

# Table ronde : Quelles réponses ?

Compte-  
rendu : **Didier  
Coeurnelle et  
Françoise  
Deroo.**

## 1. Le point de vue des usagers des CPAS,

par Dalida Rigo

Les usagers des CPAS exigent d'être reçus dans la dignité, d'une façon humaine, sans étiquette négative a priori. Les usagers demandent des bureaux individuels pour les assistants sociaux, indispensables pour la confidentialité; ils veulent être reçus sur rendez-vous. Ils soulignent aussi la « violence administrative » dont ils sont les victimes : la lourdeur et la lenteur des procédures, qui constituent une forme de violence vu la situation de détresse où ils se trouvent quand ils viennent faire appel au CPAS.

### Invités à la table ronde :

**Thierry Detienne**, Ministre wallon de l'Action sociale, ECOLO

**Yvan Mayeur**, président du CPAS de Bruxelles-ville, PS

**André Cocle**, conseiller CPAS à Schaerbeek, FDF

**Dalida Rigo**, Comité de défense des minimexés d'Anderlecht

**Rita Stroobants**, assistante sociale à Dendermonde

**Michel Pluvinage**, CCSP

**Jean-Pierre Knaepenbergh**, CGSP

**Freddy Roulitiaux**, FGTB.

**Albert Eylenbosch**, président honoraire du CPAS de Saint-Gilles et président du Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté, n'avait pu se joindre à nous pour raison de santé.

Les usagers exigent que soit reconnu leur droit de s'organiser, de se solidariser, et d'être reçus et entendus individuellement et collectivement par le Conseil.

Les usagers exigent d'être mieux informés de leurs droits : ils demandent la publication d'une brochure compréhensible mise à leur disposition par le CPAS.

Les usagers demandent le relèvement du montant du minimex, au moins à 32.500 FB par mois pour un isolé. En effet, le législateur a fixé à ce niveau la quotité insaisissable notamment pour les personnes surendettées.

Car il n'est pas possible de vivre dans la dignité avec le montant actuel du minimex.

Les usagers exigent enfin le droit de choisir leur formation, leur travail. Ils veulent un travail correct, normalement rémunéré. Tout travail presté doit apporter un revenu complémentaire. Ils soulignent le danger actuel d'accepter du travail intérimaire : à la fin de l'intérim, ils sont sans revenus pendant la période de procédure pour réobtenir le minimex.

## 2. Le point de vue des assistants sociaux,

par Rita Stroobants

Les assistants sociaux exigent une définition claire de leur fonction, ainsi qu'une charte de base reprenant leurs normes de travail (nombre dossiers, locaux, temps pour l'accueil). Ils veulent avoir le temps de faire du travail social correct, être soulagés des tâches administratives, notamment de l'élaboration du dossier informatique parfois très lourd. L'engagement d'urgence d'assistants sociaux supplémentaires dans les CPAS est indispensable et tout à fait possible en appliquant le Maribel social, car il va falloir faire face à une augmentation brutale du nombre de demandeurs d'aide avec le processus des régularisations.

Ils exigent une marge d'autonomie pour l'attribution de l'aide urgente, pour pouvoir apporter immédiatement une réponse aux personnes en détresse.

Les assistants sociaux demandent une protection juridique par rapport au harcèlement moral par la structure, et par rapport aux violences dont ils peuvent être les victimes.

Les assistants sociaux demandent d'avoir des réunions de concertation entre eux et de participer à la définition de la politique de l'aide sociale en concertation avec le conseil du CPAS.

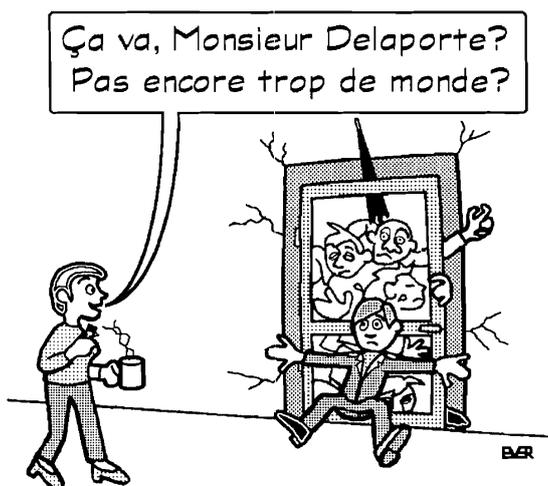
Les assistants sociaux demandent une rencontre annuelle des assistants sociaux travaillant en CPAS, organisée en front commun syndical.

### 3. Améliorations à apporter aux structures des CPAS,

par Ghislaine De Smet

L'amélioration du travail des CPAS dépend de la volonté politique : selon certains, en quelques années, la qualité de l'accueil des usagers au CPAS de Bruxelles-ville s'est nettement améliorée, tout comme les conditions de travail des assistants sociaux.

La mise en place d'antennes décentralisées permet un accueil plus humain, des salles d'attente moins bondées, une meilleure connaissance du quartier de vie des usagers, ainsi qu'une meilleure coordination avec les autres services sociaux, les écoles, les associations.



La loi organique des CPAS est une bonne base, mais nous déplorons que d'une manière générale les CPAS essaient de l'appliquer « à minima », et pratiquent souvent une méthode de découragement des demandeurs d'aide par leurs lenteurs et exigences administratives. Les usagers ne sont généralement pas correctement informés de leurs droits. Nous nous interrogeons sur l'opportunité de la mise en place d'un ombudsman, premier recours en cas de désaccord avec une décision.

Nous demandons la publication annuelle par le Conseil des CPAS d'un plan global de lutte contre la pauvreté, présenté devant le conseil communal en séance publique. Les assistants sociaux et les groupes d'usagers doivent être associés à l'élaboration de ce plan. Le débat public de ce plan au conseil communal permettra au conseil du CPAS d'exiger les moyens budgétaires nécessaires à une politique de lutte contre la pauvreté digne de ce nom.

Épinglons comme modèle le rapport global sur la pauvreté à Anderlecht<sup>(1)</sup>, publié en juin 1999 par les conseillers CPAS, et réalisé en collaboration avec les assistants sociaux et le comité de défense des minimexés.

Il faut souligner enfin l'importance d'une harmonisation de l'aide sociale apportée par les différents CPAS ; la question de la territorialité des CPAS est aussi posée.

### 4. Les réactions de la table ronde

Monsieur **Thierry Detienne** souligne que les décisions concernant l'amélioration du minimex, à savoir le relèvement des montants, la suppression de la condition de nationalité, notamment, qu'il soutient (accès au minimex à toutes les personnes en ordre de séjour), sont à prendre au niveau fédéral. Il a une compétence régionale au point de vue action sociale.

Il ne soutient pas la centralisation au niveau fédéral de l'action des CPAS, car le niveau local permet des initiatives très positives ; cependant le niveau local peut générer aussi des politiques frileuses. Il souhaite qu'un débat parlementaire ait lieu en matière de lutte contre la pauvreté.

Le débat à huis-clos des conseils des CPAS est illogique quand il s'agit de politique générale, de débat de fond. La politique du CPAS doit être débattue également au conseil communal (il ne faut pas se contenter de l'approbation annuelle du budget du CPAS).

Dans les CPAS en région wallonne, il privilégie le financement de projets où les usagers sont impliqués.

(1) Voir présentation en annexe, page 37.

Monsieur **Yvan Mayeur** se déclare extrêmement interpellé par l'intervention de Dalida Rigo. Il estime qu'au CPAS de Bruxelles ville le souci d'accueillir les personnes dans la dignité est une réalité. Le développement et la rénovation des antennes décentralisées font partie de cette politique.

La demande des minimexés d'être entendus collectivement est quelque chose de neuf, qu'il trouve très intéressant. A Bruxelles-ville, le fait de donner une information claire aux personnes est considéré comme une priorité. Ils ont édité un guide social à l'attention des assistants sociaux.

Il faut savoir que l'obtention d'un budget correct pour le CPAS constitue un combat politique permanent auprès de la commune, même dans sa propre formation politique. Le CPAS est considéré comme une « pompe à pauvres ». Il n'a pas eu les moyens de publier une brochure d'information à l'attention des usagers.

La nomination d'un ombudsman ne lui semble pas utile, puisque la loi prévoit qu'en cas de désaccord, la personne doit être reçue par le Conseil du CPAS et peut se faire accompagner de la personne de son choix.

Le montant de 32.500 FB lui semble un montant minimum défendable dans l'absolu, mais dans la réalité difficile à mettre en œuvre. Il trouve contradictoire la demande de pouvoir faire du travail bénévole ; il défend plutôt l'accès à des emplois corrects.

Monsieur **André Cocle** souhaite une meilleure coordination entre le CPAS et les affaires sociales communales; il propose que le président du CPAS siège effectivement au collège des bourgmestres et échevins : ils peuvent y participer, mais peu le font.

Monsieur **Freddy Roulitiaux** nous annonce que la FGTB prépare actuellement une liste de revendications en ce qui concerne le relèvement des salaires et des revenus minimum, y compris celui du niveau du minimex, et que le montant demandé sera même supérieur aux 32.500 FB réclamés dans ce forum. Il soutient l'accès au minimex pour tous, en dehors de toute considération de nationalité.

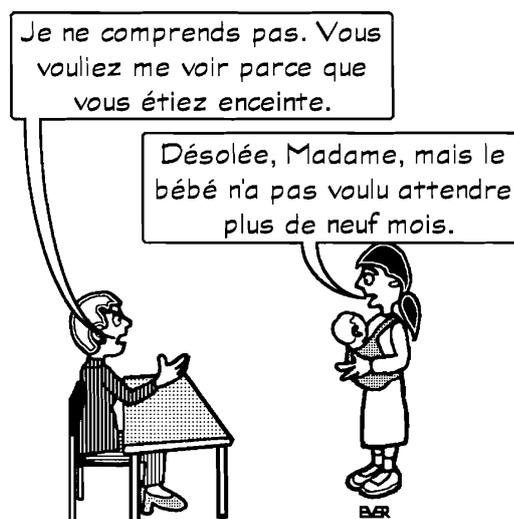
Il rappelle que le travail est un droit et non une obligation.

La FGTB est disposée à soutenir les personnes qui font un recours au tribunal du travail et estime que c'est bien là un rôle du syndicat. Il souligne qu'actuellement les recours au tribunal du travail venant de minimexés sont peu fréquents.

Monsieur **Paul Trigalet** souligne qu'il est indispensable que les usagers des CPAS, les sans abri, s'organisent de façon collective. L'exemple du comité de défense des minimexés d'Anderlecht montre combien le dialogue avec un interlocuteur collectif peut amener des changements importants dans l'organisation du travail et la qualité de l'aide apportée par les CPAS. Il est temps de mettre en place une représentation collective des exclus, comme on l'a fait pour les ouvriers au XIXe siècle.

Messieurs **Michel Pluvinage** et **Jean-Pierre Knaepenbergh** insistent sur la nécessité de considérer le relèvement de l'ensemble des revenus minimums, y compris du SMIG, quand on parle de relèvement du niveau des revenus de remplacement, sous peine de créer une distorsion défavorable aux travailleurs qui ont de petits salaires.

D'une manière générale, un montant du minimex de 32.500 FB pour un isolé est reconnu comme légitime et souhaitable par les différents participants à la table ronde.



## 5. Quelques points forts du débat

- *On renvoie les minimexés d'une commune à l'autre (adresse de référence), pourquoi pas un service régional d'aide sociale ?*

Thierry Detienne et Yvan Mayeur sont opposés à des services régionaux d'aide sociale. Mais les droits sociaux ou inconditionnels sont de compétence fédérale.

Monsieur Jean-Pierre Knaepenbergh estime que les moyens de l'aide sociale doivent provenir du fédéral, mais la décision, la gestion, doit rester de la compétence communale, plus proche du terrain.

Une personne souligne l'importance de la coordination entre les communes pour le logement social; cette coordination se met actuellement en place.

Un assistant social s'interroge sur l'opportunité de faire payer le minimex par le fédéral et de limiter le travail du CPAS à l'aide sociale et la lutte contre la pauvreté en général. Monsieur De Paepe, président du CPAS de Woluwé est opposé à la fédéralisation des paiements de minimex. Il propose de s'inspirer des Fonds d'impulsion sociale qui existent en Flandre.

- *A quand des signaux forts d'appui pour des minima sociaux de 32.500 FB ?*

Monsieur Thierry Detienne rappelle que l'augmentation des minima sociaux est prévue dans l'accord gouvernemental.

- *Pourquoi pas une représentation collective des minimexés au Conseil de l'aide sociale ?*

Mr Thierry Detienne et Mr Michel Pluinage soulignent l'importance de la défense collective, et de la participation active des assistants sociaux et des minimexés dans la définition des projets communaux. Il faut aussi veiller à une définition des critères d'aide plus harmonisée. Il faut créer un contre pouvoir (c'est là qu'il y a une place pour le Collectif).

- *Il faut prendre des mesures pour mieux gérer les urgences et éviter les retards.*

Il y a de la violence là où les gens doivent attendre trop longtemps. Certains CPAS ne font pas d'urgence et laissent cela au privé (notamment les paroisses).

- *Monsieur Georges Debunne rappelle le rôle*

*de l'Europe dans les questions sociales.*

L'Europe décide à 80 % ce qui se fait, il faut que les questions sociales soient votées à la majorité qualifiée et non plus soumises à la règle de l'unanimité.