



Journée intersectorielle du 21 septembre 2018

ATELIER 1

Un public de plus en plus précaire, un public de plus en plus divers

La précarisation des « inutiles au monde¹ » et des laissés pour compte est devenu structurel.

Les situations que les professionnels du secteur ont quotidiennement dans leurs salles d'attente ou leurs bureaux ne sont plus seulement le produit de parcours malheureux ou d'événements inattendus mais, de plus en plus souvent, la conséquence d'un enchevêtrement de décisions politiques, de logiques économiques et d'une évolution sociétale.

La demande avec laquelle arrive l'utilisateur dans nos services cumule ainsi de nombreuses dimensions entremêlées qui rendent l'intervention de plus en plus lourde et complexe.

Ce véritable « entortillement » de problèmes qui se renforcent les uns les autres a des conséquences multiples, tant en matière d'adéquation du recours (l'utilisateur n'est pas toujours au bon endroit, le service doit s'occuper de questions qu'il ne maîtrise pas), qu'en durée de prise en charge (les demandes s'accumulent sans fin, les prises en charge deviennent interminables), ou en matière d'usage approprié des compétences (l'imbrication entre des problématiques sociales et de santé obligent beaucoup de services à faire « un peu de tout » ou à répondre à des besoins de première nécessité).

¹ Castel R., Les métamorphoses de la question sociale, Paris, Fayard, 1995.

Organisme intersectoriel de coordination agréé par la Commission communautaire française

Rue Mercelis 27 - 1050 Bruxelles

Tel. : +32 (0)2 511.89.59 - Courriel : info@cbcs.be

Trois tendances transversales aux rapports sectoriels alourdissent encore ce tableau :

- De nombreux secteurs pointent, selon leur aire d'intervention, soit le rajeunissement, soit le vieillissement du public qui s'adresse à eux. Cette évolution semble dénoter une fragilisation des plus fragiles, de ceux qui éprouvent des difficultés à s'intégrer dans le système ou qui, par leur âge, s'en trouvent exclus.
- Une deuxième tendance transversale, déjà fortement présente dans le rapport intersectoriel 2013, est la généralisation des troubles de santé mentale.
- Enfin, reflet de l'intensification des dynamiques de globalisation et de migration, le multiculturalisme et la présence de personnes sans papier posent des problèmes spécifiques aux professionnels (difficulté de compréhension, hostilité, méfiance, conflits de valeurs ...).



Journée intersectorielle du 21 septembre 2018

ATELIER 2

Access denied, réessayez !

L'accès aux droits sociaux en région bruxelloise est de plus en plus ardu, ce qui génère de nombreuses situations de sous-protection sociale.

Même lorsque la législation se montre favorable à certains demandeurs, c'est au niveau de son application que les normes et les règles administratives empêchent l'accès. La complexité des procédures, leur caractère bureaucratique, leur inaccessibilité langagière découragent beaucoup d'utilisateurs dès les premiers contacts avec les administrations.

Sur le chemin de l'accès aux droits beaucoup d'autres barrières font encore obstacle : la digitalisation des documents administratifs et de leur gestion, la prolifération des critères d'octroi, le renforcement des procédures de contrôle, ...

Il faut, par ailleurs, également constater dans beaucoup de secteurs de l'aide et du soin un durcissement des législations : droit du chômage (limitation dans le temps), mise en place du PIIS, réforme de l'AMU, réforme de l'aide juridique, contrôle accru des incapacités de travail ... Les décisions politiques semblent prises ces dernières années essentiellement pour contrecarrer d'hypothétiques fraudes, ce qui, dans les faits, rend la vie plus difficile aux personnes en situation précaire.

Organisme intersectoriel de coordination agréé par la Commission
communautaire française

Rue Mercelis 27 - 1050 Bruxelles

Tel. : +32 (0)2 511.89.59 - Courriel : info@cbcs.be



Journée intersectorielle du 21 septembre 2018

ATELIER 3

Une société du contrôle

En filigrane des différents rapports sectoriels apparaît une tendance inquiétante qui dépasse de loin les enjeux propres au secteur social/santé bruxellois : l'extension d'une organisation sociale reposant sur le contrôle et la gestion sécuritaire des laissés pour compte.

Après avoir été défini comme opprimé (années 1960 et 70) et précaire (années 1980 et 1990), le bénéficiaire d'allocations ou d'aides sociales est pointé aujourd'hui comme assisté et sommé de s'activer pour pouvoir bénéficier de soutien. Le renforcement d'une lecture individualisante et responsabilisante des malheurs et des difficultés se fait dans un climat de suspicion généralisée à l'égard de ceux qui se trouvent dans l'incapacité de jouer le jeu d'une société de la concurrence et de l'excellence.

Ceux qui ont le moins sont ceux à qui il est demandé de donner le plus : de gages, de signes de bonne volonté, d'obéissance. Dans un monde sans horizon, les conditions de la survie sont liées à la stricte observance de règles et à l'examen permanent de la conformité de sa situation (AMU, PIIS, allocation de chômage, malades de longue durée ...)

Cette évolution inquiétante force les travailleurs du secteur à renoncer à leur mission d'accompagnement ou de soin pour devenir l'avocat de l'utilisateur. Un temps considérable est en effet consacré de plus en plus souvent à monter des dossiers, à défendre l'utilisateur devant les instances administratives concernées ou, tout simplement, à faire respecter le droit.

Organisme intersectoriel de coordination agréé par la Commission
communautaire française

Rue Mercelis 27 - 1050 Bruxelles

Tel. : +32 (0)2 511.89.59 - Courriel : info@cbcs.be



Journée intersectorielle du 21 septembre 2018

ATELIER 4

Une hyper-saturation des services

Quasi tous les services ambulatoires et d'hébergement sont saturés ! Cette situation met en lumière la disparité croissante entre la demande émanant du public et l'offre de services.

S'il y a saturation, c'est d'abord parce que les moyens ne permettent pas de répondre à l'ampleur des demandes qui s'accumulent. Mais c'est aussi ici que l'on mesure la dégradation des conditions de vie qui touche la frange la plus précarisée de la population et qui nécessite un investissement en temps et en énergie qui ne peuvent être consacré à d'autres sollicitations, amorçant ainsi le phénomène d'engorgement.

Un second mécanisme explique la surcharge. La complexité accroît les besoins de réorientation et de travail intersectoriel ou en réseau et cela exige un travail de suivi et de coordination qui n'est prévu ni dans la définition des missions, ni dans les fonctions dévolues aux différents services. Pour assurer ce suivi, chaque association doit trouver à dégager des moyens normalement alloués aux missions de base et donc aggraver encore un peu plus le niveau de saturation. Finalement, tout le monde est perdant : les usagers trouvent moins de réponse ou de moins bonne qualité à leurs demandes ; les professionnels travaillent dans le stress et l'impuissance.

Organisme intersectoriel de coordination agréé par la Commission
communautaire française
Rue Mercelis 27 - 1050 Bruxelles
Tel. : +32 (0)2 511.89.59 - Courriel : info@cbcs.be



Journée intersectorielle du 21 septembre 2018

RECOMMANDATION : (en une phrase)

Expliciter votre recommandation

Que voulez-vous exactement ? A qui l'adressez-vous ? Qui en bénéficiera ? Pour répondre à quels besoins ?