

Chronique d'une galère "ordinaire"

Nous avons consacré la couverture et le dossier central de notre précédent numéro à la situation difficile du CPAS d'Anderlecht, en y interrogeant les principaux acteurs "institutionnels"❶. Si nous poursuivons ici notre enquête, ce n'est pas par acharnement, mais parce que nous avons souhaité donner également la parole à des allocataires sociaux, lesquels ont souhaité faire part de leur vécu et des griefs qu'ils ont, en tant qu'usagers de ce CPAS.

Bien qu'ils se soient tous dits prêts à parler à visage découvert, nous avons préféré "anonymiser" leurs témoignages, pour ne pas trop les exposer vis-à-vis d'une administration dont ils dépendent de façon vitale. Nous avons également cherché à vérifier, documents à l'appui, leurs informations et les "accusations" qu'ils formulent. Cela, dans la mesure du possible et les limites imposées par le difficile accès aux sources, comme par la protection de cet anonymat.

DES TÉMOIGNAGES TROUBLANTS, VOIRE ACCABLANTS

Nous estimons toutefois que ces témoignages sont dignes de foi. En effet, ce qui frappe à leur lecture, c'est combien ils se ressemblent et se recourent sur bien des points, même s'ils proviennent de personnes qui ne se connaissent pas... y compris parfois mot pour mot, quand ils reproduisent le discours

LA PAROLE EST DONNÉE AUX USAGERS DU CPAS D'ANDERLECHT. LEURS TÉMOIGNAGES METTENT EN LUMIÈRE LES PROBLÈMES QUOTIDIENS AUXQUELS ILS SONT CONFRONTÉS POUR FAIRE VALOIR LEUR DROIT À L'AIDE SOCIALE. UNE "MALTRAITANCE" CORROBORÉE PAR DES SERVICES SOCIAUX ASSOCIATIFS À L'ŒUVRE DANS LA COMMUNE BRUXELLOISE.

/ Dossier réalisé par
Denis Desbonnet, CSCE

que "l'institution" CPAS leur oppose (semble-t-il trop souvent) et ce, dans des termes "qui ne s'inventent pas".

De plus, ils font aussi écho à d'autres éclairages, notamment ceux de Madame Dalida Rigo ou de Monsieur Yves De Muylder, retranscrits dans notre édition précédente. Mais ils renvoient également au témoignage de trois services sociaux associatifs de la commune d'Anderlecht, que nous reproduisons dans ce numéro. Enfin, nous avons recueilli sur place, au CPAS, bon nombre d'autres plaintes similaires, de la part d'usagers qui ont préféré que nous ne les reproduisions pas, craignant à tort ou à raison que cela ne leur nuise.

Parmi ces critiques récurrentes, on retrouve sans surprise des retards dans le traitement des demandes, à commencer par le paiement des allocations, la perte de documents remis, l'exigence de démarches

complémentaires s'avérant au bout de compte inutiles, l'absentéisme des assistants sociaux et l'incapacité des agents administratifs à assurer le relais, ou encore un accueil irrespectueux.

À QUI LA FAUTE ?

Tout cela devrait interpeller tant les citoyens, les défenseurs des droits sociaux que les responsables politiques. Bien sûr, ces problèmes ne sont pas l'apanage du CPAS d'Anderlecht, les assistants sociaux font leur travail dans des conditions ardues et la plupart d'entre eux le font bien... Il n'est pas dans notre propos de leur jeter la pierre, même s'il est troublant de lire que certains prendraient parfois des libertés avec les procédures ou feraient primer leur propre jugement dans des dossiers qu'on leur présente.

C'est avant tout la responsabilité des mandataires politiques qui doit être interrogée. Les usagers

de CPAS sont, par définition, des personnes qui n'ont pas d'autre ressource que de solliciter l'aide publique. Ils ne l'ont pas fait par choix et personne ne souhaiterait être dans une telle situation. Notre société a décidé de prévoir un ultime filet de sécurité pour ces personnes les plus fragilisées. Il serait donc normal de les accueillir convenablement, de les traiter comme des êtres humains. Ainsi que l'affirme l'un de nos témoins, ce n'est pas la charité qu'ils demandent, c'est l'application d'un droit. Les pouvoirs publics se doivent d'assurer ce droit dans des conditions décentes, surtout s'agissant de personnes qui n'ont plus d'autre recours. Si nous voulons les sortir de la misère, comme le prétendent d'innombrables déclarations, alors faisons-le sérieusement! Sinon, il faut dire clairement qu'il n'y a "pas de pitié pour les gueux" et l'on saura dans quel jeu on joue vraiment.

(40)

"CE N'EST PAS LA CHARITÉ QU'ON DEMANDE, C'EST UN DROIT."
(Denis Desbonnet)

2009



(42)

"COMMENT PUIS-JE UN JOUR M'EN SORTIR VRAIMENT ?"
(Denis Desbonnet)

(43)

"C'EST INHUMAIN, COMME POLITIQUE."
(Denis Desbonnet)

2010 ?
[MEILLEURS VOEUX !...]

Le témoignage des services sociaux associatifs est lui aussi troublant. Ces services réclament d'avoir un accès aux assistants sociaux des personnes à qui ils viennent en aide. Cela paraît du simple bon sens. Si ce n'est qu'il faut se demander pourquoi ces services sociaux associatifs doivent à ce point rattraper des erreurs ou des manquements du service public. Si l'on veut que tous restent égaux devant la loi, il convient de s'interroger sérieusement sur ce mauvais fonctionnement d'un service public.

DES SOLUTIONS EXISTENT...

La loi organique des CPAS de 1976 établit le droit à l'aide sociale et la mission des CPAS: "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. Il est créé des centres publics d'aide sociale qui, dans les conditions détermi-

nées par la présente loi, ont pour mission d'assurer cette aide." À lire les témoignages reçus, on ne peut que s'interroger: dans le cadre de son fonctionnement réel, un CPAS comme celui d'Anderlecht remplit-il encore sa mission? La relation d'aide n'est-elle pas dénaturée par une forme de maltraitance administrative qui semble parfois présider à son organisation effective? Ce mal-traitement administratif ne constitue-t-il pas une forme de "punition" de fait, organisée par l'institution vis-à-vis de ceux pour lesquels elle a un devoir d'assistance?

Toutes ces questions mériteraient d'être publiquement débattues. Mais il faudra, pour cela, lever la chape de plomb qui pèse sur ces débats à Bruxelles et en Wallonie. Le huis clos qui est imposé aux débats généraux des conseils des CPAS interdit, aux citoyens comme à la presse, de suivre les

polémiques relatives à leur gestion quotidienne.

Pour améliorer les choses, on le sait, il faudra aussi améliorer le financement des CPAS. Rappelons les revendications de notre Collectif à cet égard: porter l'intervention du gouvernement fédéral dans le financement du revenu d'intégration sociale (RIS) à 90 % (pour ne pas défavoriser les communes pauvres et que tous restent égaux devant la loi), améliorer les salaires des assistants sociaux (et déjà, aligner les barèmes des assistants sociaux bruxellois sur ceux de leurs collègues wallons), enfin - bien sûr - relever le niveau du RIS et des allocations sociales au seuil de pauvreté... dans un premier temps. ■

① L'actuel Président, Guy Wilmart, un de ses prédécesseurs, des représentants des travailleurs, mais aussi Dalida Rigo, animatrice du Comité de Défense et d'Information des Minimexés (CDIM) et déléguée du Conseil consultatif des Usagers... - voir Ensemble! N° 66

(44)

LA GALÈRE D'UN STUDENT
(Denis Desbonnet)

(46)

"ON NE DEMANDE PAS MIEUX QUE DE COOPÉRER, MAIS CE N'EST PAS ÉVIDENT!"
(Denis Desbonnet)

“Ce n'est pas la charité qu'on demande, c'est un **droit.**”

► Pouvez-vous retracer votre parcours comme usagère du CPAS ?

RACHIDA (nom d'emprunt) : Je suis de nationalité marocaine. Après des études à l'étranger, je suis arrivée il y a une dizaine d'années en Belgique, dans le cadre d'un regroupement familial. Aujourd'hui, je vis seule avec mon jeune enfant de nationalité belge et bénéficie d'une annexe 35, avec titre de séjour de l'Office des étrangers. Je suis titulaire d'un diplôme universitaire et je suis actuellement des cours pour devenir technicienne en informatique, dans l'objectif d'une réinsertion professionnelle rapide.

J'avais déjà été au CPAS d'Anderlecht auparavant. Mais en 2006, j'y ai momentanément renoncé, tant j'en avais marre des problèmes en tout genre : ça tournait au harcèlement, un total manque de respect de la dignité et des droits des usagers. Alors que le CPAS devrait être en principe un centre social de culture et d'épanouissement, je me suis retrouvée finalement avec des problèmes de santé : manque de sommeil, chute de cheveux, une dépression qui m'a empêchée de terminer mon stage d'informatique. Sans parler de l'interruption de soins pour mon enfant, grand asthmatique. Je suis réinscrite au CPAS depuis un an... et je rencontre à nouveau des difficultés à plein de niveaux.

► Pouvez-vous détailler ces difficultés ?

R. : Tout d'abord, je souhaite travailler en Article 60, car même

RACHIDA DÉCRIT LA SUCCESSION D'ASSISTANTS SOCIAUX, LES RETARDS DE PAIEMENTS, LES FACTURES IMPAYÉES QUI EN DÉCOULENT ET L'ENCHAÎNEMENT DES DIFFICULTÉS QUI S'ENSUIT... ALORS QU'ELLE VENAIT POUR ÊTRE AIDÉE.

/ Propos recueillis par
Denis Desbonnet, CSCE

si je suis consciente du sous-statut que cela représente, j'en ai besoin pour m'en sortir un peu mieux. D'autant que, comme je vais l'expliquer, j'ai les pires difficultés pour obtenir du CPAS l'aide qui m'est nécessaire.

Actuellement, j'ai la possibilité d'un engagement dans le cadre d'une association flamande. J'ai fait tout le nécessaire pour avoir ce job, passé un examen quadrilingue... et j'ai été reçue à 100 %. J'ai donc pris rendez-vous avec le président pour qu'on m'accorde cette chance mais il me renvoie vers le service d'insertion... lequel me demande l'accord du président ! Demande qui reste sans réponse depuis des mois... Bref, je tourne en rond. Pourtant je dispose de tous les atouts pour une réinsertion professionnelle.

Dans les diverses associations anderlechtoises que je fréquente, on m'a dit que le CPAS est connu pour ne jamais donner suite aux demandes de mise à disposition dans le milieu associatif, préférant “garder” les Articles 60 pour ses propres besoins.

On s'entend dire que nous sommes des gens inutiles, incapables, qu'on vient leur demander de la charité... D'ailleurs, le président l'a personnellement dit “Nous, on n'a pas d'argent à vous donner, on n'est pas là pour payer vos factures.” Alors que ce n'est pas la charité qu'on demande, c'est un droit ! En plus, ce sont eux qui nous entraînent dans des accumulations de factures, soit qu'ils oublient de les encoder et le dossier se perd, soit qu'ils prennent un temps incroyable pour prendre leurs décisions. C'est comme ça que j'ai subi de nombreux retards de paiement, dont le pire a été un délai de plus de six mois avant que mon renouvellement de RIS soit accordé, ainsi que pour que le CPAS statue sur une demande de carte médicale et prestations familiales garanties. Un retard énorme est dû à l'incroyable “défilé” des assistants sociaux. J'en ai connu pas moins de cinq différents ! Il faudrait peut-être se demander pourquoi tant s'en vont : plusieurs m'ont dit clairement qu'ils ne supportaient plus la politique qu'on leur impose. J'ai pleuré ma première assistante, car elle était active. Mais face au Comité

spécial, ça n'allait pas. Alors, elle a fini par partir, début 2008. Ce qui m'a obligée à réintroduire tout mon dossier de demande d'aide, et je n'ai rien touché en janvier et février. Le 30 avril, ma nouvelle A.S. est entrée en service, mais il a encore fallu un bon mois pour que le dossier passe en Comité spécial. Entre-temps, je me suis retrouvée privée de RIS, d'aide urgente et de carte médicale. De plus, à défaut de réquisitoire, j'ai dû m'adresser aux urgences de St-Pierre pour une intervention chirurgicale qui ne pouvait pas attendre. On m'y a dit qu'ils refusaient de travailler avec le CPAS d'Anderlecht, réputé comme un très mauvais payeur. Et de fait, la facture de 82 € que j'ai rentrée au CPAS est restée impayée pendant des mois. Je me suis donc retrouvée au total avec 412 € de dette cumulée, vu les intérêts de retard et les frais de rappel... Sans compter la visite des huissiers en mon absence, durant laquelle ils ont noté l'ensemble de mes meubles et affaires pour une éventuelle saisie. Visite qui m'a été facturée 189 €. En plus, lors de cette effraction, ma porte d'entrée et

le vinyle du palier ont été endommagés, m'occasionnant des frais supplémentaires...

► **Et le CPAS, qu'a-t-il finalement payé?**

R. : Il n'a accepté de rembourser que la moitié de ces 412 € et encore: sous la forme d'un prêt. Ce que je conteste, d'abord parce que ce sont eux les responsables, et ensuite parce qu'en payer la seconde moitié est le maximum que je puisse faire. D'ailleurs, ça ne m'a été possible qu'en m'endettant auprès d'une amie, ce que j'ai fait à contre-cœur, uniquement pour stopper le processus de saisie.



J'ai également demandé le paiement d'une autre facture de 493 €, ce qui m'a été refusé, sans la moindre notification, ni en mains propres, ni par recommandé - une irrégularité apparemment courante, d'après ce que m'ont dit beaucoup d'usagers. J'ai donc fait appel au service de médiation de dettes. J'ai d'ailleurs montré à Monsieur Wilmart une attestation de cette démarche, preuve de ma bonne foi et de ma volonté de me sortir de ce cercle vicieux. Il m'a répondu que comme ma demande d'aide avait été rejetée par le Comité spécial, il ne pouvait passer outre, que la seule chose qu'il pouvait faire était de représenter ce dossier lors de la prochaine séance.

Mais le système est mal foutu: il a fallu un bon mois pour rencontrer un A.S., puis un autre pour que celui-ci soumette la demande au Comité... qui n'en a finalement pas discuté! J'ignore encore pourquoi: soit que la demande n'a pas été transmise par erreur administrative, soit que ce point de l'ordre du jour a été "oublié"... Quoi qu'il en soit, je n'ai toujours reçu aucune réponse.

Je pourrais encore citer le refus de remboursement d'une paire de lunettes pour mon enfant. C'est clair: le CPAS ne cache pas sa volonté de réduire fortement

les frais de santé couverts par la carte médicale, et l'octroi même de cette carte. Je connais quelqu'un qui se l'est vu retirer après 10 ans où on la lui avait accordée - et pourtant, son état de santé ne s'est pas amélioré, bien au contraire...

Et ce n'est pas tout: lorsque, suivant les instructions de Monsieur Wilmart, je me suis présentée au guichet pour le remboursement de la moitié de cette fameuse facture hospitalière que le CPAS s'était engagé à prendre en charge, l'A.S. a produit une autre facture du service "Sport et Culture" dont elle a exigé en contrepartie le remboursement immédiat. Je n'ai pas eu le choix: j'ai dû signer une reconnaissance de dette et un engagement de remboursement. Pour moi, c'est du chantage et de l'abus de pouvoir de cette A.S., agissant de sa propre initiative!

► **Vous n'avez pas tenté de protester?**

R. : Bien sûr, je ne me suis pas laissé faire. Je lui ai fait remarquer que, lors de la séance de la veille au Comité spécial, il n'avait pas été question du paiement de cette autre facture, encore moins comme une condition pour le remboursement promis. Mais sa seule réponse a été: "*En attendant, elle est là, et il faut la payer!*"

C'est un problème généralisé: les services administratifs se montrent beaucoup plus stricts que le Comité spécial ou le président. Quand on obtient un accord de principe auprès de ceux-ci, c'est très souvent bloqué au niveau du "guichet".

Dans le même genre, on m'a aussi réclamé un document de l'Office des étrangers prouvant que je réside bien sur le territoire. Cela, alors qu'ils connaissent mon domicile et que de toute façon Monsieur Wilmart m'avait affirmé que mon dossier était en ordre pour le paiement d'une aide sociale équivalente. Une autre fois, j'ai dû présenter une attestation de scolarité... attestation que j'étais bien en peine de fournir, pour la "bonne" et simple raison que, comme le CPAS n'avait pas payé le minerval, l'école ne m'avait pas encore inscrite officiellement! Là encore, le président a dû intervenir en personne pour me garantir le paiement de mon allocation dès le lendemain, en confirmant que cette attestation était inutile.

Je vous jure, c'est du vrai Kafka: parfois c'en est à s'arracher les cheveux. Après ça, il ne faut pas s'étonner s'il y a des réactions parfois violentes: on les provoque carrément par ce genre d'attitudes. ■

“Comment puis-je un jour m'en sortir vraiment ?”

Pouvez-vous raconter votre parcours ?

FRANÇOIS (nom d'emprunt) : Il y a quelque temps, j'ai accepté d'héberger mon ex-femme, car elle s'est retrouvée à la rue avec nos deux enfants. Mais finalement, elle est partie en me laissant les mômes sur les bras. En février 2009, j'ai été licencié par mon employeur, car on me demandait de terminer mon service à une heure du matin, ce qui était impossible avec deux enfants à charge. Entre-temps, j'ai obtenu un logement social au Foyer bruxellois.

Mais les allocations familiales ne m'ont été versées qu'en mars 2009 car pour décembre et janvier, elles ont été payées à mon ex-femme. De ce fait, je n'ai pas pu payer de nombreuses factures. Notamment, quand j'ai quitté mon précédent appartement, la clôture du compteur de gaz que j'avais demandée n'a pas été effectuée. La consommation des nouveaux occupants m'a donc été comptée pour un montant de près de 1.000 €...

Je suis alors venu voir Dalida Rigo, qui a obtenu un rendez-vous avec le président du CPAS (on connaît “le système”), à qui j'ai montré les factures de gaz et d'autres que j'étais incapable de payer. Il m'a renvoyé au service Energie, qui a donné une suite favorable à ma demande d'aide, en me promettant de payer la somme de 1.000 €. Cette somme est désormais déduite de mon chômage, à raison de 50 € par mois. J'ai aussi reçu une “aide exceptionnelle” de 250 €, pour me permettre de terminer mon mois. Il m'a également

FRANÇOIS A DEUX ENFANTS À CHARGE. SUITE À DES RETARDS DE PAIEMENT, IL PASSE DE DETTES EN ÉTALEMENTS DE PAIEMENTS ET SE DEMANDE S'IL POURRA UN JOUR S'EN SORTIR VRAIMENT.

Propos recueillis par
Denis Desbonnet, CSCE

demandé de prendre rendez-vous avec mon assistante sociale, pour mettre de l'ordre dans mes nombreuses factures restantes et voir ce qu'il y avait lieu de faire ensuite.

SE FÂCHER POUR SES DROITS

Mais, lorsque j'ai rencontré celle-ci, elle m'a dit en voyant mes factures : “Ah, pour ça, on ne peut rien faire, c'est à vous de prendre des arrangements avec vos créanciers”. Ce que j'ai fait, mais au total, cela me coûte entre 20 et 25 € par mois et par créancier, soit 490 € en tout. Une somme impossible pour moi.

En plus, mon ex-femme est tenue de me verser une pension de 150 € pour les 2 enfants. Mais elle n'a payé qu'une seule fois, en juillet. Je l'ai signalé au CPAS et ai donc demandé qu'on lui retire la somme due et me la reverse directement. Comme je n'ai reçu aucune réponse durant tout le mois de septembre, je me suis finalement présenté sur place. Mais mon A.S. a refusé de me voir “faute de temps”, et c'est un agent administratif qui m'a reçu, juste pour me dire “de m'adresser au SECAL”.

Devant ce jeu de ping-pong, comme j'ai fini par hausser le ton, il m'a pris à part dans un bureau, pour me de-

mander brutalement de “me calmer”. Il a été à ce point déplaisant (ce n'est pas la première fois) que j'ai enregistré la conversation sur mon GSM, comme preuve. Idem pour les cartes médicales. J'ai aussi dû me fâcher pour obtenir les deux auxquelles j'ai droit, vu le ménage que je constitue avec mes trois enfants.

À la vue de toutes ces factures, le Comité spécial s'est étonné que mon assistante sociale ne m'aie pas proposé un règlement collectif de dette. Je leur ai répété texto ce qu'elle m'avait répondu. Suite à cela, c'est le Comité spécial qui a pris rendez-vous pour moi avec la cellule de médiation de dettes.

Mais j'ai encore eu de la chance d'apprendre, lors d'un coup de fil que j'ai passé au CPAS, que j'y avais rendez-vous cinq jours plus tard. La lettre officielle me l'annonçant n'a été expédiée que le 16, soit le jour même de l'audience... et je l'ai reçue le 18!

DIFFICULTÉS ÉTALÉES DANS LE TEMPS

Quand je m'y suis rendu, on m'a proposé un plan d'apurement qui réduirait mes remboursements de 20 ou 25 euros à 10 euros par créancier et par mois. Ce qui pour moi n'est pas une aide à propre-

ment parler car à ce rythme-là, il m'aurait fallu plus de 60 mois pour tout rembourser. Sans tenir compte que chaque fin décembre, j'aurai de nouveau la facture de clôture du gaz, la taxe régionale, etc.

Dans les faits, quand j'ai payé tout ce que dois, il me reste 6,56 € par personne pour vivre, payer les langages du petit, l'école, la nourriture... J'ai fait le calcul, vous pouvez vérifier, j'ai toutes les factures. Je ne sais pas comment je vais payer les frais de la rentrée scolaire. Les allocations familiales ont déjà été “bouffées”, au propre comme au figuré.

Par-dessus le marché, si j'acceptais ce plan, en cas de problème sérieux, il ne me serait plus possible de demander une aide auprès du CPAS, car elle serait considérée comme une dette supplémentaire - chose qui est interdite quand on est en médiation de dette!

J'ai donc préféré refuser, car ça ne règle pas mes difficultés, ça ne fait que les étaler dans le temps, ça me tient tout juste la tête hors de l'eau, ça m'aide... à me maintenir dans la merde, sans fin. On parle d'assistanat, mais là qu'est-ce que c'est? Comment puis-je un jour m'en sortir vraiment? ■

"C'est inhumain, comme politique."

Nous avons rencontré Anne-Sophie (nom d'emprunt) en compagnie de Dalida Rigo, présidente du CDIM.

ANNE-SOPHIE (nom d'emprunt) : Dans le cadre du plan d'activation, j'ai été suspendue par l'ONEm pour quatre mois. De plus, pour le dernier mois de chômage que j'ai touché, j'ai reçu 200 euros de moins et on m'a dit que je ne les récupérerais que lorsque ma sanction serait levée. J'ai donc introduit une demande d'avance au CPAS, pour pouvoir nourrir mes quatre enfants.

Heureusement, Dalida m'a obtenu un rendez-vous avec le président. Mais ce n'est pas normal que c'est seulement par ce biais qu'une demande urgente devient prioritaire : que deviennent ceux qui n'ont pas cet "accompagnement" ? En plus, quand j'ai rencontré mon A.S., elle m'a dit que j'aurais juste droit à des colis alimentaires.

DALIDA RIGO : Cela, alors que la règle veut que les enfants aient droit en plus aux repas chauds gratuits, un par jour au minimum. C'est quand même fou qu'une assistante sociale en place depuis trois ans, censée connaître la jurisprudence, ignore cela. Pourtant ça figure en toutes lettres dans la brochure d'information du CPAS même : je lui ai montré à quelle page!

A.-S. : Par-dessus le marché, l'A.S. m'a aussi dit qu'une fois retrouvé mon droit au chômage, je ne devais plus rien espérer de la part du CPAS. Pourtant, je lui ai démontré que c'était impossible de m'en sortir, même quand je tou-

ANNE-SOPHIE A 4 ENFANTS. ELLE FUSTIGE LE SYSTÈME "INHUMAIN" DU STATUT COHABITANT ET REGRETTE QUE LE CPAS NE PRENNE EN COMPTE QUE LE NIVEAU DES REVENUS, PAS CELUI DES DÉPENSES RÉELLES.

Propos recueillis par
Denis Desbonnet, CSCE

chais mon chômage. Comme chef d'une famille de six personnes, j'avais droit à 988 €. Par rapport à un isolé, qui touche 826 €, je reçois en tout et pour tout 162 € de plus pour les cinq autres membres de mon ménage. Divisé par cinq, ça fait 32,4 € par mois, soit 1,08 € par jour pour chacun d'entre eux ! Vous voyez, à force de rogner sur tout, je deviens forte en maths...

Une fois payés le loyer, l'eau, le gaz et l'électricité, les frais scolaires, etc., il ne reste que 350 euros pour se nourrir, s'habiller... Mon fils est obligé de frauder à

la STIB car on n'a pas pu payer l'abonnement scolaire.

Au CPAS, tout est basé sur ce que les gens touchent, mais pas sur ce qu'ils doivent payer. Je ne parle pas seulement pour mon cas : pourquoi cette politique de l'autruche ? Il faut que ça cesse !

D.R. : Déjà, de toute façon, une A.S. n'a pas à décréter qu'on "gagne assez au chômage" - ce sont les mots qu'elle a utilisés ! Que je sache, le CPAS est tenu d'examiner les demandes au cas par cas. Avant de dire non d'office, il faut s'informer de la situation précise.

A.-S. : Avant, j'habitais le Hainaut et au CPAS local auquel j'ai déjà fait appel, on examinait chaque demande à part, on ne généralisait pas. Je veux bien croire qu'il y a des abus, mais de là à nous mettre tous dans le même sac... C'est comme le taux cohabitant, une vraie injustice : c'est vrai qu'il y a des fraudes, mais je connais des gens qui ont accepté de prendre à la maison des parents ou des copains dans le besoin. Et on les pénalise financièrement parce qu'ils sont solidaires !

C'est inhumain, comme politique. ■



La galère d'un étudiant

Brian (nom d'emprunt) est un jeune homme de 19 ans, dynamique et posé, bien au courant de ses droits et déterminé à se défendre. Il occupe un studio dans une tour, qu'il loue près de 500 euros par mois à un propriétaire privé, avec lequel il est en délicatesse suite à deux mois de loyers impayés. Pour tenter une médiation avec celui-ci, il retape gratuitement son logement, vivant dès lors dans un véritable chantier, dans une atmosphère de plâtre et d'odeur de colle, due aux travaux de détapissage et de colmatage des murs qu'il effectue.

► Peux-tu résumer ton parcours en tant qu'allocataire social?

BRIAN: Je dépends du CPAS d'Anderlecht depuis août 2007, moment où j'ai quitté ma mère, qui est au chômage. Je suis parti d'abord parce que j'étais une charge financière trop lourde pour elle, d'autant plus qu'elle ne touchait de ce fait qu'un taux cohabitant, mais aussi par volonté d'autonomie personnelle.

J'ai terminé mes études secondaires en technique de qualification, pour lesquelles j'ai bénéficié de l'aide du CPAS d'Anderlecht durant ma dernière année. Depuis l'an passé, j'ai entamé des études supérieures pour lesquelles j'ai à nouveau demandé l'aide du CPAS. Jusqu'ici, je réussis pas trop mal : je devrais avoir mon diplôme fin juin 2010... sauf obstacle financier ou administratif insurmontable.

BRIAN EST ÉTUDIANT. LES FRÉQUENTES DÉMARCHES AVEC LE CPAS L'ONT MIS EN DIFFICULTÉ À SON ÉCOLE ET VIS-À-VIS DE SON PROPRIÉTAIRE.

/ Propos recueillis par
Denis Desbonnet, CSCE

► Tu fais allusion à des problèmes dus au CPAS ?

B.: Tout à fait, et à plusieurs niveaux. D'une part, des retards réguliers de paiement, surtout lorsque mon A.S. est en vacances ou malade. En un an, celui-ci a été très souvent absent, parfois des semaines entières.

Je me rappelle une fin de mois particulièrement difficile où, face à l'accumulation de factures que je ne pouvais payer et de rappels divers, je m'adresse à lui. Il me dit de me présenter le 1^{er} du mois suivant, en garantissant que mon RIS serait payé sur-le-champ.

Mais le jour dit, l'agent administratif me sort : "Revenez demain, il y a trop de monde". J'ai eu beau protester, en leur signalant l'accord et la "garantie" que m'avait donné mon A.S. (entre-temps parti à nouveau en congé), ils n'ont rien voulu entendre. Scénario qui se répète les jours suivants : les agents prétendent ne pouvoir prendre aucune initiative car ils n'ont reçu aucune consigne.

Finalement, je n'ai touché mon argent que le 21, avec trois semaines de retard. Et encore,

seulement parce qu'un autre A.S., rentré plus tôt que prévu de congé, a pris les choses en main et réglé le problème. Et ça, en à peine dix minutes – comme quoi, avec un minimum de bonne volonté...!

► Comment expliques-tu ces retards à répétition ?

B.: C'est dû à l'éternel problème de suivi des dossiers. Tout d'abord, il y a "l'activation" des paiements, qui est très souvent retardée pour divers prétextes. En l'absence de ton A.S., il n'y a aucun relais de l'information, tout se perd : les documents, les instructions pour le paiement ou pour une autre procédure... De plus, souvent, il suffirait que les agents administratifs aillent chercher l'info chez un collègue, ou dans un dossier dans la pièce juste à côté. Mais ils s'en lavent les mains, même face à des demandes très urgentes et tout à fait indiscutables, ou accordées d'office par la loi.

En plus, le système informatique est très lourd et inefficace - quand il n'est pas en panne. Et pour la gestion des agendas, là, c'est vraiment du "foutage de gueule" : du genre, on me demande de revenir

le mercredi... c'est-à-dire le jour de congé hebdomadaire de mon A.S.! Or, comme en son absence, rien ne se fait... Je ne compte plus les fois où j'ai fait la file pour rien, ou les reports de rendez-vous sans avertissement.



Ce qui d'ailleurs m'a forcé à "brosser" trop souvent les cours, pour revenir achever mes démarches... Et mis en difficulté vis-à-vis de l'école, avec le risque de me retrouver dans un statut d'"élève libre" malgré moi, pour cause d'absentéisme dépassant le maximum autorisé. Mais le comble, c'est que si de ce fait je n'étais plus un élève régulièrement inscrit, le CPAS, responsable de cette situation, pourrait me couper les vivres, puisque ma réussite scolaire est une des exigences de mon "contrat". Je risque donc de perdre sur les deux tableaux!

En plus, c'est la deuxième année que le CPAS a plusieurs mois de retard dans le paiement de mon minerval, d'où des rappels et la menace d'une exclusion de la part de mon école. Soit dit en passant, inversement, alors que mon "contrat d'intégration" au CPAS prévoit, comme autre condition pour pouvoir poursuivre mes études, une rencontre tous les trois mois pour présenter mon bulletin, je n'ai jamais reçu un seul rendez-vous dans ce cadre. Ils sont bien moins exigeants quand

au respect de leurs propres engagements...

Un autre exemple: lors du renouvellement de mon contrat avec le CPAS, en août dernier, mon A.S. me dit que l'accord devrait être obtenu la semaine suivante au Conseil. Je reçois la confirmation du feu vert, mais quand je me rends au bureau de paiement, on me réclame une attestation à propos de mes allocations familiales, soi-disant indispensable pour "compléter mon dossier" - ce dont mon A.S. ne m'avait pas touché mot. Comme je n'ai pas le choix, je fais la démarche, ce qui me coûte une semaine supplémentaire...

Et lorsque je l'apporte, on me demande cette fois un document d'Actiris prouvant que je ne touche pas d'allocation de chômage! Cela, alors que depuis juillet, je suis en "stage d'attente" pour une période de neuf mois, ce que le CPAS sait parfaitement puisque c'est attesté par l'ONEm. Et quand je reviens avec ce document... un autre agent me dit qu'effectivement, "ce n'était pas nécessaire"! Résultat: encore une journée de perdue

pour rien, tant pour le paiement que pour mes cours. Ils croient vraiment qu'on n'a que ça à faire?

Bref, il faudra en tout deux mois pour que je sois payé. Du coup, je n'ai évidemment pas pu payer mon loyer, et mon proprio me bombarde de recommandés et de mises en demeure.

► Quel est ton budget mensuel?

B.: Quand en août 2008, je quitte ma mère, je passe du statut de cohabitant, qui me donnait droit à un peu plus de 400 € mensuels, à celui d'isolé, soit une allocation d'un bon 700 €. Le CPAS paie en principe directement au propriétaire le loyer plus les charges énergétiques. Je reçois donc en tout et pour tout 240 € pour vivre un mois, auxquels s'ajoutent mes 114 € d'allocations familiales.

Mais en août et en septembre 2009, je n'ai touché que 230 €, dont on m'a en plus retiré mes allocations familiales - ce que deux autres assistants sociaux m'ont d'ailleurs affirmé être illégal, tant que celles-ci ne dépassent

pas un plafond d'environ 200 € mensuels.

Une fois déduits mes transports, quelques communications GSM et d'autres petites dépenses, en moyenne, il ne me reste déjà que 100 €. Mais ce mois-là, c'était 25 €! Du coup, maman a dû m'aider en me "dépannant" de 100 €. Ça me révolte, parce qu'elle rame elle-même un maximum. Avec un tel budget, même en ne faisant qu'un vrai repas par jour et en ne prenant que des produits blancs, on n'y arrive pas.

► Et pour les fringues?

[Pudiquement, Brian me montre d'un geste de la tête sa seule paire de "tennis"... élimées et crevées.]

B.: C'est comme pour l'achat d'un ordinateur (et je ne parle pas d'Internet): il ne faut même pas y penser, alors que je suis des études supérieures. Pour mes travaux et mes recherches, je dois souvent faire des heures sup'à l'école, pour avoir accès à l'un ou l'autre PC libre. Ou alors squatter ceux des copains, en leur imposant ma présence chez eux. ■



“On ne demande pas mieux que de **coopérer**, mais ce n'est pas évident!”

Nous avons rencontré trois des services sociaux indépendants les plus actifs sur la commune d'Anderlecht: le Service social Cureghem, Wegwijzer et le Centre d'aide aux personnes Westland. Ils sont à l'origine de la lettre ouverte du “Réseau” associatif, reproduite dans notre précédent numéro. Leur témoignage, loin d'être unilatéral ou monolithique, fait montre de beaucoup d'honnêteté et d'un grand sens de la nuance.

► Quelle a été la genèse de votre lettre ouverte aux responsables du CPAS?

WEGWIJZER: Lors de réunions avec d'autres associations et services actifs sur la commune, on s'est rendu compte que le malaise vis-à-vis du CPAS est, pour ainsi dire, généralisé. On s'est alors dit que, plutôt que de continuer à nous “plaindre” chacun dans notre coin, une démarche commune aurait plus de poids.

SERVICE SOCIAL DE

CUREGHEM: Un autre élément déclencheur a été le fait que les assistants sociaux sont partis en grève pour protester contre leurs conditions de travail. L'idée de la lettre était aussi une manière de marquer notre solidarité avec leur action. Car au fond, les blocages qu'ils rencontraient, on en fait nous aussi les frais.

► Quels sont les problèmes que vous rencontrez le plus fréquemment dans vos rapports avec le CPAS?

TROIS SERVICES SOCIAUX D'ANDERLECHT DÉCRIVENT LEURS RELATIONS ET LEURS EXPÉRIENCES AVEC LE CPAS DE LA COMMUNE.

/ Propos recueillis par
Denis Desbonnet, CSCE

Les trois services, unanimes: Tout d'abord, les délais dans le traitement des dossiers, du au grand turn-over des assistants sociaux, ce qui peut entraîner des retards considérables pour l'octroi de l'aide.

SSC: J'ai même connu un cas où cela a pris un bon cinq mois, durant lesquels la personne dont je m'occupais n'avait plus aucun interlocuteur à qui s'adresser. Et lorsque le nouvel assistant social a été engagé, re-belote: il a fallu le temps qu'on lui attribue ses rues, qu'il soit mis au courant... Ensuite, il y a la perte très fréquente de documents. Enfin, le refus d'introduction de demandes d'aide auprès du Comité spécial, une pratique assez courante de la part de certains assistants sociaux, qui décident unilatéralement celles qu'ils estiment devoir ou non être soumises au Comité spécial.

► Cette lettre ouverte a-t-elle eu des résultats concrets?

SSC: La première réaction a été une lettre du président du CPAS. Il prenait acte de nos remarques mais ne disait rien sur le fond, si ce n'est que nous avions noirci le

tableau et qu'il fallait tenir compte de l'état des finances de la commune, de la mise sous tutelle par la Région... Bref, l'argument budgétaire qu'on nous sort toujours. Comme on n'était pas franchement enchantés par cette réponse, on lui a réécrit pour lui demander un entretien.

Dans la foulée, nous avons rencontré les responsables du Service social général - celui qui pose le plus de problèmes. En gros, ils ont reconnu la justesse d'une partie de nos critiques, mais pour conclure: “C'est comme ça, on ne peut rien y faire, tant que le politique ne prend pas ses responsabilités, rien ne changera.”

► “Le politique”? Vous voulez dire la coalition majoritaire au sein du Conseil du CPAS?

SSC: J'imagine que c'est cela qu'ils ont voulu dire. Mais pour nous, le problème se situe aussi au niveau de l'administration interne. Au quotidien, c'est là que se situe le frein le plus important. C'est tout un état d'esprit qui pose problème.

CENTRE D'AIDE AUX PERSONNES WESTLAND: Suite à notre démarche, on a quand même

obtenu une relative amélioration dans nos relations avec le CPAS. Par exemple, en terme de communication, les choses sont beaucoup plus fluides. Avant, c'était un vrai parcours du combattant pour avoir une information fiable sur quel A.S. s'occupait de quel quartier, ou à propos des changements de personnel, très fréquents vu le turn-over, pour savoir qui précisément avait en charge tel ou tel dossier...

W: On peut aussi s'adresser directement aux superviseurs. Et maintenant, nous avons les numéros directs des A.S. - un gros progrès, ça facilite vraiment les choses. Mais quand on y pense, ce n'est pas normal qu'on doive faire si souvent appel à l'“échelon supérieur”, c'est bien la preuve que le contact avec les A.S. reste bien trop aléatoire.

SSC: Notamment, on devrait aussi avoir les adresses électroniques des divers A.S. Comme c'est très difficile de les avoir en ligne, on pourrait leur envoyer un message même en leur absence, ce serait bien plus direct et efficace. Actuellement, on perd un temps fou rien que pour avoir le contact.

Et entre les services et les agents du CPAS mêmes, ce n'est pas mal non plus! Il n'y a apparemment aucune communication entre eux, c'est totalement cloisonné. Parfois, c'est nous-mêmes qui devons faire "l'interface" pour qu'une info importante qui concerne plusieurs niveaux circule... par exemple entre le Service social et celui de l'Insertion socioprofessionnelle.

Heureusement, à la longue, on a fini par trouver des canaux d'information "parallèles", via tel ou tel autre A.S. qu'on connaît. Mais encore une fois, ce n'est pas normal qu'on doive utiliser des "voies de traverse" pour arriver à nos fins. Cela dit, c'est surtout vrai pour le Service général. Le Service médiation de dettes ou la Cellule énergie sont de plus petites structures, où le contact est plus aisé.

W: Dans le même esprit, on a proposé que les A.S. qui débutent visitent les associations présentes sur la commune, afin de savoir "qui fait quoi", les collaborations possibles, etc. L'idée a été jugée excellente... mais aussitôt écartée car impraticable: il n'y a déjà pas de temps pour organiser une formation de base pour les nouveaux.

SSC: D'une façon plus générale, s'il y a des améliorations momentanées, on a un peu l'impression que rien n'est jamais acquis, que le travail est à recommencer sans cesse. Depuis dix ans que je travaille à Anderlecht, j'ai toujours connu ce type de dysfonctionnements, ce n'est pas la première fois qu'on tente de se concerter avec les travailleurs du CPAS pour une plus grande efficacité, une meilleure coopération, défendre les droits de nos usagers... Confrontés à une "machine" aussi lourde, on a le sentiment que rien ne bouge sur le fond, quel que soit le président en place.

► A quoi attribuez-vous cet immobilisme?

SSC: Je pense que c'est vraiment une question de mentalité. Je me rappelle d'une réunion d'information

des A.S. du CPAS à laquelle nous avons été invités, pour faire une présentation de nos trois services. Il y avait aussi à l'ordre du jour des points concernant l'Insertion socioprofessionnelle, la médiation de dettes... Le moins qu'on puisse dire, c'est que l'intérêt des présents était loin d'être manifeste! Certains jouaient avec leur GSM, d'autres bavardaient entre eux...

W: C'est tout à fait vrai. Mais il faut dire aussi que le cadre de la réunion était sinistre: on était entassés pendant plus d'une heure dans un local trop petit, il faisait chaud à mourir, il n'y avait rien à boire, certains n'avaient même pas de place pour s'asseoir! Personnellement, je peux comprendre que les travailleurs n'avaient qu'une envie, c'était de partir. A leur place, j'aurais directement fait appel au syndicat...

CAPW: D'accord, les locaux n'étaient pas agréables ni adaptés. Mais n'empêche: j'ai trouvé que ce comportement était un total manque de respect envers des collègues comme nous, qui avons pris la peine de nous déplacer, de préparer une présentation... En plus, dans l'objectif d'améliorer le travail, la collaboration.

SSC: Je vais tout à fait dans le même sens: le cadre n'excuse pas tout. D'ailleurs, en collaboration avec le CPAS, nous avons organisé des rencontres avec les A.S. dans nos locaux. Et je peux te dire qu'il y avait de la place pour tout le monde, des boissons... on avait tout fait pour les recevoir au mieux. Et pourtant, on a dû "tirer" tout le temps pour que ça réagisse un peu. Les trois quarts des présents n'en avaient clairement rien à fiche, alors qu'on leur parlait de leur travail, de l'amélioration du service... A la seconde réunion, ça allait déjà un peu mieux, mais c'était en bonne part des participants à la rencontre de l'année précédente.

► Et les autres? Ils avaient boycotté cette seconde rencontre, ou carrément quitté le CPAS?



SSC: Difficile à dire. C'est clair qu'il y a un énorme turn-over des A.S. On ne se bouscule pas vraiment pour venir travailler au CPAS d'Anderlecht. C'est un cercle vicieux: leur travail n'est pas du tout valorisé, il est impossible de s'épanouir dans de telles conditions, donc ils partent souvent dès qu'ils en ont l'occasion. Du coup, c'est le suivi du travail qui s'en ressent...

W: Je pense que la cause de ces problèmes sans fin, ce ne sont pas les travailleurs pris isolément, même si, comme partout, il y en a qui sont fautifs. Pour moi, c'est d'abord au niveau de la hiérarchie que cela doit se résoudre, c'est toute l'organisation du travail qui doit être revue. Ce qui me frappe, c'est l'absence totale d'une réglementation claire et comprise par tous au sein de l'administration du CPAS. Il n'y a aucune cohérence, on n'a pas du tout l'impression qu'il existe une procédure généralisée. Quand on interroge les A.S. sur le traitement des dossiers, ou sur les

raisons de telle ou telle décision, les réponses varient presque toujours: c'est "A", "B", ou "C", selon celui à qui on parle.

Ça, je ne le comprends pas. Si je compare à notre service, qui est présent sur toute la Région - on n'est pas non plus une petite équipe - il y a des procédures bien établies, connues de tous. Et on a chacun des comptes à rendre sur nos dossiers. Alors que pour une administration aussi grosse que le CPAS, on a franchement l'impression que chacun fait à sa mode.

SSC: C'est surtout vrai pour les aides complémentaires. Pour le RIS, évidemment, c'est réglé par la loi, il y a des consignes très strictes et un contrôle. Mais pour ce qui concerne la carte médicale, les aides énergétiques, etc., on a vraiment le sentiment que ça dépend du bon vouloir de l'A.S. à qui on a affaire ou, pire encore, que c'est "à la tête du client". En terme de déontologie, je trouve ça très problématique. →

► **On nous dit de toutes parts que ces problèmes sont encore aggravés par un accueil des usagers qui pose problème. Et cela, tant sur le plan matériel (surtout les locaux de la rue Van Lint) que par rapport au manque de respect dont feraient preuve pas mal d'agents administratifs et d'assistants sociaux.**

SSC: Moi, je parlais d'un manque d'accueil tout court. Les usagers sont très mal informés de la procédure à suivre, ou seulement par la remise d'une feuille très succincte. Or, beaucoup de ces personnes ne savent pas bien lire... Ils ignorent même souvent à quelle heure ils doivent venir pour rencontrer leur A.S. Parfois, on leur demande aussi des documents qu'ils ne peuvent pas obtenir, comme pour un de mes usagers, à qui on réclamait un formulaire d'Activiris qui n'est pas destiné au public. Et puis, les locaux ne sont vraiment pas adaptés, les entretiens se font dans des cagibis, sans aucune confidentialité. Il y a un réel problème de secret professionnel.

W: Tout d'abord, il faudrait décentraliser les services. A Bruxelles Ville, sur un territoire pourtant plus petit, le CPAS a 10 antennes. Cela assure une proximité pour les usagers. Ici, ils doivent souvent faire des déplacements importants: c'est très grand, Anderlecht. Et avec des quartiers et des populations très différents, qui s'"opposent" souvent. Rassembler tout le monde en un seul endroit, c'est loin d'être idéal.

► **Que pensez-vous du déménagement prévu en principe ce printemps dans un nouveau bâtiment rénové?**

SSC: Cela fait des années qu'on nous l'annonce comme la solution miracle. Encore maintenant, il semble que les délais pour l'ouverture ne soient plus respectés. Ensuite, avec l'engagement prévu de nouveaux A.S., je crains qu'on ne soit à terme une fois encore très "à l'étroit". Mais surtout, comme l'a dit ma collègue, le fait de tout

concentrer en un lieu unique va à l'encontre d'un travail de proximité. Si on est dans le quartier même des gens, on est dans une approche beaucoup plus "intimiste", on connaît les gens, la relation est tout à fait différente.

W: Sans compter que répartir les permanences, ça permettrait de ne plus avoir des files dès six heures du matin! Quand on pense que, lors de la concertation sociale, le président et le chef du service général ont osé nous dire que ce n'était pas leur faute si les gens "choisissent" de venir si tôt! C'est un peu gros: tout le monde sait que certains A.S. eux-mêmes "conseillent" à leurs usagers de venir au moins une heure à l'avance, pour avoir une chance d'être reçus... ça veut tout dire.

► **Selon vous, ces files d'attente énormes, cela tient à quoi? Une mauvaise organisation des services ou l'accroissement objectif des demandes et le personnel insuffisant pour y répondre?**

W: Pour ce problème, je suis désolée: tout dépend aussi de la façon dont on gère les listes d'attente. Nous, on a un listing qu'on "ouvre" ou qu'on "ferme" en fonction du nombre de demandes et qu'on réorganise constamment en fonction du degré d'urgence. Ça devrait aussi être possible chez eux.

SSC: A mon avis aussi, c'est avant tout dû à la mauvaise organisation. D'abord, pourquoi seuls cinq allocataires peuvent-ils être entendus par matinée (enfin, sept maintenant, je crois)?

Je me demande comment ils font ailleurs, dans des communes un peu comparables, comme à Molenbeek. Un assistant social m'a dit qu'en fait, c'est laissé à l'appréciation de chacun d'entre eux. Car parfois, pour certaines des cinq personnes reçues, cela peut aller très vite, il s'agit de simples formalités. L'A.S. aurait alors largement le temps de recevoir une ou deux

personnes en plus, mais seuls certains ont cette initiative. Dans notre service, à deux, on parvient à recevoir jusqu'à 25 personnes...

► **Vous ne faites peut-être pas tout à fait le même métier: le CPAS a des exigences différentes en termes de mission et de contraintes légales et réglementaires, une obligation de moyens...**

SSC: C'est vrai, mais je pense surtout que nous sommes beaucoup plus souples. Au CPAS, la lourdeur administrative est sans commune mesure, les procédures terriblement lentes. Cela dit, j'avoue ne pas être vraiment au fait de leurs méthodes ni de leur mode de fonctionnement. Mais, sans généraliser, on a vraiment le sentiment qu'il y en a qui "en foutent le minimum". Ça dépend très fort d'un service, voire d'une personne, à l'autre. Le problème, c'est que si les chefs sévissaient, c'est peut-être la moitié de leur équipe qui partirait! Cela alors que le personnel est déjà insuffisant. Je pense que les responsables sont un peu coincés, alors c'est le "laisser faire"...

Par rapport au manque de respect de certains agents et A.S., je confirme absolument. Et pas seulement vis-à-vis des usagers. Il arrive qu'on tombe sur l'un ou l'autre interlocuteur qui est à la limite grossier avec nous aussi, et même qu'on nous raccroche au nez quand on appelle à propos d'un allocataire de notre public.

W: Moi, assez souvent, dès que je m'annonce au téléphone, la communication s'"interrompt" bizarrement, je me retrouve avec le "tût-tût"...

SSC: On a parfois nettement l'impression qu'on "dérange" quand on demande des explications sur telle ou telle décision. Or, certaines sont très arbitraires, et même parfois irrégulières, dénotant une méconnaissance terrible de la législation...

► **Si je vous entends bien, vous dénoncez des cas d'incompétence, voire d'abus de pouvoir. Notamment par rapport aux garanties qu'offre la loi aux usagers?**

W: On en revient au problème de ce "filtrage" par les A.S. Certains "dissuadent" les allocataires d'introduire telle ou telle demande d'aide, en leur disant que "ça ne vaut pas la peine, ça sera de toute façon refusé". C'est inacceptable. Déjà parce que si la demande n'est même pas introduite, on n'a pas le moindre recours possible! Je dis toujours à mes usagers de ne pas sortir du CPAS tant qu'ils n'ont pas un accusé de réception de leur demande, en bonne et due forme et signé par l'A.S. Et de rester jusqu'à ce qu'on le leur donne, quitte à y passer la nuit! Là encore, ce genre d'abus ne concerne pas tout le monde, mais il y a de vrais "spécialistes".

SSC: On a aussi un peu l'impression d'une suspicion d'office, les gens sont sur la défensive et doivent prouver leur bonne foi. Ça renvoie à ce qu'on disait tantôt: les A.S. se permettent parfois des jugements de valeur personnels et subjectifs, totalement déplacés. Je me souviens d'un cas où une demande d'aide a été rejetée par le Comité spécial, sur base d'un rapport très négatif de l'A.S., qui a décrété que la personne en ques-

**RAS-LE-BOL
DES CONDITIONS
D'ACCUEIL!**

tion n'avait pas fourni assez d'efforts dans sa recherche d'emploi. Mais le comble, c'est que quand le même allocataire s'est adressé quelque temps plus tard au service ISP pour qu'on l'aide à retrouver du boulot, elle s'est entendu répondre que comme elle n'était plus aidée par le CPAS, on ne la recevait plus! C'est vraiment n'importe quoi, le serpent qui se mord la queue...

► **Dans ce témoignage collectif, on a peu entendu le Centre "Westland". Est-ce parce que**

vous vous retrouvez dans l'essentiel de ce que décrivent vos confrères ou au contraire, parce que vous ne vous y reconnaissez que partiellement? Ou encore pour d'autres raisons?

CAPW: À vrai dire, je ne connais pas aussi bien que mes collègues la vie interne du CPAS, ses rouages, les difficultés qu'il doit surmonter. Ni non plus son historique, la politique qu'il s'est fixée, les débats au Conseil... Je préfère ne pas affirmer des choses sans

être absolument sûre de ce que j'avance. Cela dit, c'est clair que le CPAS ne fonctionne pas comme il faut, qu'il y a beaucoup de problèmes. Au Centre Westland, on en rencontre certains qui ont été cités, mais pas tous, et pas aussi fréquemment. Dans l'ensemble, j'ai l'impression que nos rapports sont moins difficiles.

Mais peut-être est-ce dû aussi au fait que, dans nos permanences, nous avons beaucoup moins d'allocataires du CPAS. Cela fait

peut-être 15 à 20 % de notre public, donc fatalement, on est moins en relation. C'est sans doute parce qu'on est beaucoup moins proches géographiquement. Dans des services comme les nôtres, la proximité joue beaucoup: la majorité des gens qui s'adressent à nous viennent du quartier. Et de ce point de vue, pour le service de Cureghem, c'est le contraire: ils sont vraiment la porte en face.

W: C'est tout à fait vrai. D'ailleurs, moi, je redoute déjà le jour où ils vont emménager dans leurs nouveaux locaux, qui sont beaucoup plus près de chez nous. J'ai bien peur qu'on se retrouve dans la même situation que le Service social de Cureghem, avec une foule d'allocataires qui viennent tenter de résoudre leurs problèmes avec le CPAS... ■

