

Avec les travailleur·euse·s sociaux·les  
pour une société plus juste et un accès  
aux droits fondamentaux pour tou·te·s

Mémoire 2019



# Introduction

Ce mémorandum présente les 5 priorités de la Fédération des Services Sociaux (FdSS-FdSSB) pour **agir sur la précarité et améliorer la prise en charge** des personnes précaires.

Le fil rouge de ce mémorandum ? A partir de nos axes de travail (travail social, précarité, accès aux droits fondamentaux et plus spécifiquement l'accès à l'alimentation, à l'énergie et à l'eau), nous avons dégagé des thématiques transversales. Nous les avons organisées en cascade, depuis des considérations plus larges :

- **Social et environnement** p.4
- **Relever les minimas sociaux et les bas salaires** p.6

vers des thèmes plus spécifiques :

- **Une lutte efficace contre la sous-protection sociale** p.8
- **Un accès aux droits fondamentaux pour tou-te-s** (l'énergie et l'eau p.10 - une alimentation de qualité p.12)
- **Un accueil de qualité dans tous les services de première ligne** p.14

Vous y trouverez des constats, illustrés par des témoignages de travailleur·euse·s sociaux·les et d'usager·ère·s des services, mais surtout de nombreuses propositions.

Envie d'en savoir plus ? Contactez-nous.

FdSS-FdSSB – [www.fdss.be](http://www.fdss.be)

[celine.nieuwenhuys@fdss.be](mailto:celine.nieuwenhuys@fdss.be)

0477 59 16 73

# Social et environnement, prioriser les actions qui touchent les plus précaires

## S i t u a t i o n

Selon que l'on envisage de prendre un type de mesures (décider d'une taxe carbone sur l'électricité ou sur le chauffage) plutôt qu'un autre (mettre sur pied une politique d'isolation des logements sociaux), on s'empare très différemment du lien qui existe entre la question climatique et celle de la justice sociale. La définition et la qualité de ce lien seront pourtant déterminantes dans les mois et les années qui viennent.

Comme le révélait une récente enquête du think tank européen Bruegel<sup>1</sup>, la quasi-totalité des politiques climatiques impacte négativement les publics précarisés. La taxe carbone sur l'électricité ou sur le chauffage impactent par exemple plus fortement les ménages à bas revenus consacrent une plus grande part de leurs dépenses à ces postes. A la FdSS, nous partageons l'idée que la question climatique est en train de manger progressivement la question sociale.

La raréfaction des ressources naturelles conduira inévitablement à une augmentation des prix de l'énergie et des moyens de communication, ce qui diminuera d'autant l'autonomie des personnes déjà en difficultés financières ou relationnelles. L'amenuisement de la qualité des sols cumulé à la diminution en superficie des terres nourricières entraînera une nouvelle distribution des productions alimentaires. Il y a donc de quoi, au moins, poser la question des accès aux besoins de base.



<sup>1</sup> <https://www.lecho.be/economie-politique/belgique-general/Presque-toutes-les-mesures-climatiques-auront-un-effet-regressif/10090416>

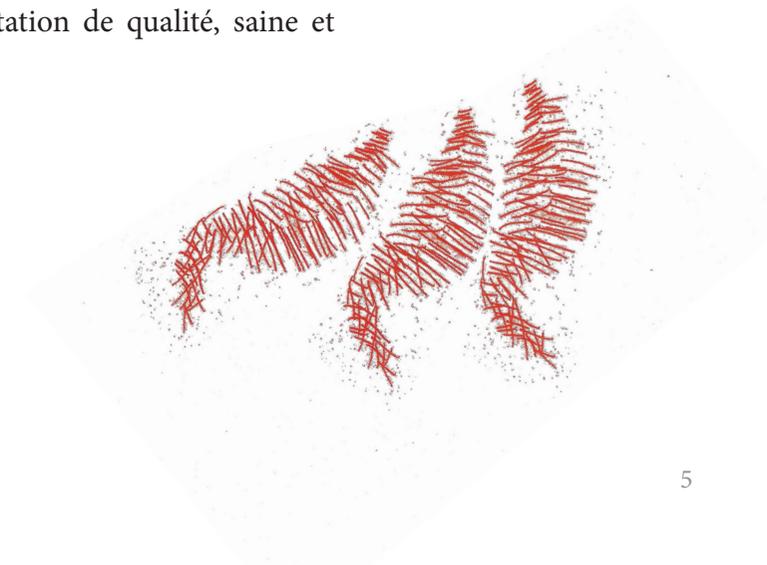
# Social et environnement, prioriser les actions qui touchent les plus précaires

## Propositions

La mise sur pied de politiques permettant de pallier, dans le concret et le court terme, les effets négatifs - mais déjà mesurables - du changement climatique sur le bien-être de la population en général et des personnes en difficultés en particulier.

Investir prioritairement dans des mesures politiques qui impactent positivement les bas revenus :

- Une politique ambitieuse de création de logements à prix abordables ;
- La rénovation des logements, avec une attention particulière pour les logements sociaux et publics ;
- La remise en question du principe même de la libéralisation des marchés de l'énergie au vu de ses effets néfastes tant sur le plan social qu'environnemental ;
- Le soutien des projets visant l'inclusion de tou-te-s dans l'accès à l'alimentation de qualité, saine et locale.



# Relever les minimas sociaux et les bas salaires

## S i t u a t i o n

30% des Bruxellois-e-s et 20% des Belges vivent dans une situation difficile, avec un revenu inférieur au seuil de risque de pauvreté. Cette situation constitue le terreau des petites et grandes précarités. Elle est étroitement liée aux problématiques du surendettement qui, dans la plupart des cas, sont le résultat de l'acquisition de biens et services de première nécessité : le logement, l'énergie, l'alimentation, la scolarité ou la santé. Par ailleurs, les situations des familles monoparentales restent très préoccupantes et doivent être considérées dans leur globalité.

*« Je paye 600€ de loyer sur 817€. Je paye 120 de pension alimentaire. Quand j'ai payé, je rembourse le crédit du CPAS. Je suis à 813€. Il me reste quoi ? J'ai 4€ par mois. Imaginez-vous, j'ai 4€ ! [...] Je ne mange pas ! » (A., usager, 2016)*



# Relever les minimas sociaux et les bas salaires

## Propositions

Poursuivre les engagements consignés dans le troisième plan fédéral de lutte contre la pauvreté (2016-2019) à savoir l'augmentation des allocations minimales de sécurité sociale pour atteindre le seuil de pauvreté européen. Il s'agit de l'augmentation :

- du revenu d'intégration du CPAS,
- des allocations de remplacement de revenus pour les personnes handicapées,
- de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA).

Sachant que le travail n'est plus un rempart contre la précarité, nous soutenons :

- l'augmentation des bas salaires,
- la lutte contre les situations de travail précaires,
- une offre de garde d'enfants accessible et gratuite pour les cheffes (86% de femmes) de familles monoparentales afin qu'elles-ils puissent accéder à l'emploi.



# Une lutte efficace contre la sous-protection sociale

## S i t u a t i o n

Les personnes en situation de précarité sont surexposées aux phénomènes de sous-protection sociale<sup>2</sup>. Comment ces personnes sont-elles amenées à ne pas avoir recours aux droits et services auxquels elles pourraient prétendre et qui affecte gravement leur situation sociale et de santé ? Plusieurs dynamiques sont en jeu :

- La non connaissance : les personnes ne sont pas informées ou ne comprennent pas l'information qu'elles reçoivent.

*« Cela se joue un peu comme ça : la bonne personne arrive au bon moment. Si l'utilisateur arrive quand il y a encore des places pour le cours d'alphabétisation, je l'informe. Sinon, je ne lui dis rien. » (P., professionnel, 2014)*

- La non demande : les personnes ne formulent pas la demande d'aide suite à une expérience négative avec les institutions sociales, par crainte de représailles ou parce qu'elles refusent d'endosser le statut d'allocataire vécu comme stigmatisant.

- Le non accès : bien qu'elles formulent une demande d'aide, les personnes n'ont pas accès au service ou au droit, à cause de la complexité des critères, des démarches et/ou du processus administratif. En effet, de manière générale, on observe que les processus s'allongent et que le nombre de démarches exigées pour avoir accès à un service augmente.
- La non proposition : les professionnel-le-s ne proposent pas le service à une personne qui pourrait en bénéficier car les professionnel-le-s n'en ont pas connaissance ou qu'elles-ils ne comprennent pas les processus d'accès aux droits, à cause de la complexification générale du système.
- L'exclusion : des personnes sont exclues de certains services à cause de modifications des conditions d'octroi et de maintien des droits, parfois imposées par les financeurs.

Les travailleur-euse-s sociaux-les sont en première ligne dans la restauration des droits des personnes. La complexification des procédures a des conséquences majeures sur la nature de leur travail, alourdissant les tâches administratives au détriment des tâches d'accompagnement sur des aspects plus humains.

*« Très peu d'utilisateurs ont une vue d'ensemble sur le secteur, mais ce qu'il faut savoir, c'est que les professionnels sont confrontés au même flou que les usagers. » (O., professionnel - 2015)*

*« Avec la programmation Fond Social Européen, on a des contraintes de résultats. (...) Et du coup on laisse sur le carreau ceux qui ont le plus de difficultés, car ils sont loin du résultat. » (A., professionnel - 2015)*

<sup>2</sup> [http://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/resume\\_cahier\\_thematique\\_2016.pdf](http://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/resume_cahier_thematique_2016.pdf)

# Une lutte efficace contre la sous-protection sociale

## Propositions<sup>3</sup>

- Renforcer les services de première ligne, bas seuil et accessible à tous, sans condition.
- Sortir de la logique de conditionnalité des droits et services : *« En permanence, le moment où tu ouvres la porte et où tu serres la main de l'utilisateur est déterminant. C'est là qu'il faut agir. Ça pèse énormément (...) Les 30 premières secondes doivent être consacrées à l'accueil » (N., professionnel - 2015)*  
chercher et accompagner les personnes là où elles sont (« outreach », sortir des murs), quand elles sont là (sans différer la prise en charge) et faire en sorte de les accrocher dès les premiers instants.
- Renforcer les services de première ligne, bas seuil et accessible à tous, sans condition.
- Créer une porte d'entrée unique, une forme de « guichet unique » des droits sociaux, chargé de la reconnaissance de tous les droits (santé, logement, emploi, etc.), en ce compris pour les personnes en perte totale de droits.
  - \* Dans une logique de proactivité (ouvrir le droit sans demande préalable), d'automatisation (quand elle est possible, à travers les données de la BCSS, par exemple), d'optimisation et de simplification des démarches.
  - \* Ce qui permettrait aux institutions sociales (CPAS, institutions de sécurité sociale, institutions de soins, institutions actives dans le secteur du logement, etc.) de se recentrer sur leurs missions d'accompagnement, de fourniture de service ou d'indemnisation.
- Individualiser les droits sociaux en supprimant le statut cohabitant-e qui pénalise les solidarités.

<sup>3</sup> Proposition issue de la semaine Hors circuit <http://www.le-forum.org/uploads/Hors%20circuits%20rapport-web.pdf>

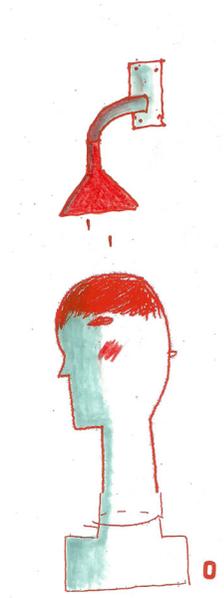
# Un accès aux droits fondamentaux pour tous·te·s - L'énergie et l'eau

## Situation

L'accès à l'énergie et à l'eau est essentiel à la poursuite d'une vie digne. Lorsque cet accès est mis en péril, par exemple parce que l'on éprouve des difficultés à payer, que l'on ploie sous la charge administrative ou les problèmes techniques, l'énergie devient vecteur d'appauvrissement social et de détresse psychique (logement froid et humide, endettement, perte de maîtrise de sa vie). La précarité énergétique (et hydrique) concerne aujourd'hui près d'un·e Belge sur cinq et puise ses sources dans la combinaison de trois facteurs majeurs : des factures trop élevées ; des logements défectueux et installations défectueuses ; des revenus insuffisants<sup>4</sup>. Dans les secteurs du gaz et de l'électricité, non seulement la libéralisation des marchés n'a pas conduit à une diminution promise des prix de l'énergie, mais plus encore, elle a encouragé certaines stratégies commerciales excluantes des fournisseurs qui font des ravages au sein des ménages les plus fragilisés. Dans le secteur de l'eau, le nombre de coupures explose depuis une dizaine d'années à l'image du prix de l'eau qui augmente (de 2010 à 2016, le nombre de coupures domestiques d'eau a été multiplié par 8). De nombreux ménages en situation de précarité en font les frais.

*« Et puis, du jour au lendemain, j'ai été coupée d'eau. Et ça a duré quatre mois. Je savais que je n'avais pas payé et tous les soirs, je me demandais « est-ce que c'est aujourd'hui qu'ils vont couper ? Ou bien ce sera pour demain ? » (...) Ma fille trouvait cela insensé que l'on puisse couper l'eau parce que c'est un bien vital. Avant, je pensais que c'était interdit même. Vous imaginez, en été, il fait 40 degrés et il faut vivre sans eau. » (Recherche Précarité hydrique – témoignage - 2017)*

*« Quand on commence à être en retard, c'est tout un engrenage. Il y a des frais, des rappels et pour finir, j'ai eu des huissiers. J'ai été appelée au Tribunal pour la facture d'eau et j'ai été condamnée à payer. J'ai eu l'autorisation de payer 50 euros par mois. J'avais proposé 20 euros mais le Juge n'a pas voulu. J'avais tellement de retard que j'ai négligé tout ça. J'étais vraiment dans le gouffre. Quand j'ai eu une saisie sur mon salaire pour rembourser le procès que j'avais perdu, je n'ai plus rien su payer, juste le loyer. J'ai fait l'autruche. » (Recherche Précarité hydrique- témoignage - 2017)*



<sup>4</sup> A ces facteurs, il est important d'ajouter la complexité administrative ainsi que l'isolement social et relationnel qui est également un facteur aggravant le risque de précarité énergétique/hydrique, les personnes très isolées ne pouvant compter sur la solidarité familiale ou locale (du quartier) pour fournir temporairement de l'eau, par exemple. [cuits%20rapport-web.pdf](#)

# Un accès aux droits fondamentaux pour tou·te·s - L'énergie et l'eau

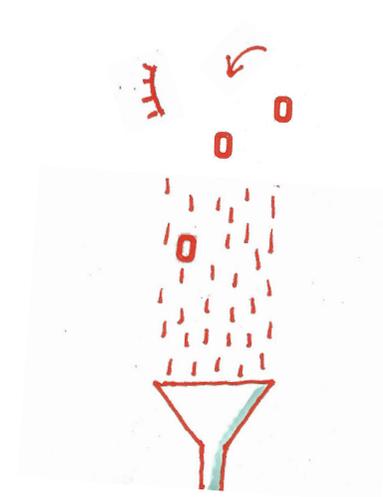
## Propositions

- Consacrer explicitement dans la Constitution belge le droit fondamental à l'eau et à l'énergie.
- Sortir des marchés libéralisés du gaz et de l'électricité, l'activité de fourniture au secteur résidentiel
- Interdire les coupures d'eau, de gaz et d'électricité ou, à tout le moins, viser une diminution constante – avec des objectifs chiffrés et la mise en œuvre d'une politique sociale pour le public en situation de précarité - du nombre de coupures.
- Investir ambitieusement dans la rénovation énergétique des logements et des installations, notamment par une politique réformée des primes.
- Soutenir et former les travailleur·euse·s sociaux·les afin qu'elles·ils puissent résoudre les problématiques complexes liées à la libéralisation du marché du gaz et de l'électricité. Les services sociaux étant débordés par des demandes urgentes de maintien d'accès à l'énergie, il est primordial d'investir également dans des projets qui privilégient une approche longue et transversale afin d'assurer un accompagnement des ménages en précarité énergétique.
- Ouvrir le débat sur les prix et tarifs de l'eau et de l'énergie en Belgique.



# Un accès aux droits fondamentaux pour tou·te·s - Une alimentation S i t u a t i o n

L'augmentation continue de la précarité en général n'est pas sans incidence sur la précarité alimentaire. Aujourd'hui, rien qu'en RBC, plus de 38% des personnes sont confrontées au risque de pauvreté ou d'exclusion sociale et plus de 25% des enfants vivent dans une famille dont les revenus ne proviennent pas du travail. Entre les distributions de colis alimentaires, les restaurants sociaux et les épiceries sociales, en Belgique, plus de 450.000 personnes ont recours à l'aide alimentaire pour s'en sortir au quotidien. Sur le terrain, les services d'aide alimentaire tentent tant bien que mal de faire face à une demande toujours croissante malgré le manque de moyens qui leur sont alloués. Composées à 70% de travailleur·euse·s bénévoles, ces structures font face à des personnes qui vivent des situations de précarités complexes et extrêmes. La question de l'approvisionnement représente un véritable défi : équipement adapté (notamment camion), disponibilité, main d'œuvre, gestion des surplus, etc.



# Un accès aux droits fondamentaux pour tou·te·s - Une alimentation de qualité

## Propositions

Face à ce constat, nous revendiquons la réalisation effective du « droit fondamental à l'alimentation ». Pour ce faire, il est indispensable d'explorer de nouvelles voies et de nouvelles manières de faire, pour mieux prendre en compte la parole et les besoins des personnes dont le droit à l'alimentation est menacé ou précaire.

- Travailler à la mise en place d'un système alimentaire général, durable et inclusif, plutôt que de créer des systèmes particuliers, parallèles et stigmatisants pour les plus précarisé·e·s.

*« Pour lui, je ne sais pas, c'est comme ça. Pour lui, c'est honteux en fait. C'est dans sa tête. Voilà il a honte. Il dit : «Tout le monde nous regarde». Et j'ai dit : «Ce n'est pas grave. C'est normal, hein. C'est comme quand on fait les courses au Colruyt». Il me dit : «Oui mais au Colruyt, tout le monde fait les courses». » (T., usagère, 2015).*

- Instaurer, au niveau fédéral, des politiques qui soutiennent un environnement favorable à la santé des personnes au niveau local (nourriture de qualité, accessible pour tou·e·s, etc.).
- Mettre en place des cantines scolaires gratuites avec des repas de haute qualité.

*« Dans les colis, vous avez trois sortes de féculents. J'ai le malheur d'être diabétique de type 2. Donc les féculents ce n'est pas trop mon truc. Et, mes enfants mangent également plus de légumes que de féculents. Mais c'est mon problème personnel. Si on doit commencer à tenir compte du régime alimentaire de chacun, alors c'est le boxon. » (O., usagère, 2015)*

- Favoriser le travail social communautaire pour concrétiser le droit à l'alimentation.

- Dissocier lutte contre la pauvreté et lutte contre le gaspillage alimentaire : la lutte contre le gaspillage alimentaire permet, dans une certaine mesure, d'améliorer la qualité de l'approvisionnement des organisations d'aide alimentaire mais cette approche tend à institutionnaliser l'existence d'un circuit d'approvisionnement parallèle pour les populations qui connaissent des situations de précarité. De plus elle n'apporte aucune réponse aux difficultés structurelles que rencontrent ces populations. C'est pourquoi la mise en œuvre éventuelle de politiques de lutte contre le gaspillage alimentaire doivent se penser en articulation avec des changements systémiques et des politiques visant à renforcer les mécanismes de protection sociale.
- Evaluer la mise en œuvre du FEAD (Fonds européen d'aide aux plus démunis) 2014-2020 (notamment les impacts sur les populations) et mettre en œuvre un FEAD qui réponde réellement aux besoins des populations concernées pour la période 2021-2027.

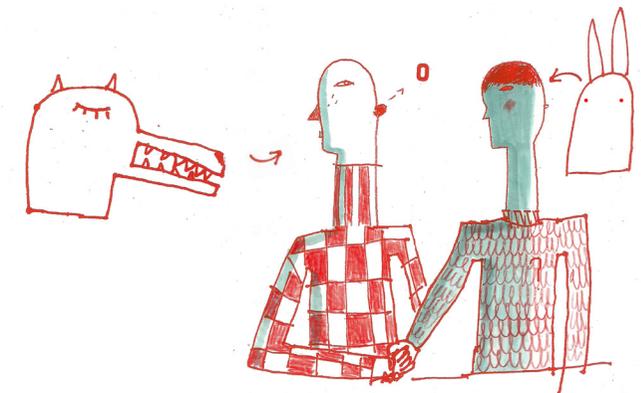
# Un accueil de qualité dans tous les services de première ligne

## S i t u a t i o n

Les services sociaux bénéficient de financements inadéquats au regard de leur mission à savoir la prise en charge de la précarité dans une société inégalitaire. Les conséquences sont nombreuses et impactent l'ensemble du système social-santé. Les études démontrent qu'une première ligne forte et engagée permet de régler la majeure partie des problématiques des personnes touchées par la précarité. Dans ce sens, l'accueil et le travail communautaire (dans et hors des murs) sont essentiels.

L'accueil dans les services de première ligne est d'une importance majeure. Pour de nombreuses personnes qui vivent la précarité ou sont en risque de précarité, passer la porte d'un service social n'est pas une démarche évidente (image de soi, stigmatisation, dignité, peurs, etc.). La qualité de l'accueil et des lieux sera déterminante pour la suite de l'accompagnement. Les études démontrent que cet instant d'accroche affecte fortement le recours aux services et donc directement la protection sociale des plus précarisé-e-s.

Le travail social individuel, bien que nécessaire, vit un essoufflement. Tant pour les professionnel-le-s que pour les usager-ère-s, la mobilisation et la repolitisation sont nécessaires pour prendre du recul, désindividualiser et déstigmatiser les personnes qui vivent un épisode de précarité. L'individuation des droits sociaux et l'hyper responsabilisation des individus produit des effets de repli et de non recours. Dans ce contexte, le travail social communautaire doit être placé au cœur de l'action sociale.



# Un accueil de qualité dans tous les services de première ligne

## Propositions

- Renforcer les financements des services sociaux de première ligne et soutenir leur lisibilité et leur visibilité.
- En collaboration avec les acteur·rice·s sociaux·les et de santé de première ligne, créer et soutenir des espaces de quartier :
  - \* Doté d'un accueil professionnel,
  - \* Multifonctionnels (cafétéria, cantine, service social, médecins généralistes, espaces jeux, etc.), esthétiques et conviviaux afin d'encourager la mixité des publics,
  - \* Transectoriels et transdisciplinaires,
  - \* Peu contraignants en terme d'accès, d'horaires et d'obligation (bas-seuil) pour encourager l'accessibilité et l'appropriation des lieux par tous.
- Soutenir le travail communautaire en finançant la mission et en soutenant les expériences pilotes qui permettent de soutenir (par exemple l'Ecole de Transformation Sociale).
- Soutenir les initiatives qui déchargent les directions de la gestion complexe des asbl (projet ASSOSS).

*« Il n'y a pas d'eau dans la salle d'attente. Pas de jouets non plus. C'est une question qui revient souvent entre nous. Il y a le chauffage, avant, il n'y en avait pas » / « Souvent, le problème, c'est que nos collègues laissent les deux portes ouvertes, et les gens sont là, avec le froid, les poubelles. » (X., professionnel, 2015)*

*« A cet endroit, c'est à partir de 15h pour avoir un ticket. Et mon fils, je le mets à l'école des devoirs à 15h. A 17h, je le prends. Je ne peux pas. Je ne peux pas attendre. » (S. usagère, 2013)*

