

CPAS de Saint-Gilles : la parole aux usagers !

Dans la suite logique, mais audacieuse, d'une réflexion sur le non-recours aux droits, le CPAS de Saint-Gilles lance un projet pilote dont l'objectif est de donner largement la parole aux usagers et de leur permettre ensuite de construire des propositions pour améliorer l'accès aux droits. Un processus participatif qui a débuté de façon prometteuse.

Yves Martens (CSCE)

Le président du CPAS de Saint-Gilles et ses équipes ont depuis plusieurs mois accordé une attention particulière au phénomène du non-recours et/ou du non-recours aux droits, mis particulièrement en lumière par les fins de droit aux allocations d'insertion qui, à la surprise des CPAS, n'a pas suscité l'afflux attendu. (1) On considère qu'environ un tiers seulement de ces exclus ont frappé aux portes des CPAS, même si le manque de statistiques complètes et fiables ne facilite pas l'analyse.

De l'intérieur

Le sujet du non-recours suscite aussi l'intérêt des chercheurs, des syndicats, des associations (*lire l'article p. 64*). Tous ces acteurs tentent, au-delà des analyses d'experts et d'institutionnels, de recueillir la parole des premiers concernés. Ce qui n'est pas simple, *a fortiori* évidemment pour ce qui est des personnes qui ne font même pas la démarche



Le logo de la plateforme, dont l'un des buts est de trouver sa voie dans les méandres du CPAS...

matique, en particulier sur la question des droits non obtenus). C'est bien conscient de ces difficultés que le CPAS de Saint-Gilles a voulu expérimenter un cadre permettant l'émergence de cette parole des usagers.

Soutenir sans inhiber

Les expériences passées de groupes d'usagers de CPAS sont généralement nées de problèmes qui ont suscité la réaction de militants non usagers et/ou d'usagers motivés (comme à Anderlecht ou à Ixelles). Ces initiatives furent très dépendantes de la disponibilité et de l'enthousiasme de leur fondateur-trice. Elles étaient généralement dirigées au départ contre l'institution. Dans certains cas, une reconnaissance du CPAS est intervenue au bout d'un moment, institutionnalisant en partie la démarche. De l'autre côté de

la relation, des groupes mis sur pied par des CPAS ont rarement donné des résultats convaincants. Parfois, ils ont même participé à une logique de contrôle et d'activation, par exemple en inscrivant la participation à des activités dans un PIIS (2), la rendant *de facto* obligatoire. Fort de l'expérience d'ateliers citoyens ayant rencontré un vrai succès, le CPAS de Saint-Gilles a choisi de lancer ce qu'il a appelé une Plateforme citoyenne et participative. Le processus engagé est prévu en deux temps. Tout d'abord, une phase de formation axée sur la Sécurité sociale et l'aide sociale, destinée à informer sur le cadre historique, réglementaire et pratique de la protection sociale. Cela à raison d'une séance par semaine.

L'expérience des ateliers citoyens a convaincu le CPAS de proposer cette formation dans une dynamique participative. Celle-ci nécessite davantage que la garantie d'un cadre et un contenant. Il s'agit que les contenus soient construits avec et par les participant-e-s. Cela implique de ne pas avoir un programme trop rigide, mais plutôt un canevas adaptable en fonction des besoins réels des participant-e-s pour remplir les missions de la plateforme. Cela en donnant réellement la parole aux participant-e-s, sans censure et sans crainte.

Un démarrage prometteur

Connaissant la difficulté de constituer de tels groupes, le CSCE était curieux de voir ce que cela donne-

**Donner réellement la parole
aux participant-e-s, sans
censure et sans crainte.**

d'aller jusqu'au CPAS. Les institutions de protection sociale sont à la fois les mieux (elles ont un accès direct aux ayants droit) et les plus mal placées (leur relation avec les usagers n'est pas neutre et peut être problé-

rait. Bonne surprise, une cinquantaine de personnes ont assisté à la réunion d'information sur le projet. Un élément sans doute décisif dans cette réussite est la personnalité de l'animateur du projet qui outre son enthousiasme possède une vraie proximité avec les usagers et une légitimité incontestable, ayant lui-même été usager du CPAS puis travailleur sous contrat article 60. Les deux premières séances de formation ont été suivies par une trentaine de personnes, avec beaucoup d'excusés pour maladie en cet automne délicat en la matière. La grande majorité des présent-e-s lors de la première journée sont revenu-e-s pour la seconde, quelques absent-e-s de la séance inaugurale les rejoignant. Le groupe est très diversifié, avec une petite majorité de femmes et des personnes de tous âges et origines. La formation interactive a suscité une participation active et enthousiaste, avec, comme souhaité, une parole libre et sans entrave. Toute une série de problèmes relatifs au non-recours aux droits ont déjà émergé.

L'information, enjeu crucial

Pour accéder à ses droits, il faut d'abord les connaître. Beaucoup de participant-e-s ont dit leur étonnement par rapport à certains éléments communiqués dans la formation et dont ils n'avaient pas ou peu

néanmoins été dit que, trop souvent, les AS se contentaient de répondre à la demande qui leur était explicitement formulée. Cela alors que, pourtant, l'article 60 § 1 de la loi organique dit clairement que le CPAS (et donc l'AS) doit aussi répondre aux demandes implicites voire non formulées du tout : « *L'enquête sociale doit aboutir à un diagnostic précis sur l'existence et l'étendue du besoin d'aide et proposer les moyens les plus appropriés d'y faire face.* » Les AS ont donc un rôle important à jouer sur le recours à des droits qui ne sont pas connus des demandeurs ou dont ils ne pensent pas qu'ils pourraient en bénéficier.

Des situations très variées

Les témoignages des participant-e-s ont permis de dresser un tableau très contrasté des situations. Pour certain-e-s, le problème est principalement le logement et il a été pointé le fait que les CPAS manquaient d'outils dans ce domaine pourtant essentiel. L'une des interventions principales sur ce point est la garantie locative. Beaucoup d'exemples de difficultés d'accès à ce type d'aide sociale ont été donnés, dont le fait d'un ping-pong fréquent entre le CPAS de la commune que l'on quitte et celui de celle dans laquelle on arrive. La question des soins de santé a aussi été vivement discutée, avec une difficulté d'accès plus importante lorsque l'on n'est pas

Les témoignages des participant-e-s ont permis de dresser un tableau très contrasté des situations.

conscience. Le déficit d'informations vient aussi de la situation vécue dans un ou plusieurs CPAS connus auparavant. C'est un problème fréquent. Et logique. Les acteurs des CPAS savent que les politiques sociales peuvent varier considérablement d'un CPAS à l'autre. Mais les usagers, avant de l'expérimenter eux-mêmes, et souvent douloureusement, n'en savent évidemment rien. La question du travail social lui-même a aussi été posée. Certes, chacun est conscient de la charge de travail des assistant-e-s sociaux/sociales (AS), de leur manque de temps, de la complexité croissante de leur tâche, de l'inflation de règles et législations. Mais il a

bénéficié d'un Revenu d'intégration. La situation des illégaux et de leur seul accès prévu à l'aide médicale urgente a été contredit par une personne ayant obtenu l'aide équivalente au revenu d'Intégration grâce à un recours au tribunal du travail. Ce qui a permis de mettre en lumière le rôle que pouvaient jouer les juridictions sociales dans l'accès aux droits et l'importance de connaître la jurisprudence. Les risques pesant sur le droit au séjour de certains demandeurs d'aide a aussi été soulevé. Il s'agit là sans doute de l'un des reculs les plus importants des dernières années venant de politiques fédérales restrictives. Chaque formation don-

□ □ □

LA RÉACTION DU PRÉSIDENT, JEAN SPINETTE

« Je suis heureux de voir le succès de ce projet. Je rêvais d'un espace que les usagers du CPAS pouvaient s'approprier : la tendance des « experts » nous fait oublier qu'à côté des professionnels, il y a aussi les usagers. Un lieu où pouvait naître un échange sincère mais aussi constructif, qui débouche sur des solutions. Nous ne pouvons pas seulement constater le non-recours, nous devons tout faire pour l'éviter ! Je gage que cette plateforme permettra, grâce à une parole sans entrave, d'y parvenir – au moins en partie. »

née durant la matinée est suivie d'une après-midi de debriefing qui permet aux participant-e-s de débattre, de donner leur ressenti sur la matinée, de pointer les éléments qui leur ont manqué éventuellement et de signaler ceux qu'ils-elles souhaitent voir approfondir.

Construire des propositions

Ce qui pose les balises de la seconde phase du projet. Le but est en effet d'identifier une, ou éventuellement plusieurs, problématique(s) sur la(les)quelle(s) la réflexion sera approfondie par un groupe plus restreint. Le choix du ou des thème(s) et des représentant-e-s du groupe dans la seconde phase feront donc l'objet d'une décision prise par le groupe. Il s'agira ensuite de travailler à fond la question choisie et d'aboutir à des propositions en la matière qui seront ensuite présentées au CPAS. Une démarche ambitieuse dont nous espérons qu'elle donnera lieu à une représentation durable des usagers, au-delà de cette expérience pilote. □

(1) Lire notamment l'article de Jean Spinette dans *Ensemble !* 94 p. 30 ainsi que sa contribution « La sous-protection sociale : les CPAS au carrefour des enjeux » dans « Regards croisés, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016 » de l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-Capitale.

(2) Projet individualisé d'intégration sociale.