

Collectif solidarité contre l'exclusion - Asbl

51-53 ch. de Haecht - 1210 Bruxelles – Tel : 02/535.93.50

www.asbl-csce.be - info@asbl-csce.be

Mémoire

du Collectif Solidarité Contre l'Exclusion pour l'amélioration de l'organisation des CPAS et de l'aide sociale

Décembre 2018

V.0.1

Étude réalisée avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Secteur de la Culture, de la Jeunesse et de l'Éducation permanente

Libre diffusion et reproduction moyennant la mention de la source, selon la licence creative common by-nc-nd 2.0be

Sommaire.

- Edito : Où en est la dignité humaine en CPAS ?
- Revendications du Collectif Solidarité Contre l'Exclusion pour l'amélioration de l'organisation des CPAS et de l'aide sociale
- Fixer un niveau d'allocations suffisant pour mener une vie conforme à la dignité humaine
- La contractualisation de l'aide sociale au sein d'une idéologie de l'activation
- Abrogation nécessaire du mal nommé « Service communautaire »
- Des travailleurs sociaux au service des usagers
- Réaffirmer la fonction de l'enquête sociale, contre la « contrôlite aiguë »
- Transparence des débats, participation du public, et formation des conseillers
- Le Dossier social électronique en CPAS risque de ruiner le travail social
- Le secret professionnel cisailé et mis en danger
- Sans-abris : assurer et renforcer le système de l'adresse de référence.
- Remerciements.
- Sources.

Avis aux lecteurs et lectrices.

Ce memorandum est un outil d'information et de revendication pour des CPAS aptes à garantir une vie conforme à la dignité humaine.

Il a été établi sur base d'observations de terrain du Collectif Solidarité Contre l'Exclusion, sur base de témoignages d'acteurs associatifs divers et sur base de la lecture de documents d'analyse extérieurs (voir les sources et les remerciements en fin du document).

Il existe comme outil d'information générale, mais aussi comme instrument de revendications dans le cadre des élections communales d'octobre 2018. Les CPAS sont des institutions organisées au niveau communal, dont les responsables découlent en « élection indirecte » des résultats électoraux des partis à l'échelon local.

Ce document peut être reproduit à volonté, et diffusé envers toute personne ou association concernée et / ou intéressée !

Edito : Où en est la dignité humaine en CPAS ?

L'année 2018 va connaître le renouvellement de ses élus communaux, le Collectif Solidarité Contre l'Exclusion (CSCE) saisit cette occasion pour publier un nouveau mémorandum reprenant nos revendications pour des CPAS qui garantiraient, enfin et vraiment, le droit à la dignité humaine.

Le mois d'octobre de cette année sera celui du scrutin communal, organisé tous les six ans en Belgique. Ces élections permettront donc aux habitants de notre pays d'élire les personnes censées représenter leurs intérêts dans les conseils communaux. On y pense moins spontanément, mais du résultat de ces élections seront également issues les personnes siégeant dans les Conseils de l'action sociale. Ce sont les conseillers communaux qui choisiront les conseillers CPAS pour un mandat de six années, une élection indirecte donc.

Leur rôle sera d'une importance supérieure à celle qui leur est accordée en général dans les débats publics et la presse. Ces élus indirects sont souvent peu -parfois pas du tout- informés des lois et pratiques liées à l'aide sociale, surtout si ce mandat leur est proposé en « lot de consolation » d'un poste communal manqué. Or, ces conseillers auront notamment à statuer en Comité Spécial du Service Social (CSSS) sur les dossiers présentés par les travailleurs sociaux, en tranchant pour accorder ou pas une aide aux demandeurs.

Notre Collectif pense donc qu'il doit apporter sa pierre dans ce débat, en faisant l'inventaire de ce qui va bien et mal actuellement et de ce qui pourrait et devrait aller mieux. Et en formulant en conséquence des revendications précises.

Un manifeste pour le respect des droits

L'article premier de la Loi organique des CPAS (1976) proclame que « toute personne a droit à l'aide sociale », et que « celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine ». Cet objectif premier institue les CPAS comme dernier filet de la protection sociale. Pourtant, malgré leurs plus de quarante ans d'existence, le problème de la pauvreté n'est pas résolu, bien au contraire. Le contexte général et les politiques menées ne les aident certes pas, mais l'évolution des CPAS est elle aussi plus que contestable.

Notre mémorandum reprend donc la liste des revendications que nous adressons aux CPAS, accompagnées des mesures à prendre selon nous pour renforcer ou remplir leur mission. Ces revendications découlent évidemment des constats de carence de ces institutions et seront formulées au regard des pratiques observées sur le terrain par des usagers de CPAS, par des associations travaillant à la défense de leurs droits et par les décisions des juridictions du travail, dont notre association rend régulièrement compte dans les pages de la revue « Ensemble » (1).

Les pratiques des CPAS donnent trop souvent l'impression d'une recherche à tout prix des économies budgétaires, aggravée par la vision d'un demandeur nécessairement fraudeur potentiel. Pire encore, ce glissement tient davantage d'une idéologie stigmatisant les plus faibles, même dans des cas sans impact financier pour le CPAS, alors même que des études ont montré que la fraude est marginale en aide sociale.

Un métier dénaturé

Nous ferons également le point sur le rôle et les pratiques des travailleurs sociaux dans cette évolution des CPAS. Parmi eux, certains sont pris dans le quotidien et l'idéologie de ces institutions, dont la hiérarchie les enjoint à appliquer par exemple des actes contraires au respect de la vie privée des demandeurs. D'autres résistent comme ils le peuvent, de-ci de-là, en rejoignant parfois à long terme les nombreuses personnes en souffrance en Belgique, malades de l'évolution de leur travail. Ou encore, jeunes et frais diplômés, ils ont baigné toute leur vie d'adulte dans une société néolibérale violente. Même en se dirigeant vers une formation sociale, ils ont parfois totalement intégré le climat d'« activation sociale » et les politiques stigmatisantes envers les pauvres.

Un outil de débat politique

Au moment des avant-dernières élections communales, en 2006, nous avons organisé un Forum, où mondes associatif et syndical nous avaient fait part des problèmes rencontrés par leur public dans les rapports et contacts avec les CPAS. En était sorti un premier mémorandum, résumant les débats et débouchant sur nos revendications, classées par thèmes. (2)

En 2006, la contractualisation de l'aide sociale était déjà en vigueur suite à la loi de 2002, transformant les centres publics d'aide sociale en centres publics d'*action* sociale et le minimex en revenu d'intégration sociale (RIS). Depuis lors, l'intégration sociale est censée être accordée prioritairement par la mise à l'emploi, le RIS n'étant octroyé que de façon subsidiaire et le reste de l'aide sociale encore plus subsidiaire. L'évaluation de la « disposition à travailler » est devenue elle-même de plus en plus sévère. La « contractualisation » se concrétise notamment par un PIIS (Projet individualisé d'intégration sociale), rendu obligatoire en 2002 pour les moins de vingt-cinq ans et récemment élargi à tous les nouveaux demandeurs d'aide par Willy Borsus, avant qu'il ne troque sa casquette de ministre fédéral de l'Intégration sociale pour celle de ministre-président de Wallonie. Ce « contrat » se révèle être un instrument de contrôle, de pression, de sanctions voire d'exclusion bien davantage que d'intégration. L'injonction à l'emploi à tout prix se matérialise même à présent par des prestations de travail gratuites et dans les faits forcées, via le si mal nommé « Service Communautaire ».

Le gouvernement s'est aussi attaqué au secret professionnel des travailleurs sociaux, sous prétexte de chasse au radicalisme et au terrorisme. De nouvelles techniques de contrôle des usagers, par la technologie, entrent également en vigueur, notamment par la création d'un dossier social électronique. Ce transfert de données, d'un CPAS à un autre, risque de couper l'herbe sous le pied d'un vrai travail social, à mener lors de la rencontre entre le travailleur social et le demandeur d'aide.

Ce mémorandum servira également à interpeller les partis politiques et les candidats aux élections locales, lors de débats publics. Nous leur demanderons une prise de position politique, engageant leur parti, sur le contenu du document et leurs propres projets pour remédier aux problèmes identifiés. Nous prendrons acte des engagements de chacun et des revendications qu'ils seraient prêts à soutenir, politiquement, que ce soit concernant les applications locales des lois ou des demandes de changements législatifs aux niveaux fédéral et régionaux.

L'avenir : renforcement ou disparition ?

Au moment où nous passons en revue ce que sont devenus les CPAS, et ce qu'ils devraient être à nos yeux, la Flandre a décidé leur (quasi) disparition. Le 21 décembre a été votée leur intégration au sein des communes flamandes. (3) La question, un temps écartée, ne manquera pas de se reposer en

Belgique francophone. Or, jusqu'ici, ce sont principalement de prétendues économies d'échelle qui ont été avancées par les partisans de cette réforme. Il n'a nullement été question de mettre fin aux pratiques discutables voire illégales des CPAS, ni de renforcer l'efficacité des politiques sociales en faveur des usagers et le respect de leurs droits. On peut au contraire craindre que, noyé dans l'ensemble des compétences communales, le social soit souvent oublié, sans régler les problèmes causés par le fait que l'aide sociale est accordée par des décideurs municipaux.

Les questions liées à l'aide sociale, et l'évolution inquiétante des CPAS, restent trop souvent absentes du débat public. Les autorités ne cessent de clamer leur volonté de lutter contre la pauvreté, mais en proclamant que « l'activation est le fer de lance » de cette lutte. Deux décennies de politiques d'activation ont pourtant conduit à augmenter la précarité et la pauvreté.

Décloisonner ces questions, les poser en des termes concrets et parlants ne se fera pas sans les victimes directes de ces politiques. Dans un quotidien fait de survie et de multiples problèmes, ce n'est pas simple, mais comme beaucoup d'autres (4), nous pensons que la création de comités d'usagers de CPAS est à encourager et à soutenir, même s'ils ne sont qu'une petite partie de la solution. Il nous faut entendre, le plus fort possible, la voix de celles et ceux qui survivent avec presque rien, et qui subissent en sus la stigmatisation et le soupçon des institutions censées les aider au quotidien.

(1) Tous les numéros de la revue Ensemble sont disponibles en ligne, à l'adresse : www.ensemble.be

(2) « *Des CPAS qui garantissent le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine* », memorandum inséré dans le numéro 55 de notre revue, à l'époque nommée « Journal du Collectif Solidarité Contre l'Exclusion », aux pages 33 à 82. Numéro disponible en pdf sur www.ensemble.be, ou à l'adresse suivante : <http://www.asbl-csce.be/journal/memorandumforumcpas2006.pdf>

(3) Voir l'article « *Flandre : une mise sous tutelle* », Yves Martens, Ensemble 96, Avril 2018, pp. 16 à 18.

(4) Voir à ce sujet notre rencontre avec Bernadette Schaeck, assistante sociale en CPAS durant 33 ans et membre de l'aDAS, l'association de Défense des Allocataires sociaux. Lire l'article « *Que sont les CPAS devenus ?* », Ensemble 96, Avril 2018, pp. 8 à 15.

Revendications du Collectif Solidarité Contre l'Exclusion (CSCE) pour l'amélioration de l'organisation des CPAS et de l'aide sociale.

(résumé des revendications présentes dans le corps du memorandum)

1. Individualiser les allocations, les porter à un niveau supérieur au seuil de pauvreté et lier leur évolution au bien-être

1.1. Individualiser les allocations en commençant par supprimer la catégorie « cohabitant »

La vie familiale ou collective ne peut être pénalisée par les conditions d'octroi de l'aide sociale ou du revenu d'intégration sociale. La catégorie « cohabitant », doit donc être supprimée et l'allocation des personnes cohabitantes doit être portée au même niveau que celle des isolés. Cette revendication vaut bien sûr aussi pour les autres secteurs de la sécurité sociale et de l'aide sociale.

1.2. Porter le RIS à un niveau supérieur au seuil de pauvreté

Le revenu d'intégration sociale a été instauré pour rendre effectif le droit à la dignité humaine, il est dès lors logique qu'il soit supérieur au seuil de pauvreté.

L'allocation mensuelle pour un isolé (telle qu'indexée le 1er septembre 2017 : 892,7 €) ou un cohabitant (telle qu'indexée le 1er septembre 2017 : 595,13 €) doit donc être portée à 1.139 € (seuil de risque de pauvreté pour un isolé en 2017).

Pour une personne chef de ménage, cette allocation doit être augmentée dans la même proportion que pour les isolés, et donc portée à 1.570 € (pour 1.254,82 €)

Le Gouvernement doit par ailleurs programmer l'augmentation progressive des allocations jusqu'au seuil de pauvreté pour que cette hausse soit pleinement effective à la fin de la prochaine législature. Les autres allocations de remplacement et le salaire minimum garanti doivent être revalorisés parallèlement.

Dans l'attente de la revalorisation du montant du revenu d'intégration sociale, les Centres publics d'action sociale doivent accorder de façon générale une aide sociale complémentaire au RIS forfaitaire mensuelle de 100 €, ou à tout le moins suffisante pour permettre aux personnes de faire face à leurs besoins de base (dont celui d'un logement décent).

1.3. Lier le RIS à l'évolution du bien-être

Les allocations doivent être pleinement et automatiquement liées à l'évolution du bien-être.

2. Mieux financer les CPAS au niveau fédéral

La solidarité doit être organisée au niveau le plus large et la réalisation du droit à la dignité humaine de chaque individu ne peut être laissée à la responsabilité des pouvoirs communaux. Nous

rejoignons donc la revendication des Unions des villes et des communes de porter la prise en charge fédérale des revenus d'intégration sociale à minimum 90%. Cela permettra une plus grande égalité de traitement entre les bénéficiaires des différentes communes. Cela soulagera particulièrement les budgets des communes les plus pauvres, qui ont plus de bénéficiaires tout en ayant moins de moyens.

Les régions doivent également intervenir de façon plus importante dans les frais de fonctionnement des CPAS.

3. Mettre fin à la contractualisation de l'aide sociale

Nous refusons qu'au-delà des conditions de base pour l'accès au revenu d'intégration, la contractualisation permette aux CPAS de fixer, *a fortiori* sans limites, des obligations supplémentaires pour l'octroi de l'aide en renforçant ainsi la conditionnalité de l'aide et en infligeant à l'usager une véritable tutelle sur sa vie privée. Il faut supprimer l'obligation pour l'usager de signer un « projet individualisé d'intégration sociale » fixé par le CPAS. Rajouter des conditions subjectives renforce les inégalités et complique l'accès au droit

4. Refuser le « Service communautaire »

Lier le droit au RIS à l'exercice d'un travail non rémunéré est inacceptable. C'est contraire aux lois sur le droit au travail et sur le volontariat. Les activités bénévoles des usagers doivent rester en dehors de toute contractualisation (jamais dans le PIIS)

Le travail ne peut s'exercer sous la contrainte. Faire pression sur un allocataire social pour qu'il accepte un poste de travail non-rémunéré, uniquement pour maintenir son droit aux allocations de minimum d'existence est inacceptable. Cette mesure aura de plus des effets sur des postes existants dans les secteurs où seraient affectés les allocataires sociaux, et cela jouera un rôle dans la précarisation toujours plus importante des postes de travail en Belgique.

5. Garantir des conditions d'emploi normales aux personnes mises au travail, engagées par le CPAS

A travail égal, salaire égal. Les travailleurs sous article 60 ou 61 doivent avoir la garantie de bénéficier de la même rémunération que celle d'un travailleur qui aurait occupé la même fonction sans être engagé dans le cadre de ce dispositif (c.-à-d. application pleine et entière du barème en vigueur dans l'entreprise ou le service public, pour un travailleur contractuel). Le salaire reçu doit pleinement revenir au travailleur, sans que son engagement via un article 60 ou 61 n'implique un quelconque plafonnement du revenu.

Le financement de l'aide sociale ne peut être détourné au bénéfice des entreprises privées. Les possibilités d'activation des allocations au bénéfice d'une entreprise privée doivent être supprimées et celles au bénéfice d'ASBL doivent être strictement limitées à celles ne fournissant pas de services commerciaux.

Les personnes sans emploi ne bénéficiant pas de l'assurance chômage ni du RIS doivent pouvoir être mises au travail en contrat article 60

Ces dispositions doivent être inscrites dans la loi fédérale et déjà appliquées au niveau communal.

6. Améliorer les conditions de travail du personnel des CPAS

Comme le rappellent les organisations syndicales, l'offre de bonnes conditions de travail aux personnels du CPAS est l'une des conditions nécessaires à la qualité du service qu'ils rendent. Ce n'est pas parce qu'ils s'adressent au quotidien aux personnes défavorisées qu'ils doivent eux-mêmes être moins bien traités. Le travail difficile et délicat que les travailleurs en CPAS effectuent (tant le service social que les travailleurs administratifs) doit être pleinement soutenu et reconnu par les institutions, y compris au niveau des rémunérations.

La stabilisation des équipes et l'attrait de la fonction d'assistant social ne pourront s'opérer sans des conditions de travail correctes, sans niveaux barémiques appréciables et sans dynamisation des équipes de travailleurs sociaux.

Les conditions du travail syndical doivent également être améliorées et les délégués syndicaux mieux respectés.

6.1. Charge de travail

Il doit être procédé à l'engagement statutaire de personnel administratif et social en relation avec l'évolution de la charge de travail. Une charge de travail maximale par assistant social doit être fixée. Il ne s'agit pas de simplement calculer un nombre maximum de dossier à traiter par assistant social, il faut encore pondérer selon les différentes tâches à effectuer.

6.2. Formation continue des travailleurs sociaux

Afin de permettre aux travailleurs sociaux de se tenir régulièrement informés des modifications législatives et d'enrichir leurs qualités professionnelles tout au long de leur carrière, il est nécessaire de développer dans chaque CPAS une politique systématique et cohérente de formation continuée, élaborée avec les travailleurs sociaux. Un budget doit être fixé à cet effet. Une semaine de formation devrait être offerte chaque année aux assistants sociaux et des remplacements prévus.

En outre une formation spécifique devrait être organisée à l'attention des nouveaux assistants sociaux. Au niveau de la Région de Bruxelles, l'Ecole Régionale d'Administration Publique doit organiser des modules spécifiques pour les travailleurs sociaux notamment en s'appuyant sur leur vécu professionnel et dans des matières telles que la gestion de la violence, l'écoute active et la communication.

6.3. Qualité des emplois

La rotation du personnel, importante dans les CPAS, est désastreuse à tous points de vue. La stabilité et l'engagement statutaire du personnel est un gage de son professionnalisme, dont les usagers sont les premiers bénéficiaires.

Il doit être mis fin à la politique de précarisation de l'emploi par l'engagement d'usagers sous article 60 dans les emplois prévus au cadre.

L'organisation régulière d'examens équitables, dont les matières et le niveau seront en rapport avec les exigences réelles de la fonction, (y compris pour l'aspect bilinguisme des CPAS bruxellois) devraient ouvrir l'accès des postes statutaires au personnel contractuel (stabilisation).

6.4 Déontologie

Une attention permanente devrait être accordée aux questions déontologiques (confidentialité, rapports avec les services de police, avec l'office des étrangers...).

Chaque agent social et administratif doit recevoir le code de déontologie adopté par la fédération wallonne des AS de CPAS. En outre, chaque CPAS doit fixer une instance auprès de laquelle les travailleurs peuvent poser les problèmes auxquels ils sont confrontés par les pratiques de l'institution qui leur paraissent contraires à la déontologie. (Voir aussi, « Abrogation des législations dégradant le secret professionnel »)

Tout ce qui figure dans le dossier administratif doit respecter aussi la déontologie (constatations de faits, pas des impressions personnelles)

6.5. Remplacements

L'absence de travailleurs pour maladie ou repos d'accouchement peut être une cause importante de retard dans le traitement des dossiers et de désorganisation du service. Il doit être pourvu aux remplacements au plus tard après un mois du début de l'absence et selon des modalités qui permettent que ceux-ci soient effectifs.

Prévoir au cadre des agents « volants » pour les remplacements de courte durée

7. Réaffirmation du rôle social de l'enquête sociale

Le métier de travailleur social semble aujourd'hui totalement dénaturé dans les CPAS. Le climat semble tellement dégradé qu'il nous semble important de réaffirmer le rôle de l'enquête sociale. D'une procédure visant à reconnaître et mesurer l'étendue de l'état de besoin des demandeurs d'aide sociale, nous sommes souvent passé à une « contrôlite aiguë ». Le demandeur d'aide est envisagé d'emblée, dès le premier contact, comme un menteur et un potentiel fraudeur. Il s'ensuit des actes s'apparentant à une traque, dans un climat humain difficile, et non plus à une rencontre dans le cadre d'une profession sociale. Certains travailleurs sociaux se disent médusés de la peur qu'ils lisent dans les yeux du demandeur.

Ces caractéristiques de l'enquête sociale doivent également être expliquée aux étudiants en stage dans les CPAS, qui sont parfois enrôlés dans des actes de contrôle pur, sans aucun regard critique instillé par l'institution. Les retours des enseignants des écoles sociales nous démontrent une dérive dans les actes demandés et exposés aux étudiants présents dans les CPAS, agissant parfois dans cette position de pur contrôle.

Abrogation de la circulaire De Block et la remplacer par une redonnant à l'ES sa dimension sociale. Demande de docs moins disproportionnée. Vie privée et liberté de circulation

8. Abrogation des législations dégradant le secret professionnel

L'année 2017 a connu un recul préoccupant dans le respect du secret professionnel, par l'introduction du nouvel article 46bis / 1 du Code d'Instruction Criminelle. Cet article impose

désormais à toutes les Institutions de sécurité sociale une double obligation (passive et active) de lever le secret professionnel en cas de suspicion d'infraction terroriste. Le Procureur du Roi pourra, dans le cadre de la recherche d'infractions terroristes, obliger toutes les institutions de sécurité sociale de lui fournir « des renseignements administratifs qu'il juge nécessaires », sous peine d'amende pour toute personne refusant l'injonction. Par ailleurs, les membres du personnel des institutions de sécurité sociale qui, de par leur profession, prennent connaissance d'une ou de plusieurs informations pouvant constituer des indices sérieux d'une infraction terroriste doivent à présent le déclarer. La législation sur le secret professionnel permettait déjà à la justice d'agir dans des situations pertinentes, et l'existence du secret permet un travail préventif qui est à présent mis en danger, sous prétexte de lutte contre le terrorisme.

Nous demandons l'abrogation de cet article 46bis / 1, au plus vite. De plus, les autorités politiques doivent plus que jamais réaffirmer le bétonnage du secret professionnel des travailleurs sociaux, qu'ils travaillent en CPAS ou ailleurs.

9. Accueil, prise en compte de l'urgence, information, transparence, participation

9.1. Des conditions d'accueil adaptées

L'organisation du premier accueil est souvent déficiente, alors que celui-ci est fondamental pour tout le développement des relations entre le CPAS et l'utilisateur. Il convient de veiller à ce que les premières informations soient données par un personnel statutaire suffisamment formé et non par des travailleurs engagés pour une durée temporaire. L'accès à un assistant social doit être assuré dans un délai compatible avec l'urgence de certaines situations. Les locaux d'accueil doivent être adéquats et garantir la confidentialité de l'entretien.

9.2. Développer une politique globale d'information

L'information des usagers doit être reconnue comme un des premiers devoirs du CPAS vis-à-vis de l'utilisateur. Chaque CPAS doit notamment rédiger un guide de l'utilisateur distribué systématiquement à toute personne introduisant une demande d'aide qui présente précisément le cadre légal et réglementaire qui préside à l'organisation de l'aide, les différents types d'aides et leurs conditions d'octroi (telle que développée actuellement par des associations de terrain). Les droits annexes doivent également être présentés (surendettement, exonérations de taxes, statut Omnio...). En outre, l'ensemble des questions importantes doivent faire l'objet d'une fiche thématique tenue à la disposition du demandeur. Une personne doit être spécifiquement chargée dans chaque CPAS de coordonner la politique d'information.

9.3. Prendre en considération l'urgence des situations

Répondre aux demandes dans un délai qui correspond à l'urgence de la situation doit être une priorité pour le CPAS. Les premières demandes d'aide surviennent généralement dans des situations urgentes, notamment parce que la première démarche d'appel à l'aide est généralement pénible et repoussée jusqu'aux dernières extrémités. De la qualité et de la rapidité de la réponse concrète apportée lors de ce premier contact dépendra la qualité de la relation pour la suite du travail social. L'organisation de l'institution doit être conçue en considérant cet élément comme fondamental. Le personnel doit être suffisant pour réellement atteindre cet objectif, notamment en ce qui concerne

les paiements. Le non-respect des délais légaux par les CPAS devrait être sanctionné financièrement.

9.4. Elaborer un règlement de l'aide sociale, en permettant un travail social individualisé

Chaque CPAS doit rédiger un règlement de l'aide sociale concernant surtout ce qui n'est pas réglé par des lois, arrêtés royaux et circulaires. Cela facilitera le travail des assistants sociaux et garantira une égalité de traitement entre tous les usagers. Il indiquera précisément les critères généraux appliqués par le CPAS (dont les modalités précises et concrètes d'octroi des aides urgentes, de l'aide médicale...), tout en laissant une place pour un travail social individualisé et en préservant la souplesse nécessaire pour pouvoir couvrir le maximum de besoins et apporter l'aide la plus appropriée à chaque situation. Ce règlement doit être mis à disposition des usagers.

9.5. Transparence et participation

La politique générale menée par le CPAS est un enjeu politique important qui doit pouvoir être suivi de façon pleinement transparente par les citoyens. Hormis l'examen des décisions qui concernent individuellement des personnes (qu'il s'agisse des demandeurs d'aide ou des membres du personnel), les Conseils de CPAS doivent être publics, au même titre que les conseils communaux.

En outre, les demandeurs d'aide des CPAS doivent pouvoir faire entendre leur voix sur la gestion de l'institution dont ils dépendent. Malgré les limites de ces dispositifs, des comités consultatifs des personnes en demande d'aide auxquels participent des représentants élus des personnes au RIS devraient être instaurés dans chaque CPAS, et dans un premier temps dans ceux des grandes communes où les problèmes sont les plus criants. Le processus doit s'affiner et s'améliorer en fonction des acquis des expériences en cours.

Le droit de l'usager de s'exprimer devant le Conseil du CPAS ou le comité spécial de l'aide ainsi que le droit au recours devant les tribunaux du travail, reconnus aux usagers par la loi, restent purement formels si ceux-ci ne disposent pas de l'aide nécessaire. Les Régions et les communes doivent soutenir les associations de défense des usagers ainsi que celles qui leur offrent des conseils juridiques et peuvent les accompagner.

Les décisions prises par les CPAS doivent être précisément et suffisamment motivées. Les droits de l'usager prévus par la "Charte de l'assuré social", trop souvent méconnue dans les CPAS, doit être effectivement appliqués.

Le demandeur d'aide doit pouvoir demander auprès du CPAS la révision d'une décision qui le concerne et pouvoir être entendu personnellement par l'instance responsable du CPAS, éventuellement accompagné par une personne de son choix.

Les travailleurs sociaux doivent également avoir la possibilité de s'exprimer publiquement sur la gestion du CPAS, le sceau de la confidentialité et le devoir de réserve ne doit s'appliquer qu'aux cas individuels qu'ils traitent. Par ailleurs, les assistants sociaux doivent pouvoir répondre directement, sans engager l'institution elle-même, aux questions qui leur seraient directement posées par les membres du Conseil du CPAS.

9.6. Formation des conseillers

Du résultat des élections communales sont issues les personnes siégeant dans les Conseils de l'action sociale. Ce sont les conseillers communaux qui choisiront les conseillers CPAS pour un mandat de six années, dans un système d'« élection indirecte ». Leur rôle est fondamental dans les CPAS, ils sont pourtant souvent peu -parfois pas du tout- informés des lois et pratiques liées à l'aide sociale, parfois en raison d'une arrivée dans ce mandat car il est leur est proposé, en quelque sorte, en « lot de consolation » d'un poste communal manqué. Or, ces conseillers auront notamment à statuer en Comité Spécial du Service Social (CSSS) sur les dossiers présentés par les travailleurs sociaux, en tranchant pour accorder ou pas une aide aux demandeurs.

Ces conseillers ne peuvent être choisis à la légère, leur connaissance des matières et procédures liées à leurs nouvelles compétences doivent être vérifiées. Le cas échéant, une formation doit être organisée en début de mandat.

10. Abrogation du Dossier Social électronique (appelé aussi Rapport social électronique)

L'informatisation du travail social a modifié les tâches du travailleur social et « ritualisé » de manière plus systématique la rencontre avec le demandeur d'aide. Les fichiers à remplir comportent plus de catégories figées qu'auparavant. Il ne s'agit pas de refuser l'informatisation en soi, mais il est important de garder à l'esprit l'importance de la première rencontre, et la possibilité pour la personne de raconter son parcours, sa situation et sa demande. Des travailleurs sociaux, dont la charge de travail est souvent trop importante, sont aujourd'hui tentés d'aller « droit au but » et d'évoquer avec la personne les éléments nécessaires pour remplir les formulaires.

Un pas supplémentaire a été franchi par la mise en place d'un dossier social électronique qui est consultable d'un CPAS à l'autre. Lors de la première rencontre le travailleur social connaît déjà une série d'informations sur la personne et sa situation, alors que la première rencontre est justement le moment pour instaurer la relation de confiance et permettre à la personne de se raconter à sa manière. Ce système pose de sérieuses questions en terme de respect du secret professionnel et de respect de la vie privée. Nous demandons l'abolition de ce système de transfert des données.

11. Permettre aux bénéficiaires du RIS de poursuivre des études en prenant en compte leurs difficultés.

Le CPAS ne doit pas intervenir dans le choix d'orientation d'études du jeune. Le droit à l'échec doit être respecté. L'étudiant doit pouvoir continuer à bénéficier du RIS tant qu'il poursuit ses études et qu'il rentre, comme n'importe quel autre étudiant, dans les conditions d'inscription. La personne qui poursuit des études de plein exercice ne doit pas être obligée à travailler le douzième mois lorsqu'elle doit présenter une seconde session. L'étudiant ne peut être sanctionné pour n'avoir pas trouvé un job étudiant.

12. Limiter le recours à l'obligation alimentaire

Le renvoi vers la solidarité familiale et le remboursement par les parents au nom de l'obligation alimentaire ne doit pas être appliqué lorsqu'il risque de détourner la personne concernée du bénéfice de l'aide ou de nuire gravement aux relations de famille. Cette obligation alimentaire doit être au

moins totalement supprimée vis-à-vis de parents qui disposent d'un revenu inférieur à 1.900 € bruts par mois + 300 € par personne à charge.

13. Garantir également le droit à la dignité de vie des sans-papiers et leur accès effectif aux soins de santé essentiels

13.1. Accès à l'aide sociale financière

Toute personne ayant introduit une demande de régularisation doit, au même titre qu'une personne séjournant légalement, pouvoir faire valoir son droit à l'aide sociale financière équivalente.

L'octroi de cette aide financière est particulièrement important concernant les enfants et les personnes dites « non expulsables », qui n'ont aucune possibilité effective de quitter le territoire.

13.2. Accès à l'aide médicale urgente (AMU)

Le caractère urgent de l'aide apportée ne doit pas être interprété comme « une question de vie ou de mort », mais comme la nécessité urgente de protéger l'intégrité physique ou mentale d'une personne.

D'une manière générale, les procédures des différents CPAS doivent être harmonisées « vers le haut », afin de simplifier et éclaircir les pratiques qui peuvent avoir des conséquences très graves sur la santé des individus. Une personne de référence qualifiée sur ce sujet précis doit être désignée dans chaque CPAS.

Le conventionnement d'un ensemble de médecins qui l'acceptent avec le CPAS et l'instauration des « cartes médicales » sont à généraliser pour rendre effectif le droit à l'AMU, tout en conservant la souplesse nécessaire pour ne pas remettre foncièrement en cause le libre choix du médecin par le patient et la liberté thérapeutique du médecin.

14. Garantir le droit au logement.

Outre les différentes mesures générales qui doivent être prises pour garantir le droit au logement (augmentation du nombre de logements sociaux, contrôle des loyers, fonds régionaux et fédéral de garantie...), le CPAS doit assumer ses responsabilités en matière de droit au logement vis-à-vis des personnes qui s'y adressent.

Le CPAS doit intervenir pour permettre le paiement de trois mois de garantie (non remboursés sur le montant du RIS) des personnes qui sont incapables de consentir cette avance.

Les sociétés de logements sociaux et les CPAS doivent conclure une convention qui assure au Centre la possibilité d'avoir accès à un nombre suffisant de logements pour faire face aux situations d'urgence.

15. Des CPAS ouverts aux sans-abri et une adresse de référence efficace

Dès l'introduction d'une demande d'intervention d'un sans-abri auprès du CPAS, celui-ci doit bénéficier d'une aide spécifique de l'assistant social pour la constitution de son dossier jusqu'à la mise en ordre de celui-ci.

La question de la difficulté d'objectiver l'adresse de référence ne peut servir de prétexte pour se décharger de la personne. La question de la radiation de la domiciliation dans la commune précédente de résidence, nécessaire pour l'octroi de l'aide, doit trouver une résolution rapide, notamment par la possibilité effective pour le CPAS d'introduire la demande de radiation via un formulaire préétabli.

Les CPAS doivent accorder systématiquement le RIS isolé majoré aux personnes sans-abri, sans tenter de leur attribuer un statut de cohabitant particulièrement dénué de fondement dans leur cas.

L'autonomie de la personne doit être intégralement respectée et l'aide ne peut être conditionnée à son désir de « réinsertion sociale ».

16. Garantir l'accès aux soins de santé

16.1. Généraliser l'utilisation de la carte santé et établir une collaboration avec les Maisons médicales

La « carte médicale » (qui garantit la prise en charge de certains types de prestations par le CPAS pour une durée déterminée sans recours à une autorisation au cas par cas) utilisée dans certains CPAS, possède des avantages certains pour les patients dépendant du CPAS, les prestataires et les assistants sociaux. Son usage doit être systématisé. Sa durée devrait être d'au moins trois mois et elle doit permettre aussi au médecin généraliste désigné de rédiger lui-même les réquisitoires pour des examens complémentaires ou des visites chez les spécialistes. On évitera ainsi d'obliger ces personnes à repasser par le CPAS pour obtenir un réquisitoire rédigé par les services sociaux, et cela protège aussi le secret médical auquel ces patients ont droit comme tout un chacun

Les CPAS devraient établir une collaboration structurée pour l'offre de soins avec les associations locales de médecins généralistes et avec les Maisons médicales locales, dont le développement devrait être plus soutenu par les pouvoirs régionaux et communautaires.

16.2. Fixer un règlement pour l'aide médicale, clair, harmonisé, garantissant le secret médical et le libre choix du médecin

La couverture de la carte médicale doit être claire et fixée à partir d'un règlement général accessible à tous et respectueux, entre autres, du secret médical.

Le libre choix du médecin doit être garanti. Il ne faut pas ajouter aux difficultés rencontrées une rupture sociale et médicale supplémentaire en obligeant, lorsqu'il est pris en charge par le CPAS, l'usager à changer de médecin. La relation thérapeutique et de confiance qui est parfois établie entre lui et son médecin de famille depuis de nombreuses années doit pouvoir être poursuivie.

Une harmonisation à la hausse des différentes pratiques communales est souhaitable, et une information écrite doit être aisément disponible tant pour les usagers que pour les médecins.

Une personne qualifiée de référence pour les questions d'aide médicale devrait être désignée dans chaque CPAS.

17. Accès à l'énergie (gaz et électricité)

Les CPAS doivent recevoir les moyens humains et financiers de remplir leurs missions dans le cadre de la gestion du contentieux et de l'accompagnement des personnes ayant des problèmes d'accès au gaz et à l'électricité.

Dans le respect de l'autonomie et des situations locales, il faut organiser une structure la plus efficace possible pour respecter les exigences légales et aider les personnes à avoir un accès effectif au gaz et à l'électricité avec une implication et un respect des travailleurs sociaux et un traitement égal des usagers.

Une concertation doit intervenir entre les CPAS au niveau régional pour harmoniser leurs pratiques et dégager un minimum de pratiques communes dans la gestion des problèmes. En outre, la solidarité financière entre les CPAS disposant de moyens financiers importants et ceux qui en ont moins devrait être accrue.

Afin que les décisions ne reposent pas uniquement sur les CPAS et pour prendre en compte le problème de l'égalité de traitement des usagers au sein du CPAS et entre les divers CPAS, il faut impliquer d'autres acteurs, par exemple via la commission locale (à Bruxelles) et régionale (à Bruxelles et en Wallonie).

Fixer un niveau d'allocations suffisant pour mener une vie conforme à la dignité humaine.

Les « revenus d'intégration sociale », en l'état actuel, ne permettent pas un minimum d'existence digne. Cette assistance, qui représente le dernier filet de protection de l'individu par notre collectivité, doit pouvoir être suffisante au regard de notre objectif constitutionnel qu'est le droit de chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Les revenus mensuels, en 2018, atteignent ces plafonds :

- Personne cohabitante : 595,13 euros.
- Personne isolée : 892,70 euros.
- Personne avec un ménage à sa charge : 1.230,27 euros.

Les montants varient en fonction de la situation familiale et sont indexés sur base de l'évolution de l'indice santé lissé. L'indexation consiste à maintenir autant que possible le pouvoir d'achat des revenus du travail et des allocations sociales. Pour calculer cette indexation, il faut mesurer l'évolution des prix et constituer un indice. Des réformes successives ont modifié cet indice. L'indice santé lissé est l'héritier de ces modifications. Les produits pétroliers, tabac et alcool n'y sont pas -directement du moins pour le pétrole- repris. Et cet indice est « lissé », car il est une moyenne des quatre derniers mois. L'indexation ainsi corrigée ne reflète plus correctement la réalité de la montée des prix. Le lissage permet lui de retarder l'indexation. Et le temps ainsi perdu, c'est de l'argent perdu...

Individualiser l'octroi des Revenus d'Intégration Sociale

La vie familiale ne peut être pénalisée du point de vue du droit à l'aide sociale ou au revenu d'intégration sociale. Le droit à la dignité est un droit individuel. Le statut cohabitant a de nombreux effets pervers souvent dénoncés par les organisations féminines : il influe sur les choix de vie les plus intimes des personnes, pousse des couples à garder deux logements individuels, etc.

Revendication du CSCE : L'allocation de ces personnes doit donc être progressivement portée au même niveau que celle des isolés ; la catégorie « cohabitant » supprimée (cette revendication vaut bien sûr aussi pour les autres secteurs de la sécurité sociale et de l'aide sociale).

Pour des RIS au-dessus du seuil de pauvreté

Les seuils de pauvreté sont une évaluation monétaire de ce qu'est la pauvreté relativement à la distribution des revenus de la population belge. On estime ainsi que le taux de pauvreté est le taux de population disposant d'un revenu inférieur à 60 % du revenu médian équivalent. Le revenu médian équivalent permet les comparaisons entre revenus, il est le revenu moyen. Mais il est dit médian et non « moyen » car la moyenne est trop influencée par les extrêmes (un seul milliardaire suffirait à faire grimper exagérément la moyenne). Il est dit équivalent car défini en fonction de la taille et de la composition du ménage. On évite ainsi de comparer des pommes et des poires.

Sauf à nier que la pauvreté soit une atteinte à la dignité humaine, il faut convenir que notre constitution reconnaît à chaque citoyen le droit d'en être prémuni et que c'est au niveau du seuil de pauvreté que doit être fixé le montant de base de l'intervention des CPAS. Il s'agit tout simplement

d'une question de cohérence. Le montant de l'aide doit être d'un niveau suffisant pour permettre à la personne de subvenir à ses besoins sans être tacitement invitée à compléter l'allocation par d'hypothétiques revenus d'un travail non déclaré, qui lui serait par ailleurs reproché s'il était découvert. La pertinence de cette revendication est par ailleurs renforcée par la comparaison avec les montants des revenus insaisissables ou avec le degré de couverture de l'aide sociale dans d'autres pays européens.

Aujourd'hui, en 2018, le seuil de pauvreté en Belgique est de 1.115 euros par mois pour un isolé et de 2.341 euros par mois pour un ménage composé de deux adultes et deux enfants. Une enquête menée en 2015 concluait à un « risque de pauvreté » pour 15,5 % de la population dans notre pays.

Seuils de pauvreté :

Isolé : 1.115 euros

Ménage (2 adultes, 2 enfants) : 2.341 euros

Un autre moyen d'estimer les revenus en dessous desquels on peut conclure à une impossibilité de vivre dignement est de se référer aux montants dits « insaisissables ». Certains revenus sont en effet protégés contre la saisie et une partie du revenu -du travail ou de remplacement- est considérée comme insaisissable, quelles que soient les circonstances de la dette !

En 2017, le plafond du montant insaisissable est de 1.085 euros, à augmenter de 67 euros par enfant à charge. Au-delà du montant minimum insaisissable, sont pratiqués des % saisissables ; ils varient selon que les revenus sont de remplacement ou professionnels.

Le revenu minimum garanti est aujourd'hui généralisé dans la plupart des pays européens. 14 pays européens étudiés et tous, à l'exception de l'Italie dont l'aide est fort localisée dans le sud du pays, pratiquent le système d'une aide financière minimum, même si les conditions peuvent varier.

Si « comparaison n'est pas raison », ces chiffres permettent de constater l'écart important entre les revenus d'intégration et les seuils de pauvreté dans notre pays, et ce de manière bien plus forte que dans nos pays voisins.

La loi transformant les Centres Publics d'Aide Sociale en Centres Public d'Action sociale, avec son arsenal de contractualisation et d'activation, version belge de l'Etat social actif qui active les « exclus » vers l'emploi... à tout prix, fut aussi le fruit d'un marchandage. Dans l'exposé des motifs de la loi, il était prévu une augmentation totale de 10 % du revenu d'intégration. Une augmentation de 4% du minimex (devenu R.I.S.) avait été enregistrée le 1/1/2002.

Mais l'accord du gouvernement fédéral 2003 n'annonçait plus qu'une « augmentation graduelle du revenu d'intégration et des allocations sociales les plus modestes. » Pas suffisant, à coup sûr... ce qui explique aussi l'inflation des aides particulières, ponctuelles alors que l'augmentation du revenu d'intégration doit nécessairement être appliquée en ayant à l'esprit les conséquences en matière d'augmentations parallèles du salaire minimum et des allocations sociales... C'est tout le problème de « fragmentation des revenus » dénoncé par le Service de Lutte contre la Pauvreté qui, vu l'inflation des « aides ponctuelles », démontre a contrario que même les responsables politiques sont conscients de la faiblesse des revenus d'intégration sociale.

« Aujourd'hui, les personnes défavorisées - on songe, par exemple, aux bénéficiaires du droit à l'intégration sociale, particulièrement touchés - sont de plus en plus confrontées à la fragmentation de leur revenu. Ils disposent d'un « package » hétéroclite et variable composé d'une somme d'argent, de colis alimentaires, de chèques mazout, d'une « carte médicale », de cartes de réduction pour pouvoir se rendre à des événements culturels préétablis, d'une bourse d'études pour couvrir partiellement l'éducation des enfants, d'une aide juridique gratuite si une procédure est envisagée... Cette fragmentation est interpellante à maints égards. Tout d'abord, elle démontre, si tant est qu'il était encore nécessaire de le faire, que certains revenus - ici le revenu d'intégration sociale (RIS) - sont insuffisants pour mener une vie conforme à la dignité humaine. Ensuite, cette insuffisance est admise par les décideurs politiques puisque les correctifs « additionnels » connaissent une véritable inflation. Certains acteurs de terrain dénoncent le caractère néo-caritatif de ces politiques : pour obtenir son chèque, sa réduction ou son « avantage », il faut fournir les preuves de son indigence et ne pas craindre les procédures nombreuses, complexes, décourageantes et stigmatisantes.

Les allocations sociales bénéficient d'une indexation sur base de l'évolution de l'indice santé lissé. Les allocations sont donc non seulement très basses, mais elles ne sont en outre pas liées de manière structurelle au bien-être (d'où un décrochage constant avec l'évolution réelle des salaires dont la liaison est pourtant prévue par l'article 50 de la loi de 2002, mais non appliquée).

Pire encore, cet indice ne reflète pas suffisamment le coût de la vie (surtout pour l'énergie : gros poste de dépense « obligatoire » pour les plus défavorisés et le logement qui ne compte que pour 6 % dans l'indice des prix à la consommation alors qu'il représente, selon l'Office belge de statistiques, en moyenne « 30,4 % des dépenses d'un ménage : le loyer (réellement payé pour les locataires ou estimé pour les propriétaires), les charges et les dépenses énergétiques, l'entretien et la réparation du logement. » (1)

Ces chiffres représentent une moyenne, parfois la part du loyer, avec les augmentations conséquentes de ces dix dernières années, peuvent parfois aller jusqu'à 50 % des revenus, voire encore plus pour les allocataires sociaux !

Donc les montants sont bas et le pouvoir d'achat diminue ! Quels choix reste-t-il aux personnes dépendant du RIS pour (sur)vivre ? La qualité de vie est très basse et elles sont obligées de se tourner vers des produits bons marchés, des logements de mauvaise qualité, la limitation ou l'abandon de toute activité sociale ou culturelle, etc.

Revendication du CSCE : Au vu des éléments repris ci-dessus, il paraît indispensable :

- D'adopter une loi qui programme d'ici la fin de la prochaine législature la mise à niveau de l'allocation par rapport au seuil de pauvreté et son entière liaison au bien-être.
- L'allocation isolé doit devenir équivalente à 100% du seuil de pauvreté.
- Dans l'attente de la revalorisation du montant du revenu d'intégration sociale, les Centres publics d'aide sociale doivent accorder de façon générale une aide sociale complémentaire au RIS forfaitaire mensuelle de 100 €, ou à tout le moins suffisante pour permettre aux personnes de faire face à leurs besoins de base (dont celui d'un logement décent).
- La liaison au bien-être doit être entière et automatique. Pour éviter une perte de pouvoir d'achat des bénéficiaires du revenu d'intégration sociale, une liaison au bien-être des allocations doit être assurée de manière structurelle et automatique afin de ne pas devoir passer par des débats inutiles au

sein du gouvernement. La liaison doit être assurée et permettre une liaison des allocations sur les augmentations réellement pratiquées des salaires réels.

(1) « Budget des ménages. Un tiers de nos dépenses consacré au logement », Office belge de statistiques, 26 septembre 2017. <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/budget-des-menages>

La contractualisation de l'aide sociale au sein d'une idéologie de l'activation.

La contractualisation, accompagnée de programmes de mise à l'emploi, se sont développés progressivement pour aboutir actuellement à une politique globale cohérente où la contractualisation devient de plus en plus le chemin de la mise à l'emploi et où celle-ci devient le mode privilégié de l'aide sociale. La « réforme » des CPAS qu'a subie la Belgique en 2002 est à ce titre la première d'une série de lois transformant l'Etat social en Etat social actif. Ont suivis les réformes du chômage, avec l'instauration du contrôle du comportement de recherche d'emploi, plus tard l'exclusion des chômeurs dépendant du régime d'allocations dites d'insertion, des programmes de remise au travail de malades de longue durée, etc.

Dès 1976, la loi organique des CPAS prévoit en son article 60 § 7, la possibilité pour les CPAS d'insérer professionnellement des personnes en leur permettant de compléter la quantité de journées travaillées afin de constituer leur droit aux allocations de chômage. Le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) a quant à lui été créé par la loi du 12 janvier 1993 et visait à en faire un moyen de preuve de la mise au travail des personnes recevant le Revenu d'Intégration Sociale (RIS), à l'époque les « minimexés », le RIS étant encore nommé minimum de moyens d'existence (minimex).

Pour doper la mise à l'emploi, le pouvoir fédéral met en place diverses mesures encourageant les CPAS à s'activer dans cette voie. Ainsi, par la loi du 22 décembre 1995, le politique introduit un incitant financier, par le biais d'exonérations de cotisations patronales, pour les CPAS qui recourent aux « articles 60 et 61 ». En 2000, les mises à l'emploi sont encore « favorisées » par exemple par l'instauration de l'intérim d'insertion. La loi de 2002 accentua les aides financières du fédéral pour les CPAS en cas de mise au travail via les dispositifs « articles 60 et 61 » à travers un meilleur taux de remboursement fédéral de l'aide, les communes pouvant par ce biais compenser, fût-ce partiellement, les trop faibles financements de ce même pouvoir fédéral.

Mais surtout, en transformant le « minimex » en « revenu d'intégration sociale », la loi de 2002 faisait de la mise à l'emploi et de la signature d'un PIIS les formes privilégiées de l'aide sociale et ajoutait ainsi de nouvelles conditions à remplir pour pouvoir bénéficier de l'aide.

La loi de 2002, prétendant faire de la mise au travail l'élément central de l'organisation de l'aide sociale, a perverti le fonctionnement des CPAS. Il ne s'agit en effet pas d'ouvrir au minimexé la porte de l'emploi pourvu d'une bonne rémunération et empreint de stabilité, non il s'agit de le pousser à accepter des petits boulots, accompagnés du statut de travailleur pauvre et précaire plutôt que celui d'allocataire social. Dans les faits, la mise au travail organisée par les CPAS n'est généralement pas une intégration au partage du bien être socialement produit à travers l'emploi, mais plutôt une intégration de l'usager du CPAS dans les bas-fonds du précaire.

Nous avons assisté à une redéfinition générale du marché du travail et de l'Etat providence, dans une politique idéologique de « l'Etat social actif », coordonnée au niveau européen au sein du « processus de Lisbonne », dont l'objectif était de faire de l'économie européenne l'une des plus profitable pour les actionnaires. L'octroi d'une aide sociale financière sans contrepartie, tout comme les allocations de chômage, constituent en effet un obstacle majeur pour permettre au patronat de revoir indéfiniment à la baisse les conditions de travail et de rémunération.

Par ailleurs, la contractualisation a renforcé le pouvoir du CPAS et le contrôle sur les usagers, sans limite vis-à-vis de leur vie privée, puisque ceux-ci ne peuvent qu'accepter de signer le PIIS qui leur est proposé et l'ensemble des obligations que le CPAS aura arbitrairement décidé d'y faire figurer.

En effet, étant donné le rapport de forces, les usagers ne peuvent évidemment négocier un véritable contrat, même si c'est théoriquement prévu. Dans ces conditions, on ne peut en fait simplement pas parler de contrat.

Par ailleurs, plus il y a de conditions mises à l'octroi d'un droit, plus il y a de contrôles pour vérifier si les conditions sont respectées, plus il y a potentiellement de sanctions. A travers la contractualisation, il ne suffit plus que la personne réponde aux critères généraux pour bénéficier de l'aide, il faut encore qu'elle la « mérite » en prenant un ensemble d'engagements supplémentaires. Le principal engagement est, malgré le contexte de pénurie d'emploi, de tout faire pour trouver du travail et à « accepter » n'importe quel boulot.

Conditionner ainsi la possibilité de répondre aux besoins primaires des personnes à la recherche de quelque chose qui n'existe pas (si l'on parle du CDI correctement rémunéré) constitue, à notre estime, un système fondamentalement pervers. D'autant que certaines personnes, fortement désocialisées, ne pourront jamais répondre aux exigences de ce système. Où finiront-elles ? Un médecin a très bien décrit cette évolution, qui est globalement identique dans toute l'Union européenne : *« Qu'importe si le désir d'insertion économique, sociale et culturelle des bénéficiaires tombe à côté des possibilités du réel et si l'on encourage par là même des positions quasi délirantes chez certains sujets. Il faut, nouveaux Sisyphe, que les bénéficiaires du [RIS] luttent sans fin avec leur désir impossible. Le système, pour les plus écrasés des bénéficiaires, est éminemment pervers. Il faut essayer de trouver du travail, essayer et essayer encore et toujours, essayer et espérer au mépris du principe de réalité et contre lui. Du travail, il n'est d'ailleurs pas nécessaire d'en trouver, mais il importe d'en chercher. Il faut participer et c'est cette participation au projet sociétal commun qui importe, aussi inadapté ou absurde soit-il. C'est la bonne volonté du sujet à cette participation que [le travailleur social] doit mesurer. C'est elle que l'allocation, en définitive, récompense. C'est cette bonne volonté dans l'effort qui donne lieu à un contrat. C'est l'effort qui est récompensé, et plus il est vain, plus il est récompensé. Qu'est-ce donc que cela sinon de la perversion ? »* (1)

Certains travailleurs sociaux peuvent parfois utiliser la contractualisation de manière constructive mais nous préférons considérer, comme nombre d'entre eux, que les moyens utilisés dans ce système font partie de la méthode de travail social et ne doivent pas être inscrits dans une loi les rendant obligatoires. La meilleure façon d'éviter que le PIIS, au lieu de constituer une forme d'aide, ne soit un dispositif de contrôle renforcé et d'exclusion ne consiste-t-elle pas à supprimer toute obligation pour l'utilisateur de signer un tel projet?

Par ailleurs, Willy Borsus, lorsqu'il était ministre de l'intégration sociale, a généralisé l'utilisation des PIIS. Si ce système était au départ réservé aux plus jeunes des demandeurs d'aide sociale, jusqu'à 25 ans, depuis la mise en place du dernier gouvernement fédéral, le PIIS est généralisé pour tous les nouveaux bénéficiaires du RIS. C'est à dire que chaque personne recevant une aide du CPAS doit s'engager, par écrit, à mener une série d'actions, supposément constitutives d'un programme d'intégration, souvent via un trajet vers un retour à l'emploi.

Nous ne le dirons jamais assez, il semble ahurissant d'ajouter des conditions autres que l'insuffisance de ressources à l'octroi de ce qui constitue le dernier filet de protection sociale en Belgique car, en cas de non-respect, qu'y-a-t-il ? L'exclusion ! Cela signifie que l'organisme censé empêcher les personnes les plus précarisées de sombrer dans la pauvreté va les y précipiter. Nous ne rappellerons jamais non plus assez que certaines personnes précarisées sont tout simplement, sans pour autant être reconnues malades, dans l'incapacité de retravailler un jour, abîmées par des années de vie dans la pauvreté, et parfois très fragiles psychologiquement. Or, les cas d'exemption pour raisons

de santé ou d'équité sont de plus en plus restreints et soumis également à des conditions de plus en plus fortes.

Les PIIS représentent un instrument de coercition qui enlève tout sens au travail social, où peuvent se retrouver un nombre indéterminé de conditions subjectives, absolument non liées aux conditions objectives d'octroi du RIS. En plus d'être subjectives, elles sont arbitraires, car elles varient d'un CPAS à l'autre et d'un assistant social à l'autre. Dans la loi, rien n'indique ce qui doit apparaître dans un PIIS. Comme nous l'a exposé une travailleuse sociale, active soutien des bénéficiaires des CPAS, « *le PIIS vise à la base principalement l'insertion professionnelle, mais on met de plus en plus l'accent sur l'insertion dite sociale, avec une obligation de signer des 'PIIS insertion sociale'. Ils contiennent par exemple des ateliers pour lesquels les gens n'ont très souvent simplement pas d'intérêt : des ateliers poterie, restauration de meubles, etc. C'est de l'occupationnel obligatoire ! Il existe également des 'PIIS logement', des 'PIIS santé'... qui forcent à 'régler' le problème de logement, les problèmes avec les enfants, le surendettement, et obligent à se soigner ! Vous imaginez ? Des toxicomanes, ou des personnes souffrant de troubles psychiatriques, vont être obligées de se soigner via un PIIS, comme condition pour recevoir le minimum vital : c'est incroyable ! Tout cela est bien plus insupportable encore que l'insertion socioprofessionnelle, parce que ça permet une intrusion extraordinaire dans la vie privée. La loi prévoit un financement supplémentaire pour chaque PIIS signé et ce pendant un an, ce qui est une incitation énorme à imposer un contrat d'intégration même aux personnes pour qui il n'est pas obligatoire légalement et/ou n'a pas d'intérêt en terme d'accompagnement.* » (2)

Le tableau de la contractualisation est bien négatif, plus de quinze ans après sont entrée en vigueur dans les CPAS.

Revendication du CSCE :

La suppression de la contractualisation de l'aide, c'est à dire de l'obligation de signer un PIIS pour bénéficier de l'intervention du CPAS.

Articles 60 et 61 : l'activation nuit aux usagers et à l'emploi

La « mise au travail » est rendue possible pour les CPAS par le biais des articles 60 § 7 et 61 de la loi organique des CPAS. Les CPAS peuvent aussi avoir accès aux différentes formes d'activation des allocataires sociaux (Activa, PTP, SINE, intérim d'insertion). Les « articles 60 et 61 » sont proposés par les CPAS aux personnes qui par le biais de ces « emplois » peuvent atteindre le nombre de jours de travail requis pour obtenir le bénéfice complet de certaines allocations sociales (spécialement les allocations de chômage) ou aux personnes qui veulent acquérir une expérience professionnelle (avec une durée limitée à la durée nécessaire pour l'obtention du bénéfice complet des allocations sociales, ce qui explique que ce système fonctionne par le biais de contrats de travail à durée déterminée.) La personne engagée peut travailler au sein du CPAS ou être mise à disposition d'un utilisateur extérieur (commune, association, initiatives d'économie sociale, etc.), le CPAS restant l'employeur. L'article 61 vise l'engagement d'une personne aidée par un CPAS dans une entreprise privée qui a conclu une convention avec le CPAS ; dans ce cas, c'est l'entreprise qui est l'employeur.

La mesure « article 60 » est la plus utilisée... et l'est de plus en plus. Quel statut pour ces travailleurs précaires ? Ils disposent d'un contrat de travail et sont assujettis aux régimes de la sécurité sociale. Les revenus constituent une rémunération et non pas une aide sociale ou un revenu

d'intégration sociale. Nous estimons que les travailleurs sous article 60 doivent avoir la garantie de bénéficier de la même rémunération que celle d'un travailleur qui aurait occupé la même fonction sans être engagé dans le cadre de ce dispositif.

Nous estimons également que les allocations ne peuvent in fine bénéficier à des entreprises privées ou à des Associations sans but lucratif (ASBL) paravents et offrir à ces employeurs des travailleurs au rabais.

Revendication du CSCE :

Que les travailleurs sous article 60 aient la garantie de bénéficier de la même rémunération que celle d'un travailleur qui aurait occupé la même fonction sans être engagé dans le cadre de ce dispositif, cela signifie une application pleine et entière du barème en vigueur pour un travailleur contractuel dans l'entreprise ou le service public.

Que soient supprimées les possibilités d'activation des allocations au bénéfice d'une entreprise privée et que celles au bénéfice d'ASBL soient strictement limitées aux ASBL ne fournissant pas de services commerciaux. Ceci implique une modification importante des « articles 60 » et une suppression des « articles 61 ».

En outre, il doit être mis fin à la politique de précarisation de l'emploi dans les CPAS par l'engagement en article 60 dans les emplois prévus au cadre. La stabilité et la mise sous statut du personnel sont un gage de son professionnalisme, dont les usagers sont les premiers bénéficiaires.

(1) Dans la citation, nous avons remplacé par [RIS] l'appellation RMI, le revenu minimum d'insertion, l'équivalent français et par [le travailleur social], l'appellation CLI, commission locale d'insertion, l'instance chargée en France de gérer la contractualisation, « *Les naufragés* », Patrick Declerck, p.325, coll. Terre Humaine, Plon, 2001.

(2) Propos de Bernadette Schaeck, qui a été assistante sociale en CPAS durant trente-trois ans, une vie professionnelle débutée quasiment au moment de la création de cette institution. Elle continue aujourd'hui à conseiller les personnes demandeuses d'aide, ou leurs familles, en tant que cheville ouvrière de l'aDAS, l'association de défense des allocataires sociaux, recueillis par Gérald Hanotiaux et Yves Martens, « *Que sont les CPAS devenus ?* », Avril 2018, pages 8 à 15.

Pas de « Service communautaire »

En matière de contractualisation et d'activation (voir le point précédent), un nouveau summum a été atteint à mi-chemin de l'actuelle législature fédérale, avec l'instauration d'un travail gratuit, et forcé, pour maintenir le droit de recevoir un minimum vital, lui-même déjà situé sous le seuil de pauvreté. Nom de ce travail forcé, formulé dans la novlangue néolibérale contemporaine : le « service communautaire. »

Nous l'avons signalé, le Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS) était déjà obligatoire pour les moins de 25 ans, l'actuel gouvernement l'a généralisé pour tous les nouveaux bénéficiaires du Revenu d'Intégration Sociale (RIS). Parmi les actions figurant dans le PIIS, que l'allocataire social « s'engage » à réaliser, nous trouvons donc à présent des heures de travail gratuit, nécessaires pour maintenir le droit aux allocations.

Dès la création du gouvernement fédéral actuel, violemment antisocial, cette mesure de travail forcé était annoncée pour les bénéficiaires d'allocations sociales inscrits dans un CPAS en Belgique. L'accord de gouvernement l'exprimait en ces termes : *« Le gouvernement fédéral fournira aux autorités locales, par le biais d'une adaptation de la réglementation, de nouveaux moyens d'intégration sociale et sociétale leur permettant d'organiser, au sein des PIIS, un service communautaire pour les bénéficiaires du revenu d'intégration. L'initiative du bénéficiaire sera respectée au maximum, l'objectif étant une réintégration sociétale et / ou professionnelle progressive. De cette manière, la cohésion sociale est renforcée, des opportunités sont créées et des compétences sociales développées. »* (1)

Les mots sont doux, la réalité l'est beaucoup moins. Ce « service communautaire » est officiellement presté sur base volontaire, dans les faits bien entendu, le rapport de force lorsqu'on demande des allocations de survie ne permet pas une égalité de situation entre le demandeur d'aide et l'institution. Par ailleurs, dans la manière d'agir des autorités, l'instauration de ce travail forcé s'est réalisée de manière franchement hypocrite et scandaleuse.

Confusion avec le bénévolat / volontariat

La loi du 21 juillet 2016 instaure la généralisation des PIIS, c'est à dire l'obligation pour tous les nouveaux bénéficiaires du RIS de signer un « projet » dans lequel pourront être comprises des heures de travail communautaire. En quels termes ? Voici l'article 6 paragraphe 2 : *« le projet individualisé d'intégration sociale peut avoir trait à un service communautaire, qui en fait alors partie intégrante. Le service communautaire consiste à exercer des activités sur une base volontaire qui constituent une contribution positive tant pour le parcours de développement personnel de l'intéressé que pour la société »*. Le conditionnement des allocations de survie à l'acceptation d'heures de travail gratuites n'est pas ici présenté comme une contrainte, mais l'exposé des motifs de la loi est plus clair : *« le but (...) est que le bénéficiaire du CPAS devienne graduellement plus indépendant et puisse participer pleinement à la société. En effet, si l'intéressé doit légitimement disposer de droits garantissant sa dignité humaine, ce droit doit être assorti de devoirs, notamment en termes d'engagements réciproques »*.

Cette mesure, assurant une précarisation toujours plus étendue du monde du travail, se réalise par un travail législatif consistant en une loi de moins de quatre pages, un arrêté royal qui en fait à peine trois et une circulaire longue, elle, de près de cinquante feuillets bien remplis ; tels sont les textes réglementant la généralisation du PIIS.

Ces « devoirs » de l'allocataire social ont été mêlés par le ministre aux activités couvertes par la loi de 2005 sur le volontariat, dans une attitude hypocrite. Le projet d'arrêté royal, rédigé en juillet dans la foulée du vote de la loi, prévoyait un second paragraphe qui affirmait que la loi du 3 juillet 2005 était d'application pour le service communautaire. Le ministre Borsus s'était engagé à faire cette référence, à la demande expresse des Fédérations de CPAS. Le ministre s'était alors placé sous l'égide de la loi, mais avec une manipulation grossière. En effet, la formulation complète du projet d'arrêté royal était : « *La loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, à l'exclusion de l'article 3, 1° a) et 2°, est d'application pour le service communautaire.* » Que comprenait cette exclusion ? Le point a) en question précise qu'on entend par volontariat toute activité « *qui est exercée sans rétribution ni obligation* » et l'alinéa 2 que le volontaire est la personne physique qui exerce l'activité visée à l'alinéa 1. Autrement dit, sans vergogne, le ministre veut se prévaloir du volontariat en biffant la mention qu'il devait être exercé sans obligation ! Démocratiquement sublime.

Le président du Conseil Supérieur des Volontaires s'est alors manifesté auprès du ministre de l'Intégration Sociale Willy Borsus, pour lui exprimer un refus du Conseil de voir apparaître une quelconque référence à la loi sur le volontariat pour ce type de dispositif contraint. Lorsque l'arrêté royal définitif est publié, ce renvoi à la loi a disparu. Le Conseil d'État a entre-temps rendu un avis cinglant sur cette référence tronquée à la loi de 2005 sur le volontariat. Ce fait n'empêchera nullement le ministre de... ramener le tout dans une circulaire ! Dans celle-ci, trois pages sont consacrées au service communautaire dont une à la loi de 2005. Voici en quels termes le ministre exprime ces liens : « *la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires s'applique aux services prestés dans le cadre du service communautaire. Il est donc nécessaire que les dispositions de cette loi soient respectées* » (2).

La circulaire est l'élément le plus utilisé pour l'application concrète sur le terrain, dans le fonctionnement des CPAS. Il s'agit donc clairement d'une manière détournée de ramener dans les faits ce qui a été recalé dans les textes législatifs. La confusion sera totale dans les CPAS. Il faut par ailleurs rappeler que la loi de 2005 était déjà applicable sans problème en CPAS, les indemnités de bénévoles faisant d'ailleurs explicitement partie des ressources exonérées pour le calcul du RIS. Autrement dit, un bénéficiaire du RIS qui exerce aujourd'hui un volontariat pourrait, s'il se voyait contraint de le pratiquer sous l'égide du « service communautaire », perdre ou conserver les indemnités dont il bénéficiait jusque-là, selon l'application de cette réglementation confuse qu'en ferait le CPAS.

Une Initiative juridique

La mobilisation pour arracher le retrait de cette réforme, parmi les plus violentes du gouvernement Michel depuis le recul de l'âge de la pension légale, s'avère plus nécessaire et urgente que jamais... C'est donc assez logiquement que le CSCE a réagi, en compagnie de la Ligue des Droits de l'Homme, en prenant l'initiative d'un recours contre le « service communautaire »

En coopération avec le cabinet Progress Lawyers Network, et singulièrement l'avocat Olivier Stein, deux recours ont été déposés contre la loi Borsus, l'un auprès du Conseil d'Etat, visant plus particulièrement l'Arrêté royal précisant les conditions du Service communautaire, l'autre auprès de la Cour constitutionnelle, dirigé cette fois contre la loi en tant que telle. Dans cette seconde procédure, diverses associations se sont d'ores et déjà jointes à la cause, à savoir l'association de défense des allocataires sociaux (aDAS), le rassemblement wallon de lutte contre la pauvreté (RWLP) et ATD Quart Monde.

L'issue de ces recours sera fondamentale, car ce service communautaire pour les bénéficiaires du RIS servira en outre de test pour les autorités, le même type de travail forcé étant décrit dans la déclaration gouvernementale au sujet des personnes recevant des allocations de chômage.

Parmi les bases du recours devant la Cour Constitutionnelle se trouve la notion d'« intérêt général », contestable. Le « service communautaire » est un programme de mise au travail non rémunéré « proposé » aux allocataires des CPAS. La loi est très laconique sur ce en quoi celui-ci devrait consister concrètement. Tout au plus y lit-on qu'il doit fournir « *une contribution positive tant pour le parcours de développement personnel de l'intéressé que pour la société* ». Avec un tel intitulé, aussi vague que « bateau », on peut y inclure tout et n'importe quoi. Le recours souligne ceci : « [...] la Cour [européenne des Droits de l'Homme] *dégage une exigence de proportionnalité, qui vaut uniquement lorsque le travail ou le service est imposé au nom d'un objectif d'intérêt général. Elle considère que l'absence de rémunération constitue un élément à prendre en considération dans l'évaluation du caractère proportionné de la mesure. [...] Elle en fait un critère supplétif permettant de vérifier, par la mise en balance de l'intérêt général et du fardeau imposé à l'individu, si le consentement préalable a été valablement exprimé* ». Or, on l'a vu, dans les motivations de la loi Borsus, l'intérêt général que prétend poursuivre le « service communautaire » est décrit d'une manière totalement abstraite et extensive. Dès lors, il est « par définition » impossible de vérifier la proportionnalité entre cet objectif censément supérieur, invoqué comme un prétexte absolu, et l'imposition aux allocataires de CPAS d'un fardeau aussi lourd qu'un travail non rémunéré.

Dans ses motivations, le ministre « recommande » chaudement aux usagers de CPAS d'accepter ce travail gratuit, lequel serait à ses yeux une légitime « compensation » pour l'aide qui leur est octroyée. D'autre part, ceux d'entre eux qui refuseraient un tel « service » seraient en quelque sorte des irresponsables. Or, le droit à l'aide sociale est un droit de l'Homme fondamental, reconnu comme tel par de nombreuses conventions et institutions internationales, et par la Constitution belge. Dès lors qu'on se trouve « en état de besoin » économique et social, on est un « ayant droit », sans devoir fournir une quelconque contre-partie. Conditionner ce droit élémentaire à des prestations de travail, gratuites de surcroît, et sans un contrat de travail en bonne et due forme, revient dans les faits à bafouer ce droit, et à le saper insidieusement.

Le caractère forcé, dans les faits, est également totalement contestable. La loi Borsus stipule explicitement que « *La disposition à travailler [...] peut être rencontrée par l'acceptation d'un service communautaire* ». Elle ne dit rien sur la manière dont cette notion, très imprécise et subjective, sera appréciée selon ce critère. Quand on sait que cette « disposition » constitue une des six conditions à remplir pour bénéficier de l'aide des CPAS, et une des plus impératives, on mesure la menace potentielle qu'elle fait peser sur les demandeurs d'aide. Dans un tel contexte, le fait que la signature d'un « service communautaire » soit un élément favorable, voire déterminant, pour prouver censément cette fameuse « disposition », constituera une pression énorme sur les usagers à « s'enrôler », de gré ou de force.

Certes, la Circulaire accompagnant la loi prétend qu'un bénéficiaire du CPAS ne peut être explicitement sanctionné pour son refus de prêter ce travail gratuit. Cependant, c'est bien la logique qui, de bout en bout, sous-tend la loi. Car si souscrire à un « service communautaire » peut servir à satisfaire cette exigence de « disposition au travail », inversement le refus ou la réticence manifestés par un allocataire face à une telle « offre » ne pourront qu'être retenus contre lui, comme un signe de « mauvaise volonté ». Et, plus exactement, d'insuffisante disposition au travail.

Les contenus des PIIS sont dans les faits dictés par les CPAS, comme l'a démontré une étude universitaire préalable à la loi Borsus, commanditée par le ministre lui-même (3). La majorité des travailleurs sociaux interrogés dans ce cadre ont admis le caractère tout à fait inégal et fictif de la « négociation » du PIIS, et reconnu que ce sont eux qui, la plupart du temps, en fixent unilatéralement les termes. Le signataire n'ayant d'autre réel choix que de le signer, censément pour accord. Les travailleurs des CPAS sont massivement défiants envers le « service communautaire. Comme le relève le recours introduit devant la Cour Constitutionnelle, le Ministre s'est très régulièrement prévalu de cette étude universitaire pour « justifier » sa loi... alors même qu'il n'a tenu aucun compte des constats et encore moins des recommandations des chercheurs.

En fin de compte, comme le souligne le recours, on se retrouve donc avec un dispositif hybride et ambigu, qui n'est ni du volontariat, au sens authentique et officiel du terme, ni un réel emploi. Et donc, presté en dehors de toutes les prescriptions et les garanties offertes par le droit du travail, ou même celles, beaucoup plus limitées, figurant dans la loi de 2005 sur le Volontariat. Notamment, *aucune limite de temps légale n'est fixée pour le Service Communautaire*, qui, le cas échéant, pourrait être presté indéfiniment, voire à vie - ce qui est formellement proscrit par la Convention européenne des Droits de l'Homme. Une dérive d'autant plus plausible qu'aucune modalité n'est non plus prescrite quant à la manière (ni même la simple possibilité) de mettre fin au Service Communautaire. De plus, sur le plan de l'horaire de travail, la loi ne donne non plus aucune limite, journalière ni même hebdomadaire.

A l'appui de sa démonstration, le recours énumère également une longue liste de législations et réglementations, de décisions qui ont fait jurisprudence et d'avis de diverses instances belges et internationales : Convention européenne des Droits de l'Homme, Charte sociale européenne, Comité européen des Droits Sociaux, et même Constitution belge, etc, auxquels le Service Communautaire déroge allègrement, en ne respectant pas ces obligations et /ou interdictions relatives aux droits des travailleurs et aux devoirs des employeurs.

Enfin, le recours met l'accent sur l'autre risque majeur du Service Communautaire, qui, du fait même de cette gratuité et de cette totale dérégulation dans lesquelles il s'opère, permet une concurrence déloyale et un grave *dumping* social. Un comble, alors qu'elle se fait au nom même de la réinsertion professionnelle des exclus du marché du travail. Cette menace a fait l'objet de nombreuses interventions au Parlement, entre autres de la part du Vlaams Netwerk Tegen Armoede, dont le représentant a souligné « *le risque de démantèlement du réel emploi au sein des services publics, et son remplacement par du travail non convenable et non rémunéré* ».

Revendication du CSCE :

Le travail ne peut s'exercer sous la contrainte. Faire pression sur un allocataire social pour qu'il accepte un poste de travail non-rémunéré, uniquement pour maintenir son droit aux allocations de minimum d'existence est inacceptable. Cette mesure aura de plus des effets sur des postes existants dans les secteurs où seraient affectés les allocataires sociaux, et cela jouera un rôle dans la précarisation toujours plus importante des postes de travail en Belgique.

Bien entendu, le recours doit encore connaître son issue juridique, néanmoins nous demandons l'abrogation de la loi Borsus généralisant les PIIS pour l'octroi du RIS, et instaurant le « service communautaire » comme une de leurs possibles modalités. Il s'agit d'un enjeu majeur, tant sous l'angle de la justice sociale que du respect de droits démocratiques fondamentaux

(1) Accord de Gouvernement, 9 octobre 2014, p.51.

(2) « *Circulaire relative à la loi du 21 juillet 2016 modifiant la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale* », Willy Borsus, SPP Intégration sociale, 12 octobre 2016.
<https://www.mi-is.be/fr/reglementations/circulaire-relative-la-loi-du-21-juillet-2016-modifiant-la-loi-du-26-mai-2002>

(3) « *Le Projet Individualisé d'Intégration Sociale, Recherche évaluative et prospective au sein des CPAS belges* », Louise Méhauzen, Jan Depauw, Abraham Franssen & Kristel Driessens, 2015, 144 pages.
https://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/piis_rapport.pdf

Des travailleurs sociaux au service des usagers.

Les échos qui nous arrivent des usagers des CPAS nous fournissent des signaux inquiétants dans les rapports entre les travailleurs sociaux et les personnes en demande d'aide. Les discours des autorités sur la pauvreté installent un climat dangereux pour les personnes qui vivent dans la précarité en Belgique. Les travailleurs sociaux ne sont hélas pas tous hermétiques à cette stigmatisation globale des pauvres.

Ces derniers évoluent dans une société où la promotion de l'activation des allocations règne en maître au sein des politiques sociales (voir article « Activation sociale, contractualisation et PIIS ») et dans un climat de dévalorisation du travail social. L'idéologie dominante impose une vision de « méritocratie », les inégalités sont même parfois présentées dans les médias comme étant porteuses de vertus, qui voudraient que l'émulation créée permettrait aux gens, globalement, de s'élever par le combat quotidien à mener pour sortir la tête de l'eau. Il n'en est évidemment rien, et les pauvres sont toujours plus nombreux en Belgique.

Les travailleurs sociaux baignent dans cette idéologie largement répandue publiquement et, pire, pour les plus jeunes d'entre-eux, ils y ont baigné depuis le moment où ils réfléchissent à l'état de notre société. Même en se dirigeant vers une formation sociale, ils en sont marqués d'une manière ou d'une autre. Certains professeurs d'écoles sociales affirment devoir passer une grande part de leur temps, en début de première année, à déconstruire cette idéologie de l'activation.

Par ailleurs, certains travailleurs sociaux, résistants à cette idéologie, sont saisis d'un certain effroi devant l'état d'esprit des demandeurs d'aide qui arrivent devant eux, dominés par la peur. Dans un contexte d'augmentation de la pauvreté, un nombre croissant de personnes hésitent à se rendre au CPAS, identifié à une institution d'oppression.

Si les motivations de base des travailleurs sociaux les poussaient vers cette profession pour devenir des agents d'aide, nous comprenons également leur effroi au constat des propos et attitudes de certains de leurs collègues, ou à l'enracinement de l'idéologie de l'activation dans l'esprit des jeunes, mêmes volontaires aux études d'assistant social. Les idéologies de méritocratie et de contrôle social gagnent du terrain, et nécessitent aujourd'hui une résistance acharnée de toutes et tous, au quotidien.

Une situation de face à face.

En amont du travail quotidien des CPAS se trouvent les législations sociales fédérales et le pouvoir institutionnel, qui est une émanation communale soumise aux tutelles fédérale et régionale. Mais dans la vie concrète d'un centre, outre la hiérarchie et le pouvoir local, il y a deux groupes d'« acteurs » particuliers : les demandeurs d'aide et les travailleurs sociaux. C'est un élément fondamental, la relation réelle se passe entre deux personnes : la personne en demande d'une aide et l'assistant(e) social(e) qui doit gérer la réponse à donner à cette demande.

Etant donné les situations de vie des demandeurs, souvent très difficiles et complexes, il est évident que la vie n'est pas, dans les CPAS, un long fleuve tranquille. Un lot de problèmes et de frustrations sont charriés au quotidien par ces deux groupes. Dans la réalité, la confrontation est souvent difficile, car le face-à-face est le lieu de cristallisation des problèmes, aux conséquences le plus souvent injustes pour les deux protagonistes.

Face à cette situation, certains seraient tentés d'opposer radicalement les réflexions et critiques des demandeurs d'aide à celles des travailleurs, nous pensons au contraire qu'il est fondamental de rapprocher autant que possible leurs points de vue et revendications.

L'assistant(e) social(e) donnant une réponse négative au demandeur ne fait souvent que transmettre une décision prise ailleurs, en fonction d'un cadre législatif sur lequel il n'a pas vraiment de prise. Au quotidien, le travailleur social est parfois logiquement choqué ou en conflit ouvert avec la personne qui se présente à l'institution, mais, avec du recul il peut souvent comprendre cette réaction et la jauger à l'aune de la déficience de la prise en charge des pauvres en Belgique. De son côté, le demandeur qui ne rencontre pas de satisfaction à ses attentes est nécessairement tenté de réagir à chaud et envers la seule personne qui incarne à ses yeux les décisions : le travailleur social. Avec le même recul constructif, il peut lui aussi comprendre que le travailleur du CPAS est pris dans un système qu'il ne maîtrise pas. Dans une vision à long terme, leurs intérêts bien compris se rejoignent. D'une part, le travail social ne sera épanouissant que s'il est structurellement organisé pour donner aux demandeurs des réponses qui leur permettent effectivement de surmonter leurs difficultés. De l'autre, seul un(e) assistant(e) social(e) mis dans des conditions de travail correctes et respecté dans son professionnalisme par son employeur sera à même d'être suffisamment à l'écoute des personnes en demande.

Pour gérer les problèmes qu'ils rencontrent, les travailleurs sociaux se sentent souvent isolés. Certains œuvrent au sein d'un syndicat à tenter de faire évoluer les choses positivement, d'autres s'engagent dans un travail associatif et revendicatif, mais la majorité d'entre eux sont plutôt démunis. Les demandeurs d'aide, de manière générale, sont également très isolés dans leur situation problématique. Ils ont parfois des difficultés à saisir leurs droits et plus encore à agir collectivement pour les défendre. Ils peuvent se démener dans des situations tellement difficiles qu'ils n'en ont tout simplement pas le temps. Des groupes d'allocataires sociaux organisés existent cependant, qui réalisent un travail constructif d'information et de mobilisation.

Parmi les professionnels du travail social, ceux qui travaillent en CPAS n'ont pas, et de loin, la tâche la plus facile. Le CPAS, dernier filet de protection des plus pauvres, est fréquenté par des personnes qui rencontrent souvent des situations extrêmement délicates. De plus, étant donnée la situation sociale fortement dégradée de ces dernières années, les personnes qui se présentent à eux sont malheureusement toujours plus nombreuses, ce qui entraîne une augmentation considérable de leur charge de travail.

Nous reprenons ci-dessous les éléments fondamentaux qui devraient assurer au mieux une relation constructive entre les travailleurs sociaux et les demandeurs d'aide. (Voir également le point spécifique sur l'enquête sociale : « Réaffirmer la fonction de l'enquête sociale, contre la 'contrôlite aiguë' »)

Communication interne

Le travailleur social ne doit pas être qu'un exécutant. Il existe bien évidemment des nuances selon les communes mais le fonctionnement des CPAS est trop souvent purement de type pyramidal, surtout dans les grosses structures des grandes villes. Les décisions sont élaborées par la hiérarchie et les assistants sociaux doivent exécuter ces décisions. Comme nous l'avons vu, l'instant clé du fonctionnement du service social est pourtant le rapport direct pendant lequel le travailleur social voit le demandeur d'aide, il est donc le témoin privilégié de la réalité ! Par l'organisation elle-

même, les travailleurs sont trop souvent atomisés et les décideurs n'ont souvent aucun contact avec les travailleurs, leur parole et leur vécu.

Les assistants sociaux regrettent le peu de contacts avec les Conseillers du CPAS. Ces derniers n'ont selon eux parfois qu'une connaissance très partielle et abstraite des réalités sociales, ainsi que du travail mené par eux au quotidien. A certains endroits, les dossiers individuels des demandeurs ne sont parfois pas présentés par l'assistant(e) social(e) qui a instruit le dossier au Comité de l'Action Sociale, ce qui provoque une rupture totale entre les travailleurs de base et l'autorité hiérarchique. Les décisions leur semblent dès lors parfois arbitraires et peuvent être différentes ou opposées pour des situations similaires.

Revendication du CSCE :

Le travailleur social en charge du dossier doit pouvoir défendre son point de vue de manière satisfaisante auprès de l'instance décisionnelle. Les CPAS doivent clairement établir par écrit l'ensemble de la procédure interne de décision et la diffuser auprès du personnel (et des demandeurs).

Permettre un accueil adéquat des personnes

Il est évident que la rencontre entre travailleurs sociaux et demandeurs d'aide doit se faire dans les meilleures conditions possibles, aussi bien en termes de conditions de travail qu'en termes de respect de la dignité des personnes. L'aspect général des locaux, comme les salles d'attente, doit être irréprochable, notamment en termes de propreté. Cela a des répercussions sur l'ambiance générale d'un service social et les rapports humains qui s'y vivent.

Il n'est pas rare que le secrétariat social ne dispose pas d'un local où recevoir les gens individuellement, alors qu'il est pourtant indispensable de pouvoir assurer la confidentialité totale. Comment la personne pourrait-elle être en confiance et ne pas être nerveuse lorsqu'elle doit évoquer sa vie privée à proximité d'autres personnes que leur assistant(e) social(e), évocation qui n'est déjà pas facile en face-à-face ? Par ailleurs, ce secrétariat social devrait voir ses missions précisées et être assumé par un personnel pleinement qualifié. La première impression comme le premier traitement du dossier se répercutant généralement sur la suite.

Revendication du CSCE :

Il convient de veiller à ce que les premières informations soient données par un personnel statutaire suffisamment formé et non par des travailleurs engagés pour une durée temporaire. L'accès à un(e) assistant(e) social(e) doit être effectif dans un délai compatible avec l'urgence de certaines situations. Les locaux d'accueil doivent être adéquats et garantir la confidentialité de l'entretien.

Développer une politique globale d'information

La législation sociale complexe et changeante nécessiterait un travail de collecte d'informations organisé par les directions et diffusé de manière optimale à tous les travailleurs sociaux. Actuellement chaque travailleur doit bien souvent se débrouiller seul, s'il en a le temps et / ou la volonté. Fournir les outils de travail au personnel permettrait un gain de temps, une meilleure

qualité du travail social et une plus grande efficacité pour faire valoir les droits élémentaires des demandeurs d'aide.

En plus de l'information, les CPAS semblent souvent ne pas avoir de politique cohérente au sujet de la formation continuée de leur personnel. Différents problèmes sont identifiés par les travailleurs sociaux. Quand information il y a, elle est parfois diffusée trop tard aux travailleurs. Quand ce n'est pas le cas, leurs demandes de participer à des formations restent parfois sans réponse.

Revendication du CSCE :

L'information des demandeurs d'aide doit être reconnue comme un des premiers devoirs du CPAS vis-à-vis de la personne. Chaque CPAS doit notamment rédiger un guide de l'utilisateur distribué systématiquement à toute personne se présentant à l'institution, qui présente précisément le cadre légal et réglementaire qui préside à l'organisation de l'aide, les différents types d'aides et leurs conditions d'octroi. Les droits annexes doivent également être présentés (surendettement, exonérations de taxes, statut VIPO...). En outre, l'ensemble des questions importantes doivent faire l'objet d'une fiche thématique tenue à disposition du demandeur. Une personne doit être spécifiquement chargée dans chaque CPAS de coordonner la politique d'information.

Prendre en considération l'urgence des situations

Répondre aux demandes dans un délai qui correspond à l'urgence de la situation doit être un des soucis généraux du CPAS. L'organisation du travail doit être conçue en considérant cet élément comme fondamental. Le personnel doit être suffisant pour réellement atteindre cet objectif, notamment en ce qui concerne les paiements.

Revendication du CSCE :

Un respect inconditionnel des délais, car la situation concrète de la personne ne permet souvent pas d'attendre l'aide nécessaire à sa survie et à celle de sa famille. Ce respect des délais est également la condition première de désengorgement des tribunaux du travail, et évitera de coûteux recours pour le CPAS, et pénibles pour les demandeurs d'aide.

Elaborer un règlement de l'aide sociale

Les aides octroyées par les CPAS sont déclinées sous forme d'un RIS fixe mais également sous diverses formes d'aide sociale. Cette aide sociale n'est pas définie légalement et reste à l'appréciation de chaque CPAS.

Là où un tel règlement n'existe pas, les situations sont souvent extrêmement confuses concernant les usages dans ces matières. Les directives sont éparpillées dans une multitude de documents divers, composés de notes de service, de PV manuscrits des réunions, d'informations orales données lors des réunions, etc. Les travailleurs sociaux se plaignent de ne pouvoir se retrouver dans un mélange hybride, parfois contradictoire et peu clair.

Cette situation entraîne des divergences dans les informations détenues par chacun des travailleurs et bien entendu, en conséquence, dans l'application concrète auprès des usagers. Il y a en permanence des risques d'inégalité de traitement.

Revendication du CSCE :

Chaque CPAS doit rédiger un règlement de l'aide sociale concernant surtout ce qui n'est pas réglé par des lois, arrêtés royaux et circulaires. Il indiquera précisément les critères appliqués par le CPAS (dont les modalités précises et concrètes d'octroi des aides urgentes, de l'aide médicale...), tout en laissant une place pour un travail social individualisé. Ce règlement doit être largement mis à disposition des usagers.

Relation « toxique » entre un travailleur social et une personne en demande d'aide

Il arrive que la relation d'aide ne se déroule pas dans un nécessaire climat constructif et de bonne entente. Des retours nous ramènent des relations carrément problématiques dès le départ, une situation face à laquelle le demandeur d'aide souhaite souvent changer d'interlocuteur dans sa demande envers l'institution, ce qui est refusé, car le CPAS ne tient pas à désavouer ses travailleurs.

Revendication du CSCE :

Face à la récurrence de ces situations, le CPAS devrait mettre en usage une procédure efficace et rapide de médiation, et mettre en place dans certaines situations d'incompatibilité contre-productive, une possibilité de changer de référent pour gérer la demande d'aide.

Améliorer les conditions de travail du personnel des CPAS

Malgré le contexte idéologique ambiant, des travailleurs sociaux gardent intact leur souci de mener à bien leur mission et leur motivation à répondre efficacement aux attentes des demandeurs d'aide. Ce mémorandum a pour objectif de formuler un ensemble de revendications permettant aux CPAS de mieux garantir le droit à une vie digne des pauvres en situation de détresse. Le respect des travailleurs sociaux est un objectif fondamental en soi, mais aussi parce qu'il permet d'assurer le respect des demandeurs d'aide dans une institution de service public. Au-delà du problème central du montant des allocations, chaque fois qu'une discussion a lieu sur les problèmes identifiés, ce sont toujours les mêmes éléments évoqués : l'accueil, l'information, les délais d'attribution des droits, les recours, la possibilité de changer d'assistant(e) social(e), etc. Nous soulevons ci-dessous quelques-unes des préoccupations concernant les travailleurs sociaux, afin que leurs conditions générales de travail leur permettent d'être réellement à l'écoute et au service des demandeurs d'aide.

Revendication du CSCE :

L'offre de bonnes conditions de travail aux personnels du CPAS est l'une des conditions nécessaires à la qualité du service qu'ils rendent. Ce n'est pas parce qu'ils s'adressent au quotidien aux personnes défavorisées qu'ils doivent eux-mêmes être moins bien traités. Le travail difficile et délicat qu'ils effectuent doit être pleinement soutenu et reconnu par les institutions, y compris au niveau des rémunérations.

La stabilisation des équipes et l'attrait de la fonction d'assistant(e) social(e) ne pourront s'opérer sans des conditions de travail correctes, sans niveaux barémiques appréciables et sans dynamisation des équipes de travailleurs sociaux.

Charge de travail

L'évolution sociale est telle que la charge de travail par assistant(e) social(e) ne cesse d'augmenter dans beaucoup de CPAS. L'engagement de personnel ne suit pas nécessairement cette évolution. Il s'ensuit donc une dégradation globale de la qualité du travail et de l'ambiance quotidienne dans les services sociaux. L'évolution de la charge de travail est également très différente selon les communes, ce qui entraîne des inégalités exponentielles entre travailleurs sociaux d'un endroit à l'autre.

Revendication du CSCE :

Il doit être procédé à l'engagement statutaire de personnel administratif et social en relation avec l'évolution de la charge de travail. Une charge de travail maximale par assistant(e) social(e) doit être fixée. Il ne s'agit pas de simplement calculer un nombre maximum de dossiers à traiter par assistant(e) social(e), il faut étudier la charge de travail en pondérant selon les différentes tâches à effectuer.

Formation continue des travailleurs sociaux

Afin de permettre aux travailleurs sociaux de se tenir régulièrement informés des modifications législatives et d'enrichir leurs qualités professionnelles tout au long de leur carrière, il est nécessaire de développer dans chaque CPAS une politique systématique et cohérente de formation continuée, élaborée avec les travailleurs sociaux. Un budget doit être fixé à cet effet. Une semaine de formation devrait être offerte chaque année aux assistants sociaux et des remplacements prévus.

Revendication du CSCE :

Outre la formation continuée, une formation spécifique devrait être organisée à l'attention des nouveaux assistants sociaux. Au niveau de la Région de Bruxelles, l'Ecole Régionale d'Administration Publique doit organiser des modules spécifiques pour les travailleurs sociaux notamment en s'appuyant sur leur vécu professionnel et, dans des matières telles que la gestion de la violence, l'écoute active et la communication.

Qualité des emplois

La proportion souvent grandissante de travailleurs engagés sous article 60 entraîne de plus en plus d'effets pervers. Placés à des postes parfois très importants (par exemple les agents d'accueil), ils sont « remerciés » au terme de la période de leur contrat et remplacés par un nouveau qu'il faut mettre au courant. Cette rotation du personnel, omniprésente dans les emplois administratifs, est terriblement préjudiciable à la qualité du travail et du service aux demandeurs d'aide, et rend pénible les conditions de travail des autres membres du personnel.

Les « articles 60 » occupent de plus en plus d'emplois prévus au cadre. Sous prétexte d'intégration sociale, cette politique participe en réalité à la précarisation généralisée de l'emploi et porte particulièrement atteinte à la qualité de l'emploi dans un service public.

Revendication du CSCE :

Il doit être mis fin à la politique de précarisation de l'emploi par l'engagement d'articles 60 dans les emplois prévus au cadre. La stabilité et l'engagement sous statut du personnel sont un gage de son professionnalisme, dont les demandeurs d'aide sont les premiers bénéficiaires.

Remplacements

L'absence de travailleurs pour maladie ou repos d'accouchement peut être une cause importante de retard dans le traitement des dossiers et de désorganisation du service.

Revendication du CSCE :

Il doit être pourvu aux remplacements au plus tard un mois après le début de l'absence et selon des modalités qui permettent que ceux-ci -ci soient effectifs.

Réaffirmer la fonction de l'enquête sociale, contre la « contrôlite aiguë ».

Les échos qui nous arrivent des demandeurs d'aide sociale et des associations de soutien aux usagers de CPAS sont plus qu'inquiétants au sujet de l'utilisation qui est faite de l'enquête sociale. Les récits des actes des travailleurs sociaux sont carrément parfois hallucinants, et toujours scandaleux !

Pour cette raison il nous a semblé nécessaire de consacrer une section de ce memorandum à réaffirmer le rôle de cette enquête sociale, car les CPAS semblent parfois l'avoir oublié ! Les usagers de CPAS sont en effet souvent vus comme des fraudeurs en puissance, c'est à dire qu'avant tout début de relation entre le demandeur d'aide et le travailleur social, le premier est considéré par le second comme quelqu'un qui vise à tricher, à mentir, à manipuler, quelqu'un dont il faudrait traquer les contradictions dans les propos, et qui ne serait pas réellement en état de besoin.

La responsabilité de cet état de fait est sans aucun doute due au climat d'activation sociale, régnant depuis environ 25 ans (voir « Activation sociale, contractualisation et PIIS »), dans lequel baignent les travailleurs sociaux, et a fortiori les plus jeunes dans le métier ; mais sans doute est-ce aussi dû à des injonctions des CPAS, de leurs hiérarchies, pour lesquelles réaliser des économies est parfois devenu quasiment un Mantra.

Définition de l'enquête sociale

L'article 60§1 de la Loi organique des CPAS déclare que l'objectif officiel de l'enquête sociale, dont la visite à domicile fait partie, est officiellement d'établir « *un diagnostic précis sur l'existence et l'étendue du besoin d'aide.* » Le gouvernement belge, dans une brochure spécifique sur cette enquête sociale la définit comme suit : « *L'enquête sociale est un outil méthodologique utilisé par le travailleur social lui permettant de récolter toutes les informations nécessaires pour traiter la demande que vous avez formulée. Lorsque cette récolte d'informations est réalisée, le travailleur social rédige un rapport social dans lequel il reprend toutes ces informations ; ensuite, sur la base de celles-ci, le travailleur social termine son rapport social en faisant une proposition d'aide concrète.* »

Son double objectif tient en ces termes : « *D'une part, elle doit permettre de constater que les conditions d'octroi de l'aide demandée sont réunies. D'autre part, elle doit permettre au travailleur social de définir, avec vous, les Moyens les plus appropriés pour répondre à votre demande d'aide. Cela signifie que l'aide qui peut vous être apportée n'est pas seulement financière ; cela peut être une médiation (avec le propriétaire par exemple), une gestion budgétaire, un accompagnement pour réaliser des démarches, ... L'enquête sociale doit permettre de mettre en évidence vos besoins auxquels il faut pouvoir répondre pour vous permettre de vivre conformément à la dignité humaine.* » Parmi les moyens à disposition du travailleur social, il y a l'entretien en face à face, qui va « *vous permettre d'expliquer votre problème et va vous poser une série de questions pour bien comprendre comment ce problème est arrivé et quelle solution pourrait être envisagée.* »

Après avoir fixé un rendez-vous, le travailleur social se rend au domicile du demandeur, une visite définie comme « *très positive et utile car elle permet : -Au travailleur social de discuter avec vous de vos problèmes et difficultés, dans un endroit qui vous est familier et dans lequel vous vous sentez plus à l'aise pour parler ; -Au travailleur social de mieux se rendre compte de vos conditions de vie et de votre état de besoin, sans pour cela s'immiscer dans votre intimité et faire un contrôle intrusif. Elle s'effectuera donc dans le respect de votre vie privée. Elle sera réalisée dans le cadre de la relation de confiance nécessaire entre le travailleur social et le demandeur, ce qui n'empêche pas qu'elle puisse avoir une fonction de contrôle afin de constater que le demandeur d'aide remplit ou remplit toujours les conditions d'octroi de l'aide demandée ; -Au travailleur social de vérifier que vous résidez bien à l'adresse que vous avez indiquée ; -De gagner du temps pour l'enquête sociale car, généralement, vous avez à votre domicile tous les papiers dont le travailleur social a besoin ; -Elle vous permet de ne pas perdre votre temps dans la salle d'attente du CPAS ; -Toutefois, vous êtes libre de refuser l'entrée de votre domicile au travailleur social. Si c'est le cas, vous lui en expliquerez la raison et il l'indiquera dans son rapport social.* » (1)

Si la fonction de contrôle est évidemment présente dans la définition, elle semble souvent avoir pris le dessus sur toute autre considération, comme nous allons le voir avec les retours des demandeurs d'aide. Notons que la visite à domicile est inscrite dans l'enquête sociale comme un moyen parmi d'autres, mais elle est devenue obligatoire suite à la circulaire De Block !

Retours du terrain

L'évolution des politiques de CPAS semblent s'être grandement dégradées avec le temps, et surtout depuis la parution de la loi de 2002, transformant le minimex en Revenu d'Intégration Sociale (RIS). La base du rapport s'installant entre les travailleurs sociaux et les demandeurs d'aide semblent être une suspicion généralisée. La personne ne doit plus prouver qu'elle entre dans les conditions de recevoir l'aide du CPAS, mais prouver, dès le premier contact, qu'elle ne « fraude » pas. Tout le monde est a priori suspect de demander l'aide à tort, et de vouloir abuser de la crédulité du travailleur social et de l'institution. Il semble être devenu très difficile d'obtenir ce qui n'est qu'un minimum de moyens d'existence, un revenu de survie !

Cette suspicion a priori a transformé la visite au domicile du demandeur qui, pour résumer, est passée d'un moment de constat de l'état de besoin à un contrôle parfois extrêmement violent, une intrusion grave dans la vie privée des personnes en demande d'aide.

Un exemple important tient dans le caractère imprévisible de cette visite à domicile, alors que le guide des autorités signalent qu'elle doit se faire après une « prise de rendez-vous ». En plus d'être quasiment systématique, la plupart du temps le travailleur social reste vague sur le moment où sera

réalisée cette visite à domicile. Il arrive qu'on dise à la personne des phrases vagues, du type « dans le mois nous viendrons vous voir » et le travailleur social se présente le lendemain matin, très tôt ! Parfois même en dehors des heures de travail, dans l'idée de traquer un éventuel conjoint présent tôt le matin alors que la personne s'est déclarée célibataire. Une vie intime est-elle impossible, même si l'ont vit seul ? Nous réaffirmons également ici la nécessité d'individualiser les droits sociaux (voir le point « *Fixer un niveau d'allocations suffisant pour mener une vie conforme à la dignité humaine* »)

Dans un autre sens, étant donné l'état d'esprit des demandeurs d'aide, confirmée par certains travailleurs sociaux, constatant la peur des personnes se présentant à eux, lorsqu'on leur dit qu'on passera chez eux dans le mois, certains ne bougent plus de chez eux, jusqu'à la visite du travailleur social ! Les demandeurs connaissent le climat social, le vivent au quotidien, et savent qu'en cas d'absence répétée certains CPAS refusent d'accorder l'aide sociale, considérant la personne comme une menteuse sur le lieu de son domicile.

Lors de la visite, les actes de contrôle des travailleurs sociaux sont des initiatives personnelles, ou peut-être des injonctions hiérarchiques tacites, mais en tout cas des actes non prévus légalement. Il n'est pas rare qu'il y ait une fouille des armoires, pour vérifier s'il n'y a pas des vêtements féminins chez un demandeur, et vice-versa. Il est même arrivé qu'une assistante sociale vérifie la pointure des adolescents d'une demandeuse, pour voir s'il ne s'agissait pas des chaussures d'un homme adulte ! (2) Ce type de pratiques sont hallucinantes, et les assistants sociaux qui les utilisent ne doivent pas être les mêmes qui s'étonnent de ressentir de la peur chez les demandeurs d'aide. Certains assistants sociaux, d'ailleurs, ne supportent pas cette évolution de leur métier et décident de se réorienter professionnellement.

Un autre moyen utilisé par les travailleurs sociaux, pour traquer de supposées « fraudes », est de demander les factures d'énergie des demandeurs. Nous rappelons ici que les niveaux de consommation ne signifient absolument rien, car certains logements sont très mal isolés et entraînent de grandes consommations de chauffage, malgré la solitude de la personne ; a contrario, par manque de moyens financiers certaines personnes décident de très peu se chauffer. Ces pratiques vont à l'encontre du respect de la vie privée, comme l'a reconnu la Commission chargée de son respect en Belgique. Dans un arrêt, elle a reconnu qu'« *une consommation élevée ou faible d'eau ou d'énergie peut s'expliquer par de nombreux paramètres qui n'ont rien à voir avec la fraude* ». (3)

Nous devons signaler encore la demande formulée envers le demandeur de fournir ses extraits de compte, parfois des trois derniers mois, parfois ceux couvrant une période bien plus longue. Cette demande est devenue quasiment systématique, une pratique pourtant contestée par l'inspection du SPP Intégration sociale, qui dit qu'exiger la totalité des extraits de compte, avant la décision d'octroi du RIS, revient à ajouter une condition, ce qui est donc illégal. Dans certains cas précis, les extraits peuvent être demandés, dans le cas où ces renseignements ne seraient pas disponibles sur le flux de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS).

Le soupçon sous-jacent est que la personne disposerait d'épargne sans le signaler, mais les CPAS ne signalent jamais que la personne a droit à l'aide sociale, même avec une épargne, totalement exonérée jusqu'à 6.200 euros. Au-dessus de cette somme, il est tenu compte d'un intérêt fictif transformé en revenu fictif annuel, qui est retiré du montant du RIS. Entre 6.200 et 12.500 euros, cet intérêt fictif est de 6 % sur la somme comprise dans cette tranche. Au-delà de 12.500 euros, on prend en compte un intérêt fictif de 10 % sur la somme comprise dans cette tranche.

Exemples :

- Samuel a une épargne de 5.500 euros. Il reçoit un RIS complet, sans tenir compte de l'épargne.
- Zoé a une épargne de 10.500 euros. la tranche de 0 à 6.200 est totalement exonérée. Sur la partie entamée de la tranche suivante, $10.500 - 6.200 = 4.300$, on applique un intérêt fictif de 6 %, soit 258 euros. Une somme de 21,5 euros ($258/12$) sera donc retirée chaque mois de son RIS.
- Robert a une épargne de 29.780 euros. La tranche de 0 à 6.200 est totalement exonérée. Sur la tranche suivante (complète), $12.500 - 6.200 = 6.300$, on applique un intérêt fictif de 6 %, soit 378 euros. Une somme de 31,5 euros ($378/12$) sera donc retirée chaque mois de son RIS. Sur la partie utilisée de la dernière tranche, on applique donc un intérêt fictif de 10 %. Ce qui donne : $29.780 - 12.500 = 17.280$, soit un intérêt fictif de $1.728/12 = 144$ euros. Une somme de 175,5 euros ($378/12 + 1.728/12$) sera donc retirée chaque mois de son RIS.

On le voit : nul besoin d'attendre d'avoir épuisé son épargne pour faire appel au CPAS !

Si l'idée est de vérifier les rentrées d'argent, les constats renseignent que les CPAS refusent que le demandeur barre quoi que ce soit sur les extraits de compte, le travailleur social peut donc voir quelles sont les dépenses du demandeur, et renseignent sur ses modes de vie. Des jugements sont parfois émis sur les lieux des courses, le travailleur social s'étonnant que le demandeur fréquente une chaîne de magasins X, plutôt que la chaîne Y, réputée meilleur marché !

D'autres « conclusions » tirées de la vision des extraits de compte sont liées à un supposé mensonge concernant la composition de famille. Des personnes ont par exemple témoigné la vérification par le travailleur social de l'adresse des magasins où sont effectuées les courses, ou les pleins d'essence pour la voiture. Dans le cas où ces adresses sont plus proches du domicile de l'ex-conjoint que du domicile déclaré, le mensonge est acté ! Outre que la personne peut se rendre dans ce quartier pour des tas de raisons, un demandeur d'aide au CPAS ne peut-il par ailleurs plus jamais dormir chez quelqu'un d'autre ? Si la personne a une adresse personnelle, le fait de voir son ex-conjoint ou n'importe qui d'autre n'entre pas en ligne de compte dans le cadre d'une demande d'aide sociale.

Les gens sont outrés, des travailleurs sociaux dégoûtés. Des professeurs d'écoles sociales ont rapporté des situations de stagiaires assistants sociaux, qui ont montré que les CPAS leur demandaient, dans le cadre de leur formation, de calculer le kilométrage entre les pompes à essence et le domicile de l'ex-conjoint et celui du demandeur. Voilà comment certains CPAS définissent l'enquête sociale aux aspirants assistants sociaux.

Au sujet des extraits de compte il nous faut encore évoquer la question des « dons », malheureusement définis dans la loi comme déductibles du montant de l'aide par les CPAS. (4)

Un exemple peut résumer la situation : les extraits de compte d'un jeune ont montré qu'il avait reçu 50 euros de sa maman, elle-même recevant le RIS d'un autre CPAS, car ils ne vivent pas ensemble. Lorsque l'aide sociale lui a été accordée, 50 euros avaient été retirés de la somme ! Même des dons irréguliers et ne provenant pas de débiteurs alimentaires sont déduit de la somme du RIS.

Pour les gens, il s'agit véritablement d'humiliation, ils doivent débiller leur vie privée pour avoir droit à un revenu de survie. Il n'est évidemment pas impossible que ces violations de la vie privée

soient responsables de la peur des gens se présentant au CPAS, voire même du fait que des gens dans le besoin ne s'y présentent jamais.

Revendication du CSCE :

L'enquête sociale doit retrouver tout son sens social ! Souvent les travailleurs font des constats de besoins, sans pourtant signaler qu'un type d'aide spécifique existe pour rencontrer ce besoin. Les CPAS sont en tort dans leur devoir d'information.

Tout ce qui concerne le contrôle, qui peut s'apparenter parfois à un véritable harcèlement du demandeur, doit cesser. En attendant l'individualisation des droits, la suspicion et les jugements de valeurs sur les modes de vie doivent également cesser. La définition de la cohabitation est claire, il faut entendre par là le fait que des personnes vivent sous le même toit et règlent principalement en commun leurs questions ménagères. Dès lors, si une personne dispose d'un logement en payant ses charges, et que son ex-conjoint a un logement en payant ses charges, les deux personnes pourraient encore passer tout leur temps ensemble, cela ne change rien au fait que chacun a droit au taux isolé.

Concernant les dons, la loi doit être modifiée en précisant d'une part ce qu'on entend par don irrégulier, et supprimer la disposition selon laquelle un don d'un débiteur alimentaire, même unique, est considéré comme un revenu déductible du revenu d'intégration.

Par rapport à toutes ces pratiques, qui tendent à se généraliser, les CPAS devraient être sanctionnés, car aujourd'hui les rapports d'inspection ne donnent lieu à aucune sanction.

(1) Brochure « *Guide de l'enquête sociale dans les CPAS* », éditée par le SPP Intégration sociale, version janvier 2017.

(2) Voir l'interview de Bernadette Schaeck, assistante sociale pendant 33 ans au CPAS de Liège et cheville ouvrière de l'Association de défense des allocataires sociaux (ADAS), cette section du memorandum lui doit beaucoup pour les retours du terrain ! « *Que sont les CPAS devenus ?* », propos recueillis par Gérald Hanotiaux et Yves Martens, Ensemble 96, Avril 2018, pages 8 à 15.

(3) Avis n°24/2015 du 17 juin 2015 de la Commission de Protection de la Vie Privée.

Transparence des débats, participation du public, et formation des conseillers

Depuis une quinzaine d'années nous affirmons le désir d'une transparence plus grande dans la politique sociale des CPAS, et notamment dans leur prise de décision sur la politique générale et les débats en Conseil de l'Action sociale.

A contrario, la Fédération des CPAS Wallons estime, dans le Mémoire qu'elle a rédigé en 2004 à l'occasion des élections régionales et communales que : « *Proche des gens, des citoyens les plus démunis, le CPAS se doit d'être ouvert sur l'extérieur tout en préservant une confidentialité stricte de ses débats. C'est la raison pour laquelle le huis clos et la confidentialité des débats sont et doivent rester garantis au conseil de l'aide sociale. Par ailleurs, cette règle devrait s'appliquer dans les institutions publiques à toute réunion à caractère social (comité d'attribution des logements sociaux, par ex.). Cette mesure permet d'éviter toute surenchère publique en une matière au sujet de laquelle il est possible de parvenir à une grande convergence de points de vue. [...] Le conseil communal doit rester un lieu de discussions publiques sur l'action menée par le CPAS. Le huis clos des réunions doit être préservé, ceci n'empêchant nullement le CPAS de s'ouvrir vers l'extérieur.* »

Nous ne partageons absolument pas ce point de vue. La politique générale menée par le CPAS est un enjeu politique important qui doit pouvoir être suivi de façon pleinement transparente par les habitants des communes. Ceci ne vaut pas, bien entendu, pour les décisions individuelles qui sont prises.

Nous ne pouvons que voir dans le maintien du huis clos sur les délibérations générales du CPAS la volonté d'occulter les débats sur les politiques que mènent les communes par rapport à cette classe apparemment « dangereuse » ou « honteuse » que constituent les bénéficiaires du RIS, émergeant au CPAS. Cette exclusion du débat public fait, selon nous, corps avec la perpétuation de leur exclusion sociale.

Cette exclusion du débat public est parfois prolongée par l'interdiction faite aux assistants sociaux de s'exprimer publiquement sur la gestion générale du CPAS (il va évidemment de soi que la confidentialité s'impose concernant les dossiers individuels). L'assistant(e) social(e) doit aussi pouvoir librement répondre aux questions directes posées par des membres du Conseil du CPAS.

Pour porter les revendications des usagers vers les directions des CPAS, certaines communes connaissent des comités de bénéficiaires de CPAS, de tailles diverses et émergeant de manière aléatoire selon les personnes attachées à telle institution et selon leur motivation politique. Sans illusion sur les limites des améliorations qui peuvent être apportées par ce biais, ni sur celles d'une participation impulsée « par le haut » et tout en rappelant que la concertation ne peut se substituer aux solutions structurelles (montant des allocations, qualité du logement, etc.), nous pensons que des comités de consultation, fondés sur le dialogue entre bénéficiaires et CPAS doivent être développés.

Les associations de défense des bénéficiaires de CPAS à travers lesquelles s'exprime leur parole collective ou qui peuvent assurer un accompagnement ou une aide juridique sont nécessaires pour articuler cette participation et leur permettre de faire effectivement valoir leurs droits.

Par ailleurs, une participation du public aux débats généraux des CPAS pourrait motiver les conseillers à s'impliquer plus qu'ils ne le font dans les matières qu'ils doivent manier dans leur travail. Ils devraient pouvoir démontrer une connaissance aigüe de ces matières. Le rôle de ces

conseillers, dont le poste est le résultat d'une « élection indirecte » (les conseillers communaux choisissent les conseillers CPAS pour un mandat de six ans) est fondamental dans les CPAS, or des retours nous indiquent que certains conseillers maîtrisent mal, voire parfois pas du tout, les matières sociales en vigueur dans les lois et pratiques des CPAS.

Rappelons que la survie de personnes et de familles sont en jeu, et que ces conseillers doivent statuer en Comité Spécial du Service Social (CSSS) sur les dossiers présentés par les travailleurs sociaux, en tranchant pour accorder ou pas une aide aux demandeurs. Certains conseillers ont l'air totalement ailleurs lors des débats, et ne semblent pas se sentir concernés par ceux-ci.

Revendication du CSCE :

Hormis l'examen des décisions qui concernent individuellement des personnes, les Conseils de CPAS doivent être publics, au même titre que les conseils communaux.

En outre, les usagers des CPAS doivent pouvoir faire entendre leur voix sur la gestion de l'institution dont ils dépendent. Malgré les limites de ces dispositifs, des comités consultatifs des usagers auxquels participent des représentants élus des bénéficiaires d'aide devraient être instaurés dans chaque CPAS, et dans un premier temps dans ceux des grandes communes où les problèmes sont les plus criants. Le processus doit s'affiner et s'améliorer en fonction des acquis des expériences en cours.

Le droit du bénéficiaire d'aide de s'exprimer devant le Conseil du CPAS ou le comité spécial de l'aide, ainsi que le droit au recours devant les tribunaux du travail, reconnus aux bénéficiaires par la loi, restent purement formels si ceux-ci ne disposent pas de l'aide nécessaire. Les régions et les communes doivent soutenir les associations de défense et également celles qui offrent des conseils juridiques aux bénéficiaires de CPAS, et peuvent l'accompagner.

Le bénéficiaire d'aide doit pouvoir demander auprès du CPAS une révision d'une décision qui le concerne et pouvoir être entendu personnellement par l'instance du CPAS, éventuellement accompagné par une personne de son choix, qui prend la décision finale sur cette demande de révision.

Les travailleurs sociaux doivent également avoir la possibilité d'éventuellement pouvoir s'exprimer publiquement sur la gestion du CPAS, le sceau de la confidentialité et le devoir de réserve ne doivent s'appliquer qu'aux cas individuels qu'ils traitent. Par ailleurs, les assistants sociaux doivent pouvoir répondre directement, sans engager l'institution elle-même, aux questions qui leur sont directement posées par les membres du Conseil du CPAS.

Ces conseillers ne peuvent être choisis à la légère, leur connaissance des matières et procédures liées à leurs nouvelles compétences doivent être vérifiées, dès leur arrivée à ce poste. Le cas échéant, une formation doit être organisée en début de mandat.

Le Dossier social électronique en CPAS risque de ruiner le travail social.

La mise en place d'un « Dossier social électronique », aussi appelé « Rapport social électronique », était évoqué comme un projet depuis de nombreuses années en Belgique. En avril 2015, il remonte à la surface par le dépôt d'une « Proposition de résolution concernant le dossier social électronique », une initiative conjointe de six parlementaires des partis flamands du gouvernement. (1)

Le projet est de créer un document reprenant les données des personnes bénéficiaires du RIS ou d'une autre aide des CPAS, qui pourrait être transféré d'un CPAS à un autre. Depuis, le projet est devenu réalité, et ne manque pas de poser de nombreux questions en regard du respect de la vie privée des demandeurs, mais également en terme de respect du secret professionnel, ou encore au sujet de la qualité du travail social qui peut encore être mené à côté ou avec cet outil. Aujourd'hui, il est étonnamment difficile d'avoir des informations claires et précises sur l'état d'avancement de sa mise en pratique.

Funestes effets de l'informatisation en travail social

Avant de présenter les considérations au sujet de ce dossier social électronique, il nous faut formuler de manière générale quelques remarques sur l'informatisation en travail social, et ses effets sur la qualité de la relation, qui en est affectée.

Ce n'est un secret pour personne, nous sommes aujourd'hui face à une très large informatisation de notre société, dans tous les domaines. Il ne s'agit pas ici de rejeter systématiquement, par principe, tout outil informatique, cependant nous assistons régulièrement à une invocation d'une « sacro-sainte » modernité, supposée nécessaire. Celle-ci incite dès lors à mettre en place de nouvelles pratiques, souvent sans aucune réflexion sur les effets collatéraux d'outils parfois peut-être utiles, mais parfois même pas du tout. Cette informatisation généralisée, de tous les domaines de la vie quotidienne, se concrétise par une véritable invasion technologique modifiant profondément tous les repères sociaux, notamment en termes de communication humaine et de conception des limites entre vie privée et vie publique. Cette informatisation est inévitablement transformatrice.

Lorsque sont évoquées les critiques du secteur social envers le projet de dossier social électronique, il est courant de se voir opposer le fait d'une informatisation déjà ancienne dans les CPAS. Parlons-en. Cette arrivée de l'informatique, depuis son début, recèle de sérieux enjeux pour la qualité du travail social. Depuis la fin du vingtième siècle, nous assistons à l'informatisation des dossiers sociaux. Sortant graduellement d'un dossier constitué de différents documents écrits, compilés dans une farde, nous sommes allés vers un fichier situé dans un ordinateur. Ce passage vers l'informatisation s'est progressivement accompagné d'une standardisation des données contenues dans le dossier. Là où nous pouvions plus facilement avoir une description sous forme de « récit de vie » exposant le parcours de la personne demandeuse d'aide, aujourd'hui il s'agit plus concrètement de remplir un certain nombre de champs de données, à transformer, compléter, actualiser au cours de l'évolution de la situation personnelle de la personne.

La chercheuse Alexia Jonckheere parle de « digitalisation de l'intervention sociale ». « Alors que la constitution d'un dossier invite à rassembler des informations dans un but précis, la digitalisation consiste à saisir informatiquement une multitude de traces, hétéroclites, qui vont ensuite être diversement utilisées. » Cette digitalisation demande un découpage et un quadrillage du travail social. Il est alors divisé en une série d'activités entrant dans un cadre informatisé, et nécessite des

encodages dans des champs structurés de bases de données. « *Le travail social tend ainsi à se normaliser, par les effets de structuration des outils informatiques. Par exemple, lorsque des indicateurs de performance évaluent, sur la base de cet enregistrement, l'activité des travailleurs, ceux-ci sont incités à n'accomplir que les prestations dont ils peuvent informatiquement rendre compte. Quand ils doivent enregistrer des données biographiques relatives aux usagers, leur perception de ces usagers tend à se réduire aux variables dont ils doivent assurer l'enregistrement, les outils informatiques favorisant par ailleurs une approche sélective, séquentielle et statique de la situation des usagers, bien loin de l'approche systémique à laquelle les travailleurs sociaux sont familiarisés.* » (2)

Cette informatisation accroît également les possibilités de contrôle par la technologie, un fait pesant pour les travailleurs sociaux. Comme nous le rappelle Alexia Jonckheere, le mot « contrôle » s'écrivait jusqu'au dix-huitième siècle « contre-rôle », pour désigner au sens propre un double registre, l'un permettant de vérifier l'autre. Le mot contrôle a ensuite évolué, pour évoquer ici la surveillance, des usagers ou des travailleurs, à laquelle participent les outils informatiques.

Le transfert des données

Le dossier social électronique consiste en un échange de données concernant la situation des demandeurs d'aide en CPAS. Cet échange est présenté comme une simplification administrative, permettant une décharge de travail -sous-entendu inutile- pour les travailleurs sociaux. Le dossier doit être consultable par un CPAS, pour découvrir les données du passif de la personne avec un autre CPAS et doit permettre « d'éviter » la réalisation d'une nouvelle enquête sociale. Or, la définition de cette dernière est très claire sur le fait qu'elle est censée permettre à l'institution de cerner la situation de la personne, « au moment de la demande d'aide ». (Voir la définition de l'enquête sociale, au point « Réaffirmer la fonction de l'enquête sociale, contre la 'contrôlite aiguë' »)

Par ailleurs, la connaissance préalable d'une série d'informations par le travailleur social coupe l'herbe sous le pied du demandeur d'aide, dont le récit personnel de sa situation constitue sa manière de se raconter, d'exposer ses besoins et nécessités, souvent dans un contexte d'extrême détresse. Avec une série d'informations dans les mains, et un temps souvent limité, il y a de fortes chances que l'intérêt pour ce récit soit remis en cause dans le chef du travailleur social, même parmi les plus « socialement concernés » d'entre eux. En tout cas la tentation et la nécessité d'aller au plus vite se fera inévitablement sentir dans un contexte d'inflation du nombre de dossiers à traiter par chaque travailleur social, du moins dans les CPAS d'agglomérations à fort taux de pauvreté.

La lutte contre la fraude sociale est également régulièrement évoquée, parmi les motivations pour mettre en place ce système d'échange de données. Les cas de fraude, extrêmement peu nombreux en regard de la masse de personnes en difficulté se rendant dans les CPAS, nous montrent le caractère trompeur de l'argumentaire, car il revendique la mise sur pied d'un système général, sur base d'une exception. Les professionnels du secteur affirment par ailleurs qu'avec des moyens humains suffisants pour réaliser au mieux leur travail, les quelques cas de fraude sont tout à fait détectables sans ce type de système informatique.

Cette question du DSE constitue également un risque pour le secret professionnel des travailleurs sociaux, secret régulièrement stigmatisé comme un « problème » par le monde politique ou judiciaire. (Voir à ce sujet le point « *Le secret professionnel entaillé* ») Rien ne garantit que les données contenues dans le DSE ne seront pas un jour transmises à d'autres institutions que les

CPAS. Une personne membre du Comité de vigilance en travail social (CVTS) (3) réagit à cette question des transferts. *« Si les CPAS commencent automatiquement à faire passer des flux d'une institution à l'autre, non seulement vers des institutions de Sécurité Sociale mais, en plus, aux institutions judiciaires, en faisant sauter tous les verrous, alors il n'y aura plus du tout de travail social en CPAS ! Il sera inutile de faire croire en un lieu où il est possible de faire du travail social, ça deviendra une administration comme une autre, avec des flux d'informations, comme d'autres, menés par des fonctionnaires ! C'est précisément le secret professionnel qui permet à l'assistant social d'accompagner la personne, en fonction de ses besoins et volontés, pour lui permettre de tout mettre sur la table dans le cadre d'une relation de confiance. Le secret professionnel est la condition première d'un travail social de qualité. »*

De même, la question de la vie privée est clairement impactée, car il faut bien imaginer que lorsque vous arrivez devant une personne pour la première fois -le travailleur social du nouveau CPAS où l'on se dirige-, cette personne connaît déjà des informations sur vous, peut-être sans que vous sachiez lesquelles. Nous ne pouvons détailler ici toutes les péripéties de ce projet de dossier social électronique devant la commission de la vie privée, avalisé en un temps record, dans une procédure qui a totalement décrédibilisé cet organisme. (4) L'avis, notamment, reprenait mot à mot les termes de la proposition de résolution parlementaire citée plus hauts. Nous devons cependant rappeler la notion de « droit à l'autodétermination informationnelle », qui devrait au minimum être assuré si ce système d'échange de données persiste. Il s'agit du droit de consulter les données qui nous concerne, dans les documents administratifs où elles se trouvent !

Contenu

De nombreuses questions se posent sur les types de données contenues dans ce dossier social électronique. Même si elles étaient minimales, ce qui ne semble pas être le cas, rien ne nous assure qu'à plus long terme, la liste des données ne s'allonge, ni que le transfert de ces données ne soit envisagé vers d'autres institutions sociales ou administratives que les CPAS. Lors du lancement du système, le ministre de l'intégration sociale de l'époque utilisait ces mots : *« La mise en place effective de ce projet doit permettre à un CPAS, dit le CPAS demandeur, d'obtenir les informations sur l'historique des décisions prises par un autre CPAS, dit le CPAS cédant, dans les cinq dernières années et concernant un demandeur d'aide qui s'adresse à lui. Par ailleurs, les données véhiculées donneront un aperçu du dossier dans l'état où il est. Un dossier qui aurait été clôturé ne doit pas faire l'objet d'une mise à jour pour être transmis. »* (5) Cela remet donc en question l'aspect « vierge » de la relation sociale, condition nécessaire pour établir une relation de confiance ! Par ailleurs, lors d'un déménagement, la situation concrète et matérielle d'une personne est bien naturellement en évolution, et représente un changement des données à prendre en compte pour l'évaluation de l'aide la plus adéquate.

Le secteur social a manifesté de vives inquiétudes sur ce projet. Le CVTS évoque la crainte d'une mise en place d'un « casier social » de la personne, en effectuant un parallélisme avec le casier judiciaire. Il s'interroge sur la transparence du DSE, et la connaissance par la personne du contenu de son dossier, préalablement ou après les contacts avec le CPAS. En matière de vie privée, ils rappellent également qu'une « arborescence » se dessine automatiquement : le transfert de données ne concerne en effet pas uniquement le demandeur, mais aussi la famille, dont on analyse notamment les moyens qu'ils ont de venir en aide à leurs proches. Il expose : *« Quand une nouvelle personne se présente pour faire une demande, elle va donc se trouver devant un assistant social qui sait déjà qui elle est, qui possède toutes ses données, ... Nous perdons tout crédit ! Le contact n'est plus créé dans le cadre de l'humanité de la relation, sans a priori. N'oublions pas qu'il y a aussi*

une dimension valorisante à se raconter : 'Je suis madame Unetelle, j'ai deux enfants, voici mon parcours, etc.' Le travailleur ne s'intéressera peut-être même plus à ce récit, puisqu'il aura déjà les données. » (6)

Dans la circulaire, les données livrées à l'échange électronique sont détaillées comme suit :

- Identification du CPAS demandeur.

Identification par le numéro BCE du CPAS demandeur d'un rapport social.

- Identification de la demande.

1. Numéro identifiant la demande qui permet de suivre celle-ci dans les différentes étapes de la transmission et auprès des différents intervenants
2. Période sur laquelle porte la demande. Date de début de la période de la demande. Date de fin de la période d'interrogation.

- Identification du CPAS cédant.

1. Numéro BCE du CPAS cédant du rapport social
2. Nom NL du CPAS cédant
3. Nom FR du CPAS cédant
4. Numéro de téléphone général du CPAS cédant

- Identification du bénéficiaire de l'aide du CPAS.

1. NISS de la personne sur laquelle porte la demande de RSE (peut être un BIS)
2. Nom du bénéficiaire (cette information est liée au n° NISS ; elle n'a donc ici pour but que de mieux identifier la personne)
3. Prénom de la personne partenaire
4. NISS du partenaire bénéficiaire de l'aide (peut être un n° BIS)

- Décision (plusieurs décisions possibles – max 3 ans)

1. Caractérisation de la décision selon la codification suivante : Octroi / Refus / Révision / Prolongation / Suspension / Sanction / Récupération.
2. Date à laquelle la décision a été entérinée par le CPAS
3. Décision suite à un jugement : oui / non
4. Durée de la décision
5. Date à partir de laquelle la décision entre en vigueur

- Aide octroyée par le CPAS : plusieurs aides possibles par décision

1. Législation applicable : DRI / ERI / Primes d'installation
2. Type de l'aide octroyée : RIS / Aide financière / Complément RIS...
3. Montant du revenu
4. Fréquences des versements de l'aide octroyée : mensuelle, une seule fois,...
5. Période pour laquelle l'aide a été octroyée : date de début et date de fin de l'aide accordée, ou date de début + un certain nombre de mois, de semaines ou de jours
6. Date à partir de laquelle l'aide est effectivement octroyée

7. Aide dans le cadre d'une subrogation légale : oui / non

8. Commentaire (texte libre)

- Calcul de l'aide

Énumération des éléments pris en considération pour le calcul de l'aide (il peut y en avoir plusieurs) :

1. Type d'éléments pris en compte : revenu professionnel / allocation : chômage, pension / revenu immobilier.

2. Montant du revenu, lié obligatoirement à une unité de temps : mensuel ou annuel

3. Le partenaire / cohabitant du bénéficiaire qui a aussi un revenu de même nature : numéro NISS du bénéficiaire cohabitant, dont le revenu est indiqué / Revenu pris en compte

En passant tout ce contenu en revue, nous pouvons déjà y trouver des éléments factuels, mais aussi attirer l'attention sur le point 8 des éléments de la rubrique sur l'« aide octroyée par le CPAS », celui-ci mentionne une possibilité de texte libre en commentaire. Il nous semble que dans un tel espace, une dose plus ou moins importante de subjectivité pourrait s'insinuer. Pour un dossier destiné à sortir de l'institution et en ces temps de harcèlement des pauvres, cela ne peut qu'inquiéter. Imaginons qu'un travailleur social inscrive que la personne a refusé un poste en Article 60, parce que celui-ci ne lui convenait pas, ou encore a refusé de travailler gratuitement dans le cadre d'un PIIS contenant des heures de « service communautaire » (voir le point « *Abrogation nécessaire du mal nommé Service communautaire* »), le nouveau CPAS pourrait-il refuser de prendre en charge la demande de la personne, pour « non disposition à travailler » ou « non-respect du PIIS ?

Aujourd'hui, alors que ce système est censé être en vigueur depuis plus de deux ans il est bizarrement très difficile de recueillir des informations claires sur son application, l'état d'avancement de celle-ci, et les supposés avantages qu'il permettrait. Comme le disait un professionnel du secteur social lors d'un débat public : « *voilà un projet qui est entré dans sa deuxième phase (annoncée par le ministre), alors que personne n'a vu passer la première.* »

Revendication du CSCE :

Nous demandons l'arrêt du transfert des données personnelles des demandeurs d'aide en CPAS. Il ne s'agit pas de refuser l'informatisation en soi, mais il est important de garder à l'esprit l'importance de la première rencontre, et la possibilité pour la personne de raconter son parcours, sa situation et sa demande. Avec les associations représentatives des travailleurs sociaux, nous demandons l'abrogation du système d'échange de données du Dossier social électronique. Par ailleurs, nous affirmons le droit pour chaque demandeur d'aide en CPAS d'avoir un accès aux données personnelles qui sont en possession de l'institution.

(1) « *Proposition de résolution concernant le dossier social électronique* » déposée par Mme Sarah Smeyers, Karolien Grosemans et Valerie Van Peel (N-VA), Stefaan Vercamer (CD&V) Egbert Lachaert et Vincent Van Quickenborne (Open Vld), Chambre des Représentants de Belgique, Document 54 1058/001, 22 avril 2015.

(2) « *Le travail social s'informatise. Et alors ?* », Alexia Jonckheere, La chronique de la ligue des droits de l'homme, n°170, septembre-octobre 2015.

(3) Rencontre avec le Comité de Vigilance en Travail Social, le 3 juillet 2015. Lire « *Un dossier social électronique pour les CPAS* », Gérald Hanotiaux, Ensemble 88, Septembre 2015, pages 16 à 20. Pour un historique de la création du

comité et un aperçu de son travail, visitez le site www.comitedevigilance.be. Le comité a rédigé avec de nombreux acteurs du secteur social un « Manifeste du travail social », visant à réaffirmer ce que doit être le métier d'assistante sociale, un manifeste disponible sur leur site.

(4) Voir « *Le dossier social électronique à la lumière de la vie privée* » et « *Respect de la vie privée : un droit marginal ?* », Gérald Hanotiaux, Ensemble 91, juin 2016, pages 24 à 29, ou l'étude en deux volets sur le site du CSCE, « *Le dossier social électronique à la lumière du secret professionnel* » et « *Le dossier social électronique à la lumière de la vie privée* », 2015 et 2016 à l'onglet « Études » sur www.asbl-csce.be

(5) « *Circulaire concernant la mise en production du rapport social électronique* », willy borsus, 23 décembre 2015. Disponible sur le site du SPP intégration sociale.

(6) Voir la note 3.

Le secret professionnel cisailé et mis en danger

Tous les observateurs sociaux le savent, le secret professionnel est loin d'être un détail pour les assistants sociaux, et parmi eux bien entendu, pour ceux qui travaillent dans les CPAS. Pourtant, ce principe du secret professionnel connaît de sérieuses attaques.

Avant de présenter les assauts contre le secret, nous démarrons par la présentation -succincte- de quelques repères historiques ayant présidé à son avènement.

Histoire

La notion de secret professionnel connaît des sources très lointaines, nous amenant jusqu'aux Grecs d'avant notre ère, au sein du monde médical avec le serment d'Hippocrate. D'autres liens historiques se rencontrent dans le secret de la confession du prêtre, et bien entendu chez l'avocat, pour qui l'obligation de ne pas rompre le secret était présente bien avant son apparition dans le code pénal. En Belgique, la notion existe pénalement depuis 1810, au sein du code pénal napoléonien, et dans une formulation légèrement remaniée lors de la parution du nouveau code pénal de 1867, toujours en vigueur aujourd'hui après de nombreuses adaptations au cours du temps.

Le bétonnage progressif du secret professionnel en travail social se fait parallèlement à la professionnalisation du métier d'assistant social, et à sa sortie du champ d'action de la charité chrétienne. Par la création d'un métier, et bien entendu des établissements d'enseignement y préparant, le secret professionnel deviendra l'objet d'un véritable arsenal de consignes de travail, reprises au sein du code de déontologie des travailleurs sociaux.

Par la loi du 10 mars 1925 sont créées en Belgique les « Commissions d'assistance publique (CAP) », ancêtres des Centres publics d'action sociale actuels. Lors de la création des CAP, nous sommes donc encore au sein du concept d'assistance, et le choix d'aider ou non la personne demandeuse reste à l'appréciation discrétionnaire du besoin, par lesdites Commissions d'assistance. Cette loi n'évoquait qu'un « devoir de discrétion ».

C'est avec la loi de 1976 que les assistants sociaux seront formellement et juridiquement liés au secret professionnel. Cette loi, instaurant les CPAS en lieu et place des CAP, permet un abandon du concept d'assistance pour rejoindre le domaine du « droit subjectif », comme l'énonce son article 1 : « *toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine* ». Elle vient consacrer l'évolution progressive de la protection du secret, en l'instituant comme une obligation légale incontournable pour le travailleur social.

Base légale et étendue de la notion de secret

Le secret professionnel est une notion reposant donc sur le code pénal, en son article 458. Ce dernier stipule ceci : « *Les médecins, chirurgiens, officiers de santé, pharmaciens, sages-femmes et toutes autres personnes dépositaires, par état ou par profession, des secrets qu'on leur confie, qui, hors le cas où ils sont appelés à rendre témoignage en justice ou devant une commission d'enquête parlementaire et celui où la loi les oblige à faire connaître ces secrets, les auront révélés, seront punis d'un emprisonnement de huit jours à six mois et d'une amende de cent euros à cinq cents euros.* » (1)

Rappelons donc qu'au regard de ce texte, il ne s'agit nullement d'une éventuelle possibilité pour le professionnel d'évoquer le secret, de s'y retrancher, mais bien d'une obligation pénale de silence. La personne dont des éléments de la situation personnelle auraient été divulgués par un travailleur social, peut attaquer ce dernier en justice pour rupture du secret auquel il est tenu. En d'autres mots, ce secret est donc avant tout une *obligation* de se taire pour le professionnel et un *droit* pour le demandeur d'aide. L'obligation au silence s'impose à l'égard de toute personne : des personnes extérieures au service social concerné, mais aussi face aux collègues ou aux supérieurs.

Il ne s'agit donc nullement d'une mince affaire. Les attaques récentes, que nous présentons dans la suite, évoquent des nécessités de rompre le secret pour des questions de sécurité, mais les exceptions à ce sujet existent déjà depuis l'entrée de ce secret dans le code pénal. Il évoque une certaine nécessité de parler dans un cas d'urgence, en son « *Art 458bis. Toute personne qui, par état ou par profession, est dépositaire de secrets et a de ce fait connaissance d'une infraction (...) qui a été commise sur un mineur ou sur une personne qui est vulnérable en raison de son âge, d'un état de grossesse, de la violence entre partenaires, d'une maladie, d'une infirmité ou d'une déficience physique ou mentale peut (...) en informer le procureur du Roi, soit lorsqu'il existe un danger grave et imminent pour l'intégrité physique ou mentale du mineur ou de la personne vulnérable visée, et qu'elle n'est pas en mesure, seule ou avec l'aide de tiers, de protéger cette intégrité, soit lorsqu'il y a des indices d'un danger sérieux et réel que d'autres mineurs ou personnes vulnérables visées soient victimes des infractions prévues aux articles précités et qu'elle n'est pas en mesure, seule ou avec l'aide de tiers, de protéger cette intégrité.* »

L'état de nécessité est donc une notion consacrée par la doctrine et la jurisprudence, et renvoie à un conflit de valeurs entre se taire pour respecter la loi et la relation de confiance, ou rompre le secret pour sauvegarder un intérêt plus important. Cet état de nécessité implique la prise en compte d'une série de facteurs, il doit toujours se faire avec la plus grande prudence, et si possible après concertation et évaluation avec d'autres professionnels.

Déontologie professionnelle

La notion de secret professionnel a été introduite dans le Code de déontologie des assistants sociaux, qui encadre leur travail, définissant la philosophie du travail et les valeurs auxquelles son censés se référer les travailleurs sociaux en Belgique. Ces principes déontologiques émanent de textes internationaux, tels que les « Principes éthiques en travail social », adoptés par la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS) en juillet 1994, ou nationaux par le « Code de déontologie » de l'Union professionnelle francophone des assistants sociaux (UFAS).

Les principaux éléments de ce code affirment les valeurs à appliquer dans la relation d'aide en travail social. En son titre III, le code se penche sur le « *Respect du secret professionnel* », en

rappelant ses natures de droit et de devoir, dont l'article 1 définit l'assistant social comme un « confident nécessaire », tenu au secret professionnel pour tout ce qui est venu à sa connaissance dans le cadre de son travail. Ensuite, le code est très clair, en 2 / le secret professionnel est un droit dans le chef du demandeur d'aide, auquel correspond le devoir du donneur d'aide, c'est à dire l'obligation de silence vis-à-vis des tiers. L'obligation du silence concerne le public en général, les employeurs (de l'assistant social et du demandeur), les autres travailleurs, Assistants Sociaux ou non. Les informations nécessaires pour le bon fonctionnement du travail d'équipe -et dans l'intérêt des personnes- sont laissées à l'appréciation de l'Assistant Social ; 3 / appelé à témoigner en justice, l'Assistant Social peut faire appel au droit au secret professionnel et se taire (Code Pénal art. 458) ; 4 / l'obligation au secret ne peut être considérée comme éteinte par le simple consentement du client ; 5 / l'Assistant Social ne peut déroger au secret professionnel que si les intérêts ou la sécurité du client ou de tiers sont menacés ; 6 / l'Assistant Social veille au secret de la correspondance, des fichiers et des dossiers se rapportant aux clients ainsi qu'aux conditions garantissant le caractère confidentiel des entretiens ; 7 / l'Assistant Social informe son chef hiérarchique de ses interventions, dans la mesure où cette information reste compatible avec le secret professionnel ; 8 / chargé d'une étude sociale, l'Assistant Social ne rapportera que les faits dont il aura eu connaissance et non les confidences reçues, sollicitées ou non ; 9 / l'Assistant Social coopère avec d'autres travailleurs sociaux, chaque fois que l'intérêt du client l'exige et dans la mesure où le secret professionnel le permet ; 10 / lorsque l'Assistant Social est amené pour l'enseignement ou la recherche à utiliser les dossiers personnels des clients ou enregistrer des données sociales, il doit obtenir l'autorisation du service et veiller à ce que les personnes en cause soient non identifiables et 11 / l'Assistant Social s'impose une grande discrétion en toutes circonstances. Il respecte scrupuleusement et fait respecter le secret professionnel. (Ce texte officiel utilise bizarrement le terme commercial de « client », nous préférons celui de « bénéficiaire de l'aide sociale »)

Signalons que toute une série de sanctions, dont des sanctions pénales, sont prévues en cas de rupture du secret. (2)

Différentes fonctions peuvent être signalées pour comprendre l'importance de ce secret. Une fonction individuelle, dans le cadre de la relation de confiance nécessaire pour assurer un véritable travail social, au sein du bureau de l'assistant social ou ailleurs. Cette dimension recèle également de nombreuses préoccupations en termes de respect de la vie privée, une notion également bien malmenée au sein de notre époque. Le secret recèle également une fonction collective, il est un élément d'utilité publique permettant aux individus d'accéder à une série de droits, des droits assurés par ces professionnels au sein de la relation de confiance. Ce mécanisme protège les droits des individus confrontés aux institutions. Par ces rapports positifs entre les personnes, les professionnels et les institutions, la fonction politique et sociale du secret professionnel protège aussi la société dans sa globalité, par l'élément fondamental de prévention qu'il peut constituer. La possibilité d'établir une relation de confiance peut par exemple éviter certains passages à l'acte de personnes en détresse, ou en désordre mental. Le secret professionnel assure donc une fonction politique importante, une fonction d'ordre public, à considérer dans son sens le plus noble.

Les attaques politiques contre le secret professionnel des travailleurs sociaux, de plus en plus présenté comme un « problème », ne consistent donc pas à simplement rayer une ligne dans un texte légal, mais elles menacent de toucher aux fondamentaux d'un travail social efficace et de qualité.

Dès lors, la collaboration avec la police : sur quoi ? Quels renseignements donner et ne pas donner ? La position de l'institution à ce sujet doit être claire et opposable à des policiers qui font du chantage. Autre exemple : la confidentialité, que ce soit dans les pratiques quotidiennes des

antennes, ou dans les rapports avec d'autres services, avec la police, avec les employeurs, les propriétaires, etc.

Revendication du CSCE :

Une attention permanente doit être accordée aux questions déontologiques (confidentialité, rapports avec les services de police, avec l'Office des Etrangers...).

Chaque agent social et administratif wallon doit recevoir le code de déontologie adopté par la fédération wallonne des Assistants sociaux de CPAS. En outre, chaque CPAS doit fixer une instance auprès de laquelle les travailleurs peuvent poser les problèmes auxquels ils sont confrontés par les pratiques de l'institution et qui leur paraissent contraires à la déontologie.

Attaques contre le secret professionnel

Les attaques envers le secret professionnel représentent donc l'enjeu principal actuel du respect de ce métier. Willy Borsus (MR), ministre de l'Intégration Sociale lors de la création du gouvernement fédéral actuel, s'exprimait sur le secret en ces termes, en le présentant comme un... problème ! :

« Le problème du secret professionnel, auquel sont tenus les collaborateurs des CPAS et les membres du conseil pour le bien-être social, pour l'échange de données entre les CPAS et des autres institutions de sécurité sociale et / ou des autorités judiciaires sera réglé par le biais d'une modification du Titre préliminaire du Code de procédure pénale. Le ministre procédera, comme indiqué dans l'accord de gouvernement, à l'évaluation des instruments dont dispose l'administration de l'intégration sociale pour la sanction et le contrôle des CPAS » (3).

L'administration fiscale, dans un climat d'obsession de traque à la fraude sociale, revendique également des modifications législatives. Notons une nouvelle fois que sous prétexte d'assurer un caractère sain aux finances publiques, c'est au secret professionnel des assistants sociaux que l'État décide de s'attaquer. La cible désignée ici est donc représentée par des personnes pauvres, se démenant au quotidien pour survivre avec quelques centaines d'euros mensuels. L'existence de ce secret dérange depuis longtemps différents acteurs, notamment au sein des corps de police et des représentants du pouvoir judiciaire. Les CPAS et leurs travailleurs sont régulièrement interpellés par des policiers, désirant recueillir des informations appartenant au domaine professionnel, et recueillies dans le cadre de la relation de travail. Dans ce cas, les travailleurs sociaux ont pour devoir de toujours tenir bon, dans un rapport parfois tendu, ou carrément dans une ambiance d'interrogatoire. Tenir bon, rappelons-le, car une condamnation pèse sur eux en cas de rupture de l'obligation du secret.

L'actualité ramène régulièrement cette question sur le devant de la scène, et les assistants sociaux devraient à présent se transformer en « détecteur de radicalisme musulman ». Dès les attaques meurtrières de janvier 2015 à Paris, des voix ont suggéré de « former les travailleurs sociaux à découvrir de prétendus radicaux musulmans dans leur public » (4). Ce type d'annonce a depuis connu une concrétisation dans la législation belge, contre laquelle se sont opposés les associations de défense des travailleurs sociaux en Belgique : le nouvel **article 46bis/1 du Code d'Instruction Criminelle**.

En mai 2017, suite à une proposition de la députée N-VA Valérie Van Peel, en juillet 2016, et ce malgré la mobilisation des associations du secteur social et un avis critique du Conseil d'État, la loi a été votée. Cet article de loi impose désormais à toutes les Institutions de sécurité sociale une

double obligation (passive et active) de lever le secret professionnel en cas de suspicion d'infraction terroriste. Le Procureur du Roi pourra, dans le cadre de la recherche d'infractions terroristes, obliger toutes les institutions de sécurité sociale de lui fournir « des renseignements administratifs qu'il juge nécessaires », sous peine d'amende pour toute personne refusant l'injonction. Par ailleurs, les membres du personnel des institutions de sécurité sociale qui, de par leur profession, prennent connaissance d'une ou de plusieurs informations pouvant constituer des indices sérieux d'une infraction terroriste doivent à présent le déclarer. Dès l'annonce du projet, de nombreux acteurs du domaine social, ainsi que des institutions publiques s'étaient mobilisés ou exprimés pour rejeter ce projet. Il semble clair que la lutte contre le terrorisme sert de prétexte pour saper ce secret du secteur social.

Le Conseil d'État s'est montré critique sur le projet, en invitant à préciser certaines définitions, notamment celle de « renseignement administratif ». Il a été plus dur au sujet de « l'obligation de dénonciation active ». S'ils prennent connaissance d'informations pouvant constituer des indices sérieux de l'existence d'une infraction terroriste, les travailleurs sociaux sont tenus de les dénoncer. L'avis du Conseil d'État signale un risque d'insécurité juridique, car cela manque de précision au sujet des informations visées. Il s'est interrogé sur la question des actes préparatoires, en s'interrogeant sur la notion d'existence d'une infraction, ceci alors que le délégué du gouvernement a évoqué la « prévention » d'une infraction. Comment apprécier une intention, dans le cadre d'une relation sociale d'aide ?

Par ailleurs, étant donné les exceptions au secret professionnel déjà existantes, dans son but annoncé ce texte est tout simplement inutile. Comme le signalait un collectif d'associations et institutions qui ont introduit un recours, « *le vote d'une loi se targuant d'avoir cet objectif (la lutte contre le terrorisme) ne signifie pas d'office que celle-ci soit pertinente ou utile ! Le cadre juridique du secret professionnel, avant d'être modifié, permettait déjà aux professionnels de se libérer de leur devoir de se taire en cas de danger grave, réel et imminent, en cas de menace terroriste par exemple. Il est ainsi surprenant d'avoir dû changer la loi. Toute exception à l'obligation de respecter le secret professionnel dans le but d'optimiser la circulation de l'information doit avoir du sens, être limitée, cohérente, proportionnée à son but et bien encadrée. Or, en l'occurrence, la loi en question est inutile, floue, disproportionnée et discriminatoire.* » (5) Signalons que le CPAS de Bruxelles-Ville a également introduit un recours.

Cette loi véhicule des clichés en se focalisant sur les personnes en situation de précarité et sur les professionnels en charge de leur accompagnement. Le métier de travailleur social devrait pouvoir continuer à s'exercer dans la confiance, le respect de la dignité humaine et des droits fondamentaux. Dans ce cadre, la garantie du respect du secret professionnel et de la vie privée est essentielle. La confiance risque d'être totalement brisée, par la non assurance que leurs confidences ne se retourneront pas contre eux. Dans un contexte où les travailleurs sociaux sont déjà souvent approchés avec de la crainte, voire de la peur, ce texte ne peut que saper le travail social à sa base.

Avec les travailleurs sociaux, nous nous interrogeons, « *la question reste également posée de comprendre pourquoi ce dispositif est uniquement applicable aux CPAS. Peu d'utilisateurs viennent en effet au CPAS se vanter de préparer un attentat. Pourtant, cette institution publique semble être au regard du législateur un bon terrain pour le terrorisme. Si le processus terroriste était si simpliste, il est fort à parier qu'il causerait moins de dommage et serait déjà contrôlé.* » (6)

Il semble que nous soyons ici face à un classique politique, qui veut que les autorités profitent d'un climat de peur et de traumatisme pour faire passer un texte qui ne serait jamais passé dans un contexte d'accalmie. « *Derrière la lutte contre le terrorisme se cache sans doute un autre objectif,*

celui de mettre fin au secret professionnel des travailleurs sociaux. Il s'agit en effet d'un obstacle à un contrôle accru des chômeurs, des malades et des allocataires de CPAS. Le secrétaire d'État à la Lutte contre la fraude sociale vient d'ailleurs de donner aux CPAS la possibilité de dénoncer la fraude sociale de ses allocataires en leur donnant accès au 'point de contact pour une concurrence loyale' (point unique qui permet aux citoyens, aux entreprises et aux organisations, la possibilité de signaler des cas présumés de fraude sociale : travail au noir, fraude aux allocations familiales, etc). » (7) La situation est inquiétante pour le métier de travailleur social en CPAS.

Revendication du CSCE :

Supprimer la garantie du secret signifie un retour en arrière radical dans les conceptions démocratiques à la base de la profession -notamment- de l'assistant social. Le secret permet de se diriger vers des professionnels aptes à aider dans une série de problèmes de la vie quotidienne : médecins, psychologues, assistants sociaux, éducateurs, avocats... Si ce secret n'est pas bétonné, les gens vont se méfier ! Pour le CVTS, *« si l'accès à une aide quelconque n'est plus assuré, cela devient plus que problématique dans une société démocratique. La sécurité de la société ne sera plus assurée non plus car, de manière générale, on va cliver plus, exclure plus, ce sera encore plus la chasse aux pauvres, le contrôle des classes défavorisées... On va se retrouver avec une société plus insécurisée. Car la volonté du législateur lorsqu'il a protégé la parole dans certaines professions était bien celle-ci : renoncer à connaître un certain nombre d'informations pour garantir une Sécurité Sociale, un équilibre et une cohésion générale. Si on attaque ça, l'équilibre général sera rompu ! ».*

La réflexion doit donc s'étendre bien au-delà de la simple relation assistant social / bénéficiaire, nous faisons face à un réel enjeu pour la vie en société : les possibilités de confiance jouent un rôle important dans la prévention de drames sociaux, de passages à l'acte des personnes en détresse. Les adeptes du matraquage de l'idéologie sécuritaire, en place dans nos gouvernements, attaquent donc dans le même temps les dispositifs garantissant le renforcement de cette sécurité, et la cohésion sociale.

Pour ces raisons, le nouvel article 46bis / 1 du Code d'Instruction Criminelle doit être abrogé au plus vite, et les autorités politiques doivent plus que jamais réaffirmer le bétonnage du secret professionnel des travailleurs sociaux, qu'ils travaillent en CPAS ou ailleurs.

(1) Code pénal du 8 juin 1867, entré en vigueur le 15 octobre 1867. Modifié par l'art. 10 de la L. du 30 juin 1996 (M.B., 16 juillet 1996, Errat., M.B., 23 juillet 1996) et par l'art. 2 de la L. du 26 juin 2000 (M.B., 29 juillet 2000), en vigueur le 1er janvier 2002 (art. 9).

(2) Pour plus de détails sur les origines et les implications du secret professionnel des assistants sociaux, consulter l'étude *« Le Dossier Social Électronique à la lumière du Secret Professionnel »*, Gérald Hanotiaux, 2015, 33p. http://www.asbl-csce.be/documents/CSCE_ETUDE_2015_dossiersocialelectronique.pdf

(3) *« Exposé d'orientation politique »*, sous le titre *« Amélioration de l'efficacité des contrôles »*, Willy Borsus, Chambre des représentants de Belgique, DOC 54 0020/027, 24 novembre 2014, p.13.)

(4) Voir le dossier *« Assistants sociaux : détecteurs de radicaux ? »*, dans la revue Alter-Echos n°397, 13 février 2015.

(5) Communiqué de presse : *« Secret professionnel : plus que jamais, le silence a du sens ! »*, Bruxelles, 15 janvier 2018. Requérants au recours : Association Syndicale des Magistrats, Ligue des droits de l'Homme, Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté, CPAS de Forest, Saint-Gilles, Molenbeek-Saint-Jean, Schaerbeek, Woluwe-Saint-Lambert, Chapelle-Lez-Herlaimont, Ganshoren, Berchem-Sainte-Agathe, Auderghem, Evere, Waremme, Saint-Josse-Ten-Noode, Anderlecht (les CPAS sont soutenus par la Fédération des CPAS de l'UVCW et la Fédération des CPAS Bruxellois),

Fédération des services sociaux, Mutualité chrétienne Bruxelles - Saint-Michel, l'Union Belge des Médiateurs Professionnels/Belgische Unie van Professionele Bemiddelaars/Belgische Union der professionellen Mediatoren (UBMP-BUPB-BUPM), l'Association des Psychologues Praticiens d'Orientation Psychanalytique, l'Association de défense des allocataires sociaux et l'Union et l'Union professionnelle francophone des assistants sociaux.

(6) « *Levée du secret professionnel, quel avenir pour les assistants sociaux ?* », signé I.I., assistante sociale, le 7 mai 2018 sur le site www.guidesocial.be.

(7) Idem.

Sans-abris : assurer et renforcer le système de l'adresse de référence.

Les personnes sans-abris sont nombreuses dans nos villes, un nombre hélas en progression constante, en raison des politiques d'exclusion de l'État dit « social actif ». Lorsqu'on se pose la question d'une vie conforme à la dignité humaine, comme l'article 1 de la loi organique des CPAS l'annonce, il est évident que le fait de pouvoir disposer d'un logement est primordial.

Parmi les missions des CPAS nous trouvons celle d'aider à assurer l'accès à un logement aux demandeurs d'aide. Durant de nombreuses années, nous assistions au cercle infernal qui voulait que le CPAS demandait une adresse aux personnes qui se présentaient à leurs portes, pour ouvrir un dossier de demande d'aide. Or pour pouvoir trouver et louer un logement, la personne sans abri avait justement besoin de l'allocation sociale afin de payer un loyer. Le slogan revendicatif des mouvements de personnes à la rue était : « Pas de logement, pas de minimex. Pas de minimex, pas de logement ».

En 1991 est créé par une loi le système de « l'adresse de référence », qui permet à certaines catégories de personnes d'être inscrites aux registres de la population, tout en ne disposant pas de résidence effective à cette adresse. Dans cette loi, l'adresse de référence est définie comme suit : « *Par adresse de référence, il y a lieu d'entendre l'adresse soit d'une personne physique inscrite au registre de la population au lieu où elle a établi sa résidence principale, soit d'une personne morale, et où, avec l'accord de cette personne physique ou morale, une personne physique dépourvue de résidence fixe est inscrite.* » De cette manière, le cercle infernal pouvait être cassé, car « *la personne physique ou la personne morale qui accepte l'inscription d'une autre personne à titre d'adresse de référence s'engage à faire parvenir à celle-ci tout courrier ou tous les documents administratifs qui lui sont destinés.* » (1)

Il y avait dès lors moyen de se domicilier chez un particulier de ses connaissances pour tenter de débloquer sa situation administrative, mais aussi de se domicilier directement au CPAS, reconnaissant alors la situation de sans-abri du demandeur afin de pouvoir lui accorder des allocations sociales. L'application de cette loi ne s'est pas faite de manière fluide et limpide, les CPAS se renvoyant la balle en se déclarant non compétent, et en ne reconnaissant pas le lieu effectif de (sur)vie de la personne sur le sol communal. Un large mouvement pour le droit au logement s'est alors mis en branle au milieu des années 1990, dont l'impact important aboutira à des éclaircissements des autorités au sujet des responsabilités à prendre par l'institution CPAS dans le domaine.

Ces acquis n'ont toutefois pas réglés tous les problèmes, et une vingtaine d'années plus tard, le système de l'adresse de référence reste inégalement respecté et appliqués par les CPAS. Nous proposons ici un résumé de la situation actuelle (2).

Une adresse directement au CPAS

Les personnes sans-abri ont donc la possibilité de se domicilier en adresse de référence au CPAS. Deux conditions pour ce faire : être reconnue comme une personne sans-abri telle qu'exposé dans la définition légale, et ne plus être inscrit à une autre adresse. C'est cette seconde condition qui pose souvent problème, les communes adoptant des procédures et des temporalités très différentes pour radier une personne du registre communal.

Est considérée comme sans-abri selon la définition légale, « *la personne qui ne dispose pas d'un logement, qui n'est pas en mesure de l'obtenir par ses propres moyens et qui n'a dès lors pas de lieu de résidence, ou qui réside temporairement dans une maison d'accueil en attendant qu'un logement personnel soit mis à sa disposition. Sont également visées les personnes qui sont hébergées provisoirement par un particulier en vue de leur porter secours de manière transitoire et passagère, en attendant qu'elles disposent d'un logement.* »

La suite de la circulaire donne lieu à des interprétations également de la part des communes, ce qui entraînera des problèmes, nous le verrons par la suite : « *Par contre, une personne sans-abri qui va cohabiter de façon durable avec quelqu'un perd sa qualité de sans-abri et ne peut pas prétendre appartenir à la catégorie « personne isolée », étant donné qu'elle répond alors aux critères de la catégorie « personne cohabitante ». (Il faut entendre par cohabitation le fait que des personnes vivent sous le même toit et règlent principalement en commun leurs questions ménagères).* » (3)

Outre chez un particulier et au CPAS, des adresses de références autres existent également, notamment si la personne réside dans un lieu non reconnu comme habitation : un squat, un rez-de-chaussée commercial vide, des lieux insalubres, des abris divers... l'inscription est alors provisoire.

Utilisation du système

Selon les chiffres disponibles, renseignés par la note de travail du « *Netwerk tegen Armoede* », l'adresse de référence est relativement peu employée. Nous pourrions nous en réjouir en supposant qu'il n'y a pas tellement de personnes à la rue, mais ce serait sans doute être trop optimiste. Selon une étude demandée par le SPP intégration sociale en 2012, reprenant des chiffres de 2008, 75 % des CPAS des petites villes et 65 % des CPAS des villes moyennes donnent rarement ou jamais d'adresse de référence. 50 % des CPAS des grandes villes disent qu'ils donnent souvent l'adresse de référence. Cela concernait en moyenne 21 adresses de référence par an et par commune.

Sur tout le territoire de la Belgique, le SPP Intégration Sociale avait connaissance pour l'année 2011 de 4.785 adresses de référence aux CPAS. Il ne semble pas exister de chiffres pour les adresses de référence chez des particuliers, ainsi que pour les inscriptions provisoires dans une structure d'accueil ou une institution.

Des chiffres de 2015 nous renseignent une utilisation très basse pour les petites communes, ce qui est sans doute relativement logique. Pour des communes de moyenne importance, nous avons des chiffres situés entre 100 et 200 pour des communes comme Mechelen, Hasselt, Nivelles, Ottignie-Louvain-La-Neuve, Ostende, Mons, La Louvière, Thuin, Tournai, Saint-Josse Ten Noode, Saint-Gilles, Etterbeek, Evere, Watermael-Boisfort, Woluwe-Saint Lambert. Ensuite, nous avons les chiffres les plus élevés pour les grandes villes ou des communes à fort taux de pauvreté de la Région de Bruxelles-Capitale : 228 à Namur, 230 à Forest, 242 à Charleroi, 250 à Uccle, 270 à Ixelles, 279 à Molenbeek, 313 à Scharbeek, 598 à Liège, 702 à Gand, et les deux plus gros chiffres sont pour Bruxelles-Ville avec 1.048 et Anvers avec 1.440 adresses de références. (4)

Problèmes

L'adresse de référence chez un particulier est peu utilisée, d'une part parce que parfois les personnes sans-abri n'ont pas de solution de ce type, ayant peu de liens sociaux, et par ailleurs cela n'est pas toujours évident car il y a la crainte d'apporter des ennuis aux connaissances qui seraient prêtes à faire le pas. Ces derniers eux-mêmes hésitent, souvent en raison d'une situation administrative précaire, ou par craintes de soucis avec l'Onem, en raison notamment d'un statut d'isolé qui serait mis en danger.

Il faut également ici signaler que franchir la porte d'un CPAS reste encore -ou devient même encore plus- une épreuve difficile. L'institution CPAS est en effet bien identifiée comme le lieu du « dernier recours », qui renvoie souvent à une honte personnelle de devoir s'y rendre. Parfois une aide pourrait être bienvenue pour garder la tête hors de l'eau et la personne préférera tenter le tout pour le tout sans demander d'aide. Il faut hélas également comprendre que l'image des CPAS, en dehors de cette difficulté de honte, est également parfois très dégradée. L'idée de se confronter à des démarches administratives pénibles, de vivre une enquête sociale parfois devenue une véritable traque de la part de travailleurs sociaux adeptes de la suspicion de fraude ou de mensonge de la part du demandeur, crée une impossibilité psychologique de franchir la porte du CPAS. (Voir à ce sujet la thématique « *Réaffirmer la fonction de l'enquête sociale, contre la 'contrôlite aiguë'* »)

Le problème principal du système de l'adresse de référence tient dans la définition de la commune compétente car souvent le CPAS doute ou prétend que la personne ne réside pas effectivement sur le territoire de sa commune. Parfois les personnes ne reçoivent pas d'accusé de réception prouvant la volonté de demande et sont renvoyés selon des arguments divers, prétendant que la personne ne réside pas vraiment là, qu'elle n'est pas radiée de la commune précédente, etc.

Certains CPAS font manifestement preuve de mauvaise foi et prétendent que la personne ne réside pas sur le territoire de la commune, il est même arrivé qu'un membre du personnel du CPAS doivent faire le contrôle durant la nuit, et si deux fois de suite la personne n'était pas trouvée à dormir sur le territoire de la commune, l'adresse de référence était supprimée.

Il arrive également que le CPAS, en échange d'une adresse de référence, exige d'autres démarches et des efforts supplémentaires, or cela sort du cadre du système légal. Il arrive que le travailleur social exige une recherche active de logement, une attestation qu'elle est candidate locataire pour un logement social alors que cette démarche nécessite de fournir une adresse, ou encore une preuve de demande de carte d'identité. Des personnes ont entendu qu'elles devaient se faire accompagner pour une dépendance à l'alcool avant de pouvoir recevoir l'adresse de référence, ou même ont dû signer une autorisation accordée au CPAS de fournir les informations concernant le séjour et les données de contact à la police, si celle-ci en formule la demande. Il y a donc dans certains cas une mise en place de conditions préalables à l'adresse de référence, en outre des conditions pour demander l'aide du CPAS.

Nous plaçons en encadrés quelques exemples de problèmes constatés sur le terrain concernant le système de l'adresse de référence et son application, mais le problème principal, nous allons le voir, réside dans les différences de politiques, selon les communes, dans la radiation du registre de la population, condition nécessaire pour voir aboutir une demande d'adresse de référence.

Nécessité d'une politique cohérente en matière de radiation

Il arrive que le CPAS demande la radiation à la commune précédente, mais les délais sont extrêmement variables, il faut parfois attendre plusieurs semaines pour que la décision soit effective, cela entraîne des problèmes évidents pour la survie de la personne. Dans d'autres situations, le CPAS n'effectue pas la demande lui-même mais exige la démarche de la personne, d'autres fois le travailleur social juge qu'il vaut mieux ne pas demander l'adresse de référence car il craint un délai trop long jusqu'à la décision du CPAS, voire un refus, le conseil est alors de continuer à garder l'adresse précédente pour éviter une coupure des allocations sur le territoire de la commune de résidence précédente.

Dans l'exemple suivant, nous voyons bien comment les hésitations et les divergences de politiques peuvent mener à de gros problèmes concrets pour les personnes en difficulté. Il s'agit d'une *« femme qui habitait chez son fils dans une commune de Flandre Orientale qui s'est fait mettre dehors (illégalement) par le propriétaire de son fils. Elle pouvait garder son adresse là parce que cela n'avait aucune influence sur ses revenus (pension de survie) et ceux de son fils (il travaillait). Ensuite elle a emménagé chez sa fille en Brabant Flamand mais elle n'a pas pu y rester. Elle s'est alors présentée au CPAS (Brabant Flamand) pour demander de l'aide pour trouver un logement. Ni la possibilité d'une radiation officielle ni la possibilité d'une adresse de référence ne lui ont été proposées et le CPAS la dirigea vers le CPAS de Flandre Oriental. Cependant dans son cas il ne lui était pas possible de retourner et il était clair qu'elle résidait dans la commune du Brabant Flamand, qu'elle aurait pu être radiée et recevoir une adresse de référence, alors qu'il s'agissait d'un pas important vers une situation stable. Elle aurait eu droit à une prime d'installation pour personne sans-abri comme probablement un subside à la location »*.

Un autre exemple nous montre que *« le CPAS était au courant d'une prochaine expulsion dans la commune parce que le logement avait été déclaré inhabitable mais a attendu que l'adresse soit radiée, pour entrer une demande d'adresse de référence, alors que le CPAS savait pertinemment que la personne en question était sans logement. Il s'en suivit que la personne a dû attendre, après avoir été expulsée, quelques semaines avant de recevoir la décision du conseil du CPAS et n'a pas perçu son allocation pour cette période-là. »* (5)

La loi de 1991 sur les registres de population affirme que toute personne sans abri selon la définition légale et qui ne peut être inscrite sur le registre de la population doit être inscrite à l'adresse du CPAS. Nous partageons le point de vue du Netwerk Tegen Armoede, que la personne peut réaliser la demande si elle ne remplit pas encore toutes les conditions, préventivement. Le CPAS ne devrait pas pouvoir refuser si après une enquête sociale il s'avère que la personne remplira bientôt les conditions pour avoir droit à une adresse de référence au CPAS.

Revendication du CSCE :

Le CPAS compétent doit être celui où la personne manifeste le désir de s'installer, la résidence effective étant alors considérée comme le lieu où la demande a été faite.

Quel statut sur le trottoir ?

La loi est muette sur le statut à accorder aux habitants de la rue. Certains CPAS en profitent pour leur accorder le statut de cohabitant ! Si la personne ne peut amener des « preuves » qu'elle vit à la rue, elle ne reçoit pas le RIS isolé. Ces preuves sont le plus souvent des attestations d'abris de jour

et / ou de nuit ou de restaurants sociaux, si la personne dort ou mange ici et là, chez des amis, le CPAS considère parfois qu'elle est cohabitante avec ces personnes.

D'autre part, certains CPAS de grandes villes ont pris pour habitude de ne pas ouvrir le droit au véritable Revenu d'Intégration Sociale et de donner une aide sociale payée en quatre livraisons. Il arrive également que la personne ne touche pas l'entièreté du RIS sous prétexte d'une épargne forcée pour le jour où elle trouverait un logement.

Revendication du CSCE :

Il est nécessaire et primordial que tous les CPAS accordent systématiquement le RIS isolé aux personnes sans abri, sans cela il est impossible d'espérer remonter la pente et se recréer une situation sociale, et de pouvoir louer un logement.

(1) « *Loi relative aux registres de la population, aux cartes d'identité, aux cartes d'étranger et aux documents de séjour et modifiant la loi du 8 août 1983 organisant un Registre national des personnes physiques.* », 19 juillet 1991, publication au Moniteur Belge le 3 septembre 1991.

(2) Nous nous appuyons en grande partie ici sur la « *Note de travail : l'adresse (de référence) pour les personnes sans-abri* », réalisée par le Netwerk tegen Armoede, version février 2017. Ont participé à cette note : De Brug Hasselt, Recht-Op Jongeren Antwerpen, Jeugd Antwerpen, De Vrolijke Kring Ronse, ATD Vlaanderen, Onder Ons/groep Onderdak Sint-Truiden, Vierdewereldgroep Mensen voor Mensen Aalst, Open Armen Halle, Daklozen Aktie Komitee Antwerpen, Werkgroep wonen Samenlevingsopbouw Sint-Niklaas, Wijkcentrum De Kring Eeklo, WASDA Genk, De Keeting Mechelen, Beweging voor Mensen met een Laag Inkomen Oostende (m.m.v. inloopcentrum Kwiedam van CAW Noord-West-Vlaanderen et les bénévoles de l'accueil de nuit: Imagine Oostende). Vifs remerciements à eux.

(3) « *Circulaire concernant la loi modifiant la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale afin d'encourager l'effort d'intégration des personnes sans-abri consenti par un centre public d'action sociale* », 26 octobre 2006, publiée le 11 juin 2007.

(4) « *Nombre de personnes avec une adresse de référence (TI024) par commune* », **Origine du document ???**, date d'observation 12 septembre 2015.

(4) Voir note 2, page 28.

Encadré exemplatif.

Quelques exemples repris de l'étude du « Netwerk tegen armoede » (1)

Ce qui suit est l'histoire d'un jeune homme de 25 ans qui était radié du registre de la populations et qui dormait depuis quelques semaines sur le banc d'un parc de la commune voisine. Quand ce garçon s'est présenté au CPAS on n'a pas cru qu'il était une personne sans-abri (trop bien habillé) c'est seulement quand l'agent de quartier qui connaissait le garçon a confirmé au CPAS que ce garçon dormait bien dans ce parc que sa demande a été reçue. Comme il venait d'une commune voisine il fut renvoyé de là où il venait. Dans sa propre commune il n'a pas été aidé parce qu'il ne résidait plus là et n'avait pas d'adresse là non plus.

Un autre exemple est celui d'une femme qui dormait déjà depuis quelques semaines dans sa voiture avec ses enfants sur un parking d'une commune. Dans ces conversations avec son assistante sociale elle lui a raconté que pour rendre la chose plus supportable pour ses enfants(dormir dans un lit, se laver...) ils dormaient parfois tous chez une amie à elle. L'assistante sociale du CPAS s'est rendue

au domicile de cette personne aidante et comme la famille n'était pas là, elle en a conclu que la famille ne résidait pas dans la commune.

Dans d'autres CPAS on refuse de donner une adresse de référence parce que la personne en question n'est pas encore radiée du registre de la population de la commune où elle résidait précédemment et dès le premier entretien il est émis un doute sur la présence réelle de cette personne sur le territoire de la commune.

(1) « *Note de travail : l'adresse (de référence) pour les personnes sans-abri* », réalisée par le Netwerk tegen Armoede, version février 2017, page 24

Encadré exemplatif.

Quelques exemples repris de l'étude du « Netwerk tegen armoede » (1)

Les CPAS réagissent très différemment par rapport aux personnes sans-abri logeant chez une connaissance. Un nombre de CPAS voit la cohabitation avec une connaissance comme une opportunité pour la personne sans abri et donne facilement l'adresse de référence. Nous avons des exemples de cohabitation temporaire de 6 mois ou plus qui sont acceptée sans problème. D'autres CPAS refusent systématiquement l'adresse de référence à toute personnes qui a trouvé à se loger chez une connaissance. Ces CPAS se basent sur le A.R. sur le registre de population qui dit qu'une personne doit s'inscrire dans les 8 jours qui suit son installation à sa résidence principale⁸⁰. Ces CPAS oublient que dans la définition fédéral du sans-abri il est dit qu'habiter temporairement chez une connaissance donne droit à l'adresse de référence.

Nous sommes toujours confrontés à des CPAS qui ne sont pas suffisamment au courant de cette possibilité. Mais par expérience nous savons que loger chez une connaissance est considéré dans beaucoup de cas comme un essai de fraude sur le domicile. Souvent les personnes sans-abri nous disent que l'on continue à les questionner sur leur lieu de résidence jusqu'à ce que l'on ait des indications de cohabitation. Dans un nombre de situations on peut dire que les personnes sans-abri sont fortement jugées. «Tire ton plan» ou bien on essaie d'exclure les personnes de la commune ou du CPAS. Des gens nous racontent qu'ils sont depuis longtemps dans la rue et qu'ils peuvent dormir une ou deux fois chez un ami. Que penser de la réaction du CPAS «domicilie toi là», ou d'un assistant social qui ne mentionne pas l'adresse de référence, conseille d'aller dormir chez un ami ou une personne de la famille et lors du prochain entretien, quand un problème d'adresse et d'administration surgit, avoir une réponse toute faite qui est: «Excusez-moi mais on ne peut pas vous aider, il faut vous domicilier là ».

Entre ses deux extrêmes nous voyons que certains CPAS acceptent des périodes courtes de cohabitation temporaire, il y a parfois des réponses différentes à la même demande dans un même CPAS. Il y a même un CPAS qui ne fait pas de problème avec une cohabitation provisoire et donne une adresse de référence mais un mois après la personne se voit diminuer son allocation de personne seul à personne cohabitante. Ce qui n'est pas correcte: si une adresse de référence est octroyée il n'y a pas de cohabitation.

(1) « *Note de travail : l'adresse (de référence) pour les personnes sans-abri* », réalisée par le Netwerk tegen Armoede, version février 2017, page 27.