience, mais retrouvent difficilement de l'emploi ; à des contraintes personnelles ou familiales : le fait de devoir s'occuper d'un proche malade, d'être resté trop longtemps éloigné du marché de l'emploi pour s'occuper de ses enfants et de s'être dès lors «disqualifié»,... La liste n'est pas exhaustive. Outre ces aspects, la question du chômage est indissociablement liée au manque structurel d'emplois par rapport au nombre de candidats au travail. Tout ceci signifie que des personnes qualifiées, désireuses et capables d'apporter, à leur mesure, leur pierre à l'édifice de la société, sont mises au ban par un système qui ne valorise que – ou essentiellement – le travail. Il existe, dans notre pays, de nombreuses compétences sous-employées.

Repenser notre modèle économique

Lutter contre les éléments qui conduisent à la précarité financière est une chose, agir directement sur la pauvreté financière, en vue de l'éradiquer, en est un autre.

Ce volet exige notamment, nous l'avons évoqué plus haut, de repenser le modèle économique que nous connaissons ainsi que les mécanismes de redistribution des richesses. Les travailleurs sociaux qui ont participé à l'élaboration de ce rapport, pas plus que ses rédacteurs, ne disposent de la formation et des informations nécessaires pour élaborer un modèle alternatif cohérent. Ils mettent cependant en question la tendance, qui marque l'évolution des politiques économiques et sociales ces dernières années, à faire reposer sans cesse davantage la responsabilité de s'en sortir sur les individus et de moins en moins sur le collectif et le politique. Or les autorités politiques ont des marges de manœuvre pour agir sur les structures, que ce soit au niveau du marché immobilier, de l'emploi, de la fiscalité, des services publics,... **Les options socioéconomiques actuelles ne sont pas des nécessités ou des fatalités, mais résultent de choix politiques**, certes lourdement influencés par des logiques et des enjeux économiques globaux. Les travailleurs sociaux attendent donc de l'Etat qu'il pose des actes et des choix politiques forts et qu'il assume ses responsabilités.

Les travailleurs sociaux ont notamment évoqué la piste de la fiscalité. Ils plaident pour un rééquilibrage – et non une baisse – entre impôts sur les revenus des biens mobiliers et immobiliers et impôts sur les revenus du travail.

suite page 54

Régulation du marché

Parmi les autres mesures essentielles, voire indispensables, mais qui supposent une remise en question importante d'acquis bien ancrés, figure **la régulation du marché privé de l'immobilier**. Celle-ci est un outil qui pourrait permettre de tendre conjointement vers deux objectifs : augmenter éventuellement le revenu disponible des ménages précarisés et, surtout, favoriser l'accès pour tous à des logements de qualité, concernant la salubrité et la performance énergétique. L'ajustement des montants des loyers par la loi de l'offre et de la demande ne permet pas de répondre aux besoins de logement des ménages précarisés. La demande de logements à bas prix est telle que c'est cette catégorie de logements qui voit ses prix le plus augmenter, malgré leur très piètre qualité en général.

Donner un cadre aux loyers ne suffira pas à combler la demande de logements à bas prix – la construction de nouveaux logements sociaux doit d'ailleurs se poursuivre et s'intensifier –, mais permettra d'objectiver la valeur des biens immobiliers et de réduire la pression financière sur les ménages qui se logent sur le marché privé. Cette piste de bon sens, bien qu'évoquée à diverses reprises par des élus de différents partis, n'a jamais abouti. La fiscalité est bien sûr un outil indiqué pour mettre en œuvre cette régulation puisqu'elle permet d'encourager les propriétaires à demander un loyer régulé, ou au contraire, à les dissuader de demander un loyer excessif. Elle pourrait de la même façon être un précieux instrument de soutien à l'amélioration de la qualité du logement et notamment au niveau de la performance énergétique.

Un revenu minimum décent

Lutter contre la précarité financière suppose également, c'est incontournable, de **revoir les montants des principales allocations ainsi que celui du salaire minimum**. Ces montants ne permettent souvent pas de couvrir l'ensemble des besoins de base des ménages, en particulier lorsque ceux-ci comptent des personnes à charge. Les montants des allocations les plus basses devraient donc être revus, non pas seulement sur base de l'indexation comme c'est le cas aujourd'hui, mais de telle façon qu'ils permettent de couvrir les frais minimaux auxquels sont confrontés les ménages : logement, énergie, alimentation, santé, ... L'objectivation des loyers pourrait contribuer à déterminer ces frais minimaux.

Les revenus de remplacement doivent également être augmentés en conséquence. Les revenus de remplacement ne peuvent être assimilés à des allocations de survie. Ils sont une assurance sociale, la contrepartie de cotisations. Leur montant doit donc en être plus élevé que celui des allocations d'aide sociale.

Les montants des allocations sont en outre aujourd'hui d'autant plus bas que les personnes font le choix d'une forme de cohabitation. Les allocations sont donc affectées de façon inégalitaire, selon le statut des personnes. Cette discrimination pénalise lourdement les personnes qui font le choix de ne pas vivre seules et est une entrave à la liberté individuelle. **Les allocations doivent être considérées comme des droits individuels, indépendants du choix de vie des personnes.**

Par respect pour les travailleurs et par reconnaissance de la valeur de leur travail, l'Etat doit par ailleurs rehausser aussi les salaires les plus bas. Toute personne devrait avoir un intérêt financier à travailler. Le salaire, outre qu'il permet de rencontrer ses besoins de base, est une forme importante de reconnaissance. L'augmentation des bas salaires est aussi une façon de **lutter contre le piège à l'emploi**.

L'augmentation des allocations d'aide sociale, des revenus de remplacement et des salaires les plus bas représente évidemment un coût important pour l'Etat. Ceci étant, en contrepartie, les dispositifs sociaux existants, très coûteux également, seraient d'autant moins sollicités. Les coûts pour l'Etat augmenteraient d'une part, diminueraient d'une autre. Sans doute pas dans les mêmes proportions, mais les personnes concernées gagneraient par contre grandement en confort de vie et en autonomie.

Aujourd'hui, nombreuses sont contraintes de mendier des aides diverses – auxquelles elles ont droit ou en sollicitant l'intervention du CPAS – pour garder la tête hors de l'eau. Outre que ces sollicitations prennent du temps, exigent parfois des démarches complexes et répétitives qui peuvent être vécues comme humiliantes, elles rendent leurs bénéficiaires extrêmement dépendants. La garantie d'un revenu plus élevé offrirait aux ménages concernés davantage d'autonomie et de sécurité tout en soulageant les services sociaux de tous types.

Agir à ces différents niveaux est la meilleure façon de garantir l'accès à l'essentiel des droits sociaux fondamentaux. Pour tous ? Non, car, en Belgique, les personnes sans-papiers restent essentiellement exclues de l'accès aux droits, voire même de la réflexion sur l'accès aux droits.

L'immigration nous rappelle que nous ne sommes pas seuls et isolés. Elle nous confronte, Belges et Européens, inévitablement à des défis nombreux et difficiles dont nous ne pourrions faire l'impasse. Ceux qui pensent qu'il est possible de mettre un terme absolu à l'immigration par des lois se trompent de toute évidence. La meilleure façon de contenir les mouvements migratoires est d'agir, au niveau national et international, pour que l'accès aux droits sociaux fondamentaux, pour lequel nous luttons ici, soit garanti partout dans le monde. Assurer davantage d'égalité et de justice entre «le Nord» et «le Sud», afin que les personnes n'aient pas à quitter leur pays pour tenter de voir garantis leurs droits légitimes d'être humains.

Lutter contre la précarité financière et ses causes est certes une façon indispensable de favoriser l'accès aux droits sociaux fondamentaux. Cet accès, à son tour, grâce aux effets d'un cercle vertueux, renforce généralement le sentiment des personnes de faire partie intégrante de la société et dès lors celui de leur propre valeur.

Cependant, pour certaines personnes précarisées, l'accès aux droits sociaux n'est pas l'ultime solution à leurs problèmes d'exclusion. Il existe en effet une forme d'exclusion que les nécessaires actions de lutte contre la précarité financière ne suffisent pas à combattre : la solitude, l'absence de liens sociaux forts sont une forme très dure d'exclusion. Or l'individualisme et la compétitivité de notre société sont **source d'un délitement des relations et des solidarités**.

Aujourd'hui, la solidarité organisée par l'Etat compense d'une certaine manière les solidarités familiales, amicales, religieuses, ethniques, ... Mais elle ne peut agir sur le besoin qu'ont les personnes de relations fortes, d'appartenance à une communauté et de sens.

Parmi les publics des Centres de Service Social, les personnes en rupture sociale sont celles qui ont le plus de difficultés à faire face aux contraintes du quotidien et à trouver leur place dans la vie. **Ces personnes en rupture sociale représentent une interpellation réelle par rapport à notre modèle de société et de vivre-ensemble.**

1 La version intégrale de ce rapport comprend un axe de travail sur cette question des sans-papiers. Lire sur le site du CBCS : www.cbcs.be/



- AIGUILLAGES (SERVICE LAÏQUE D'ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF)
- ANAIS (SERVICE DE SANTÉ MENTALE)
- ABAKA ASBL
- AIDE ET SOINS À DOMICILE BRUXELLES
- AIDE SOCIALE AUX FAMILLES ET PERSONNES AGÉES DE KOEKELBERG
- AIMER À L'ULB
- ALPHA SANTÉ
- ALTEO BRUXELLES
- ALZHEIMER BELGIQUE
- AMBULATOIRE DU SOLBOSCH
- ANTENNE TOURNESOL
- ARÉMIS
- ASSOCIATIF FINANCIER
- ASSOCIATION POUR LE VOLONTARIAT
- ASSOCIATION DES CENTRES ET SERVICES BRUXELLOIS POUR PERSONNES HANDICAPÉES
- ASSOCIATION DES ERGOTHÉRAPEUTES
- ASSOCIATION DES MAISONS D'ACCUEIL
- ASSOCIATION DES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT POUR PERSONNES HANDICAPÉES
- ASSOCIATION FRANCOPHONE D'AIDE AUX HANDICAPÉS MENTAUX
- ASSOCIATION NATIONALE DES COMMUNAUTÉS ÉDUCATIVES
- BRUXELLES - ASSISTANCE - IIIÈME MILLÉNAIRE
- BRUXELLES LAÏQUE
- BUREAUX DE QUARTIERS
- C.A.M.
- C.A.P. - I.T.I
- CANCER ET PSYCHOLOGIE
- CENTRALE DE SERVICES ET SOINS À DOMICILE
- CENTRALE DES SERVICES À DOMICILE DE BRUXELLES - CSD ASBL
- CENTRALE DES SERVICES ET DE L'AIDE À DOMICILE
- CENTRE BRUXELLOIS D'ACTION INTERCULTURELLE
- CENTRE DE CONSULTATIONS FAMILIALES ET SEXOLOGIQUES
- CENTRE DE COORDINATION DE SOINS ET SERVICES À DOMICILE INDÉPENDANTS
- CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES
- CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE EN ANIMATION SOCIALE
- CENTRE DE GUIDANCE D'ETTERBEEK
- CENTRE DE GUIDANCE D'IXELLES
- CENTRE DE PLANNING FAMILIAL D'AUDERGHM - LE CAFRA
- CENTRE DE PLANNING FAMILIAL DU MIDI
- CENTRE DE PLANNING FAMILIAL ET DE CONSULTATIONS D'UCCLE
- CENTRE DE PLANNING FAMILIAL ET DE SEXOLOGIE DE FOREST
- CENTRE DE PLANNING FAMILIAL ET DE SEXOLOGIE D'IXELLES
- CENTRE DE PRÉVENTION DES VIOLENCES CONJUGALES
- CENTRE DE SANTÉ LE GOÉLAND
- CENTRE DE SANTÉ LE MIROIR
- CENTRE DE SANTE MENTALE 'L'ADRET'
- CENTRE DE SERVICE SOCIAL DE BRUXELLES SUD - EST
- CENTRE DE TÉLÉ-ACCUEIL DE BRUXELLES
- CENTRE FAMILIAL DE BRUXELLES
- CENTRE LOCAL DE PROMOTION DE LA SANTÉ DE BRUXELLES
- CENTRE SEVERINE
- CHAPELLE AUX CHAMPS
- CITÉ SÉRINE
- COLLECTIF CONTRACEPTION SANTÉ DES FEMMES
- COLLECTIF DE SANTÉ LA PERCHE
- COORDINATION BRUXELLOISE DES INSTITUTIONS SOCIALES ET DE SANTÉ
- COORDINATION LAÏQUE DE L'ACTION SOCIALE ET DE SANTÉ
- CSC – CNE
- DUNE ASBL
- ENTRAIDE DES MAROLLES
- ENTRE2
- EQUIPES D'ENTRAIDE
- ESPACE P
- ESPACE RENCONTRE
- ESPACE SOCIAL TÉLÉ-SERVICE
- FACULTÉ D'AIMER
- FÉDÉRATION DES ASSOCIATIONS SOCIALES ET DE SANTÉ (FASS)
- FÉDÉRATION BRUXELLOISE FRANCOPHONE DES INSTITUTIONS POUR TOXICOMANES
- FÉDÉRATION BRUXELLOISE FRANCOPHONE DES ORGANISMES D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE
- FÉDÉRATION DES CENTRES DE SERVICE SOCIAL
- FÉDÉRATION DES CENTRES DE SERVICE SOCIAL MUTUALISTES BRUXELLOIS
- FÉDÉRATION DES CENTRES PLURALISTES DE PLANNING FAMILIAL
- FÉDÉRATION DES INITIATIVES ET ACTIONS SOCIALES
- FÉDÉRATION DES INSTITUTIONS MÉDICO-SOCIALES
- FÉDÉRATION DES MAISONS DE JEUNES EN MILIEU POPULAIRE
- FÉDÉRATION DES MAISONS MÉDICALES ET DES COLLECTIFS DE SANTÉ
- FÉDÉRATION DES SERVICES BRUXELLOIS D'AIDE À DOMICILE
- FÉDÉRATION LAÏQUE DES CENTRES DE PLANNING FAMILIAL
- FÉDÉRATION NATIONALE DE PROMOTION DES HANDICAPÉS
- FÉDÉRATION SOCIALISTE DES PENSIONNÉS
- FGTB – SETCA
- FONDS DES AFFECTIONS RESPIRATOIRES
- FONDS DU LOGEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE
- FONDS JULIE RENSON
- FORUM BRUXELLOIS DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ
- FREE CLINIC
- GRANDIR ENSEMBLE
- GROUPE SANTÉ JOSAPHAT
- HAUTE ECOLE CATHOLIQUE CHARLEROI-EUROPE - INSTITUT CARDIJN
- HAUTE ECOLE GROUPE ICHEC - ISC SAINT-LOUIS - ISFSC, CATÉGORIE SOCIALE
- HAUTE ECOLE LIBRE DE BRUXELLES ILYA PRIGOGINE - DÉPARTEMENT SOCIAL
- HAUTE ECOLE PAUL-HENRI SPAAK - DÉPARTEMENT SOCIAL
- INFOR-DROGUES
- INFOR-HOMES
- INTERSTICES CHU ST-PIERRE
- LA TRACE
- LE CHIEN VERT
- LE GRES
- LE MERIDIEN
- LE NOROIS
- LE NOUVEAU CENTRE PRIMAVERA
- LE PATIO
- LE PELICAN
- LE TROISIÈME OEIL
- L'ESCALE
- LIGUE BRUXELLOISE FRANCOPHONE POUR LA SANTÉ MENTALE
- LIGUE DES FAMILLES - BRUXELLES
- LIRE ET ECRIRE BRUXELLES
- MAISON MÉDICALE D'ANDERLECHT
- MAISON MÉDICALE DE LAEKEN
- MAISON MÉDICALE DES MAROLLES
- MAISON MÉDICALE DU BOTANIQUE
- MAISON MÉDICALE DU NORD
- MAISON MÉDICALE DU VIEUX MOLENBEEK
- MAISON MÉDICALE GALILÉE
- MAISON MÉDICALE HORIZONS
- MAISON MÉDICALE KATTEBROEK
- MAISON MÉDICALE LE NOYER
- MAISON MÉDICALE DU MAELBEEK
- MAISON MÉDICALE SANTÉ PLURIELLE
- MODUS VIVENDI
- MUTUALITÉ SAINT-MICHEL
- PARTENAMUT
- PERSPECTIVE ASBL
- PLAN F
- PLANNING FAMILIAL DE LA SENNE
- PLANNING FAMILIAL DE WATERMAEL BOITSFORT
- PLANNING FAMILIAL DE WOLUWÉ-SAINT-PIERRE
- PLANNING FAMILIAL D'EVERE
- PLANNING FAMILIAL LEMAN
- PLANNING MAROLLES
- PRÉSENCE ET ACTION CULTURELLES BRUXELLES
- PROJET LAMA
- PROSPECTIVE JEUNESSE
- PSYCHO-ETTERBEEK
- R.A.T.
- SERVICE DE SANTE MENTALE DE L'UNIVERSITE LIBRE DE BRUXELLES
- SERVICE DE SANTE MENTALE SECTORIDE DE FOREST-UCCLE-WATERMAEL-BOITSFORT
- SERVICE DE SANTE MENTALE SECTORISE DE SAINT-GILLES
- SERVICE LAÏQUE D'AIDE AUX JUSTICIABLES ET AUX VICTIMES B II - SLAJ-V ASBL
- SERVICE LAÏQUE D'AIDE AUX PERSONNES
- SERVICE POUR LA TRANSFORMATION, L'INNOVATION ET LE CHANGEMENT SOCIAL
- SERVICE SOCIAL JUIF
- SMES-B
- SOINS À DOMICILE ASBL
- SOINS CHEZ SOI (ACCOORD)
- SOLIDARITÉ SAVOIR ASBL
- SOS JEUNES
- SOS VIOL
- SSM CHAMP DE LA COURRONNE
- TELS QUELS
- ULYSSE
- UNION CHRÉTIENNE DES PENSIONNÉS - BRUXELLES
- WOLU-PSYCHO-SOCIAL (WOPS)
- WOLU-SERVICES



Avec le soutien de la Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale

