

# Mémoire adressé au Centre Public d'Aide Sociale d'Ixelles

**Groupe CPAS du lieu de parole du Collectif Solidarité contre l'Exclusion, 3.6.99;**  
Contact : Lê Quang Kim, 78 rue Juliette Wytzman 1050 Bruxelles, tél : 02-644.04.48

**Réunions du groupe : tous les jeudis à 14h, chez Dédé, 31 rue Eugène Cattoir, à Ixelles; tél. 02-647.91.25**

CPAS d'Ixelles : 92 Chaussée de Boondaël, 1050 Bruxelles  
Tél. : 02-641.41.11

*1 : NDLR : Nous reprenons ci-dessous de larges extraits du Memorandum qui a été remis le 10.6.99 au président du CPAS. Vous trouverez la version intégrale de ce Memorandum sur notre site internet; vous pouvez aussi contacter Kim Le Quang pour plus de renseignements.*

## Présentation de notre association

Bonjour ! La plupart d'entre nous sommes des citoyen(ne)s en situation d'exclusion économique. Le respect, l'amitié et l'entraide sont nos valeurs de base. Ensemble, nous voulons défendre nos droits et combattre la peur et l'injustice qui règnent dans les CPAS. Nous sommes également engagés dans un collectif plus large de lutte contre l'exclusion, composé de citoyens, d'associations et de sections syndicales.

Actuellement, nous voulons améliorer la situation au CPAS d'Ixelles car nous sommes scandalisés par les comportements de certains assistants sociaux, membres de l'administration et du Conseil. Cela au niveau de l'accueil, de l'octroi du minimex et de l'aide sociale, et des méthodes de « mise au travail » pour la formation et l'emploi.

Dans cette action nous sommes soutenus par plus d'un millier de citoyen(ne)s liés au CPAS d'Ixelles, issus de différents milieux ainsi que des personnalités telles que Riccardo Petrella (Professeur à l'UCL, Président du Groupe de Lisbonne, des Amis du Monde diplomatique et Conseiller à la Commission européenne) ou Danielle Mitterrand (militante des Droits de l'Homme, Présidente de France-Libertés et femme de François Mitterrand).

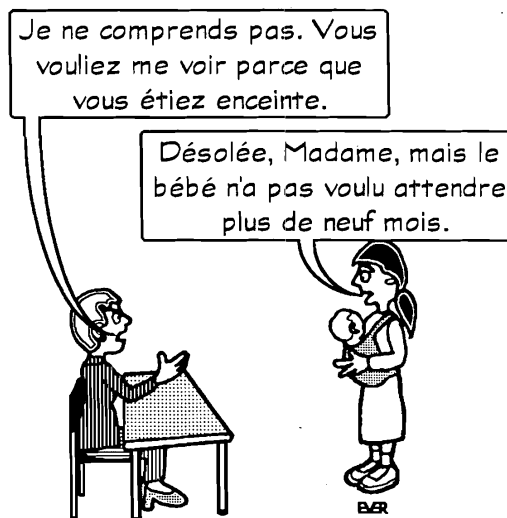
Ci-joint, vous trouverez une description de la situation au CPAS d'Ixelles illustrée par des témoignages concrets. Nous présenterons ensuite nos revendications détaillées qui, nous l'espérons, seront l'amorce d'un grand changement dans cette administration censée aider les citoyen(ne)s.

## Qu'est ce qui ne va pas au CPAS d'Ixelles ?

Voici quelques témoignages typiques de souffrances que certains membres du personnel et du Conseil font endurer aux personnes « accueillies » au CPAS. Ces souffrances sont d'autant plus graves qu'elles

touchent des personnes fragilisées qui ne savent pas se défendre (femmes, jeunes, réfugiés, personnes âgées, familles ...). Tout cela se passe aussi dans la tristesse, la peur et le silence.

- Depuis des années ces personnes fragilisées font la file dès 6h du matin et par tous les temps pour espérer obtenir un rendez-vous avec l'assistant social et toucher leur minimex. On y voit régulièrement des mamans et leurs bébés.
- Pourquoi cette mère et sa fille très malade doivent se battre pendant 3 jours pour être reçues par le CPAS et pouvoir acheter un médicament ?



- Cette femme enceinte et sans revenus à qui on refuse le minimex car elle n'est pas disponible sur le marché du travail.
- Cet étudiant à qui on promet le minimex seulement s'il abandonne ses études.
- Ce joueur d'échecs dont on diminue le minimex de 14.000 FB insuffisant pour vivre car il touche par ses cours un petit revenu complémentaire. Pour le CPAS, c'est déjà trop !
- Cette jeune femme enceinte débordée de problèmes qu'on exclut du minimex car elle n'a pu suivre une formation à temps plein.
- Ce citoyen exclu du minimex pour avoir refusé un emploi de nettoyage des égouts.
- Cet ingénieur diplômé d'origine étrangère à

qui on propose un emploi d'éboueur à la commune.

- Ce sans-abri à qui on refuse le minimex malgré la loi sur le minimex de rue. (...).

## Pourquoi le CPAS refuse-t-il de reconnaître ses erreurs ?

Des centaines de témoignages de ce genre pourraient encore illustrer cette politique honteuse et généralisée que le CPAS d'Ixelles mène depuis des années. Par objectivité, nous devons quand même signaler la gentillesse et le dévouement de quelques assistants sociaux, membres du personnel et du Conseil. Malgré tout, le bilan du CPAS d'Ixelles est largement plus négatif que positif et voici nos propositions pour améliorer la situation :

## Nos revendications

### 1. L'accueil

Nous demandons à l'ensemble du personnel plus de respect et de compréhension c'est à dire :

- **Une meilleure organisation du service social**  
Permanence et rendez-vous avec l'assistant social sans devoir faire la file dès 6h du matin avant l'ouverture du CPAS ;  
Un système de tickets plus respectueux et sans sélection (...);  
L'étalement sur tout le mois des rendez-vous (...);  
Un nombre plus important d'assistants sociaux et de meilleures conditions de travail pour eux (...);  
L'organisation de rencontres régulières entre des représentants des citoyens et le service social (...).
- **La création d'un guichet d'information**  
Qui a pour but de guider le citoyen et de l'informer sur le fonctionnement du CPAS d'Ixelles, (...) sur la loi du 7 août 1974 sur

le minimex, ouvert lors des heures normales de bureau (...).

- **La création d'un service d'urgence**  
Pour les personnes en grandes difficultés financières (réfugiés, sans-abris...), pour l'aide sociale et médicale, avec un personnel compétent et spécialisé.
- **L'amélioration de l'infrastructure**  
Un distributeur d'eau et de café pour humaniser la salle d'attente, un espace enfants (...), la suppression des vitres au guichet pour une meilleure communication entre le personnel et le citoyen.

### 2. L'octroi du minimex et de l'aide sociale

Dans un système économique de plus en plus destructeur et cruel vis-à-vis de la population, nous demandons au CPAS d'Ixelles l'assouplissement général des conditions d'octroi et plus d'humanité dans l'interprétation des lois et des contraintes budgétaires.

Les montants mensuels du minimex :

• époux cohabitants :	28.445 FB (pour 2)
• personne isolée avec enfants :	28.445 FB
• personne isolée :	21.334 FB
• personne cohabitante :	14.223 FB

- **1<sup>ère</sup> condition légale : être belge, européen ayant travaillé en Belgique ou réfugié reconnu.**  
Nous demandons que les personnes de nationalité étrangère aient droit systématiquement à une aide sociale équivalente au minimex.
- **3<sup>ème</sup> condition légale : résider dans la commune où l'aide est demandée.**  
Nous demandons le respect de la loi sur le minimex de rue pour tous les sans-abri accueillis au CPAS d'Ixelles.
- **4<sup>ème</sup> condition légale : ne pas disposer de ressources suffisantes.**  
Nous demandons que toutes les personnes en difficultés financières puissent avoir le minimex ou l'aide sociale en négligeant les autres conditions par humanité, la

généralisation d'une aide sociale complémentaire additionnée au minimex (...) par exemple pour les factures diverses (gaz, électricité, eau, téléphone...), le loyer, (...), la famille, l'accès aux loisirs ..., l'octroi automatique d'une carte médicale (...). Un abonnement annuel payé par le CPAS ou le transport gratuit négocié avec la STIB. L'élargissement des possibilités de revenus complémentaires correctement rémunérés en dehors de l'ALE (...).

- **5<sup>ème</sup> condition légale : être disposé au travail.**

Nous demandons au CPAS d'Ixelles une interprétation beaucoup plus tolérante de la disposition au travail (...), l'octroi du minimex à toutes les personnes exclues ou sanctionnées par l'ONEM, l'octroi d'un complément à toutes les personnes touchant un chômage insuffisant.

- **7<sup>ème</sup> condition légale : l'obligation pour les jeunes de 18 à 25 ans d'accepter un contrat d'intégration.**

Nous demandons plus de compréhension et de respect pour ces jeunes à qui la société actuelle ne donne aucun avenir, le maintien du minimex et pas de sanctions en cas de refus de ce contrat car l'expérience montre que les violences administratives du CPAS aggravent la situation du jeune et de la société, l'octroi automatique du minimex aux étudiants sans les forcer à abandonner leurs études (...). L'octroi du minimex pour 12 mois par an (...) et non 11 mois.

### 3. La formation et l'emploi

- **Le droit de négocier son projet de développement de vie personnel et professionnel.**

Le droit de choisir et de refuser une formation ou un emploi (pas d'esclavage et de mise au travail), des propositions honnêtes de formation suivies d'un contrat de travail à durée indéterminée, une plus grande ouverture aux formations et emplois artistiques ou non-marchands.

- **L'arrêt des menaces de sanctions financières et de tortures psychologiques**

dont l'objectif est de nous forcer à des formations, des programmes d'insertion ou des emplois précaires, l'arrêt des sanctions

et des exclusions en cas de refus d'un emploi sous-payé ou qui ne convient pas.

- **Le remplacement des articles 60 (...) par des contrats à durée indéterminée.**

### 4. La relation avec l'assistant social et l'administration

Nous demandons aux assistants sociaux et à l'administration :

- **Le respect du code de déontologie.**

Pas de discrimination en fonction de la nationalité, des convictions (...), de la classe sociale, du sexe, de l'âge, des capacités d'expression et de travail.

- **L'augmentation de la relation de confiance.**

(...) Ne pas considérer d'emblée le citoyen comme un fraudeur.

- **Le respect de la vie privée et la suppression des visites domiciliaires.**

Car elles ne sont pas nécessaires à « l'enquête sociale ». Nous acceptons de recevoir dignement l'assistant social seulement s'il vient aider réellement le citoyen (par exemple pour améliorer un logement insalubre).

- **L'arrêt de l'acharnement administratif.**

La réputation du CPAS d'Ixelles est d'être scandaleusement exigeant avec les personnes démunies en leur demandant une quantité de preuves et de documents souvent inutiles.

(...)

- **De dépasser les problèmes de communication.**

En faisant éventuellement appel à des interprètes ou des médiateurs.

(...)

- **Que la convocation du citoyen pour révision du dossier ait lieu par écrit recommandé.**

Actuellement, en guise de convocation pour révision du dossier, le CPAS d'Ixelles suspend le paiement du minimex sans prévenir la personne.(...) Cette suspension entraîne souvent des problèmes financiers et sociaux très graves (besoins fondamentaux pour elle ou sa famille, loyer...).

- (...) **Que toute erreur faite par l'assistant social ou l'administration soit reconnue et dédommée.**

## 5. Le Conseil

Nous demandons un grand changement aux membres du Conseil du CPAS d'Ixelles en ce qui concerne :

- **Les décisions pour les demandes du minimex et de l'aide sociale.**  
(...) Ne pas décider sur les dossiers uniquement d'un point de vue de gestionnaire (...). L'argent doit être au service des citoyens et distribué généreusement; (...) Des décisions qui respectent les lois et surtout le droit à une vie digne et un revenu décent minimal pour tous, (...) et qui respectent les Droits de l'Homme. (...)
- **La relation avec les citoyen(ne)s.**  
(...) L'organisation de rencontres régulières entre tous les acteurs concernés (citoyens, assistants sociaux, fonctionnaires et responsables politiques), le respect inconditionnel des personnes (...) (ne pas mépriser la personne démunie, ni lui couper la parole). Nous voulons que cesse ce discours méprisant et culpabilisant qui nous traite de « paresseux », « fraudeurs », « privilégiés » et « profiteurs ».
- **L'organisation et la politique générale du CPAS.**  
(...) Plus de transparence dans le processus de décision, l'organisation et la gestion financière, une répartition plus équitable du budget du CPAS c'est à dire moins pour le fonctionnement, les salaires trop élevés et les travaux inutiles mais plus pour les citoyens (...), pas de cumul de mandats si les responsables politiques n'ont pas le temps de se consacrer correctement à leur travail.

de les persécuter.

Nous exigeons des responsables concernés que cessent : le mépris, l'intolérance, les discriminations, les violences morales et financières (menaces, sanctions, exclusions), le mensonge, l'hypocrisie, la culpabilisation, la mise au travail, le harcèlement administratif ...

Nous exigeons des responsables concernés un dédommagement moral et financier pour toutes les personnes qui ont subi des préjudices au CPAS d'Ixelles ces dernières années.

Pour l'avenir, nous demandons à ces mêmes responsables plus de respect, de tolérance, de compréhension, de cœur, de générosité, d'honnêteté, de sincérité, et d'humanité.

Nous voulons féliciter les assistants sociaux, membres du personnel et du Conseil déjà engagés dans cette voie plus juste. Finalement, nous voulons encourager toutes les améliorations futures pour un grand changement au CPAS d'Ixelles.

Merci à Dominique Gobert de Solidarités Nouvelles, à Véronique, Stéphane, Richard, Dédé, Sylvie, Mustapha... et à toutes les personnes qui ont contribué à ce mémorandum et qui participeront à ce grand changement...

## Conclusion

Nous rappelons à toutes ces personnes que leur métier au sein du Centre public d'aide sociale est d'**aider** moralement et financièrement les citoyen(ne)s en difficulté et non