## Parlement francophone bruxellois

(Assemblée de la Commission communautaire française)



23 février 2021

SESSION ORDINAIRE 2020-2021

### **AUDITIONS**

relatives à « La lutte contre la pauvreté sous l'angle du non-recours aux droits »

### **RAPPORT**

fait au nom de la commission des Affaires sociales, de la Famille et de la Santé

par M. Sadik KÖKSAL

#### SOMMAIRE

1.	Préliminaire	4
2.	Désignation du rapporteur	4
3.	Exposé de Mme Isabelle Fontaine, directrice d'administration des Affaires sociales, de la Santé, de la Cohésion sociale et de l'Enfance de la Commission communautaire française	4
4.	Exposé de M. Philippe Bouchat, directeur d'administration de la Direction d'administration de l'Aide aux personnes handicapées (DAPH – Service PHARE) de la Commission communautaire française	6
5.	Exposé de Mme Myriem Amrani, présidente du CPAS de Saint-Gilles, représentant la Fédération des CPAS bruxellois	10
6.	Échange de vues	12
7.	Exposé de M. Philippe Warin, directeur de recherche à l'Université de Grenoble et co-fondateur de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore)	23
8.	Échange de vues	26
9.	Exposé conjoint de Mme Claire-Marie Lievens, conseillère juridique de La Ligue des droits humains et de Mme Judith Lopes-Cardozo, conseillère juridique au service Infor-droits du collectif Solidarité contre l'exclusion, et membre de la commission consacrée aux droits économiques, sociaux et culturels de La Ligue des droits humains	27
10.	Échange de vues	34
11.	Exposé de Mme Catherine Culot, conseillère au service Droit du bail de l'asbl L'Atelier des droits sociaux	38
12.	Échange de vues	40

Ont participé aux travaux : Mme Leila Agic, Mme Latifa Aït-Baala, Mme Clémentine Barzin, Mme Nicole Nketo Bomele, Mme Delphine Chabbert, M. Geoffroy Coomans de Brachène, M. Jonathan de Patoul, M. Ibrahim Donmez, Mme Céline Fremault, Mme Zoé Genot, M. Jamal Ikazban, M. Sadik Köksal, Mme Stéphanie Koplowicz, Mme Fadila Laanan, Mme Marie Lecocq, M. Christophe Magdalijns, M. Ahmed Mouhssin, M. Petya Obolensky, Mme Farida Tahar, M. Luc Vancauwenberge et M. David Weytsman (président).

Ont également participé aux travaux : M. Alain Maron (ministre), Mme Myriem Amrani, M. Philippe Bouchat, Mme Catherine Culot, Mme Isabelle Fontaine, Mme Vinciane Gillet, Mme Sarah Janssens, Mme Karine Lalieux, Mme Claire-Marie Lievens, Mme Judith Lopes Cardozo, Mme Christine Mahy, Mme Adrienne Van Vyve et M. Philippe Warin (personnes auditionnées).

Secrétaire administrative : Mme Pauline Vergalito.

13.	Exposé de Mme Vinciane Gillet, présidente de la Commission d'aide juridique	42
14.	Échange de vues	45
15.	Exposé de Mme Sarah Janssens, représentante de la plateforme « Justice pour tous » et administratrice du Syndicat des avocats pour la démocratie	52
16.	Échange de vues	55
17.	Exposé de Mme Karine Lalieux, présidente de la Fédération des CPAS bruxellois	57
18.	Échange de vues	59
19.	Exposé de Mme Christine Mahy, secrétaire générale et politique du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté	64
20.	Échange de vues	69
21.	Exposé de Mme Adrienne Van Vyve, Project manager de l'asbl Infirmiers de rue	73
22.	Échange de vues	75
23.	Exposé de M. Alain Maron, ministre en charge de l'Action sociale et de la Santé	81
24.	Échange de vues	84
25.	Conclusion des auditions	88
26.	Examen des conclusions du groupe de travail	88
27.	Détermination de la nature du document final	94
28.	Vote sur la nature du texte	95
29.	Approbation du rapport	95
30.	Texte adopté par la commission	96
31.	Annexes	99

Mesdames, Messieurs,

La commission des Affaires sociales, de la Famille et de la Santé a procédé, en ses réunions des 18 février, 10 mars, 9 juin, 23 juin et 7 juillet 2020, à des auditions relatives à « La lutte contre la pauvreté sous l'angle du non-recours aux droits ».

#### 1. Préliminaire

Suite au Jeudi de l'hémicycle du 24 octobre 2019 sur la thématique de « La lutte contre la pauvreté sous l'angle du non-recours aux droits », la présidence du Parlement francophone bruxellois a souhaité un suivi parlementaire de la part de la commission des Affaires sociales, de la Famille et de la Santé. Des auditions ont été organisées dans ce cadre.

### 2. Désignation du rapporteur

À l'unanimité des 9 membres présents, M. Sadik Köksal est désigné en qualité de rapporteur.

# 3. Exposé de Mme Isabelle Fontaine, directrice d'administration des Affaires sociales, de la Santé, de la Cohésion sociale et de l'Enfance de la Commission communautaire française

Mme Isabelle Fontaine explique à la commission qu'elle s'occupe des matières personnalisables à Bruxelles depuis de nombreuses années, depuis son entrée à la Commission communautaire française en 1996.

La Commission communautaire française exerce deux grands rôles. Elle est pouvoir organisateur de l'Enseignement et, à cet égard, délègue ses missions de service public, en particulier dans les secteurs et matières personnalisables, à des associations subventionnées.

Pour ce qui concerne ces matières personnalisables, en vertu de la Constitution, la Commission communautaire française n'a pas de lien direct avec les citoyens, uniquement avec les associations qui ont opté pour l'appartenance exclusive à la Communauté française. La Commission communautaire française, selon sa base de données actuelle, subventionne ou agrée 3.068 associations.

Le Service PHARE est considéré par l'intervenante comme un « accident de parcours institutionnel » qui,

dans le cadre d'aides individuelles, traite directement avec les citoyens.

Dans le secteur des Affaires sociales, de la Santé et de la Cohésion sociale, la Commission communautaire française n'ouvre pas de droits individuels pour les citoyens. Elle finance plusieurs services d'aide, d'accompagnement, d'expertise, etc. Selon ses propres décrets en matière d'Affaires sociales, de Santé et de Cohésion sociale, le principe appliqué est « l'ouverture à tous, sans discrimination, gratuitement ou à un prix raisonnable ».

Pourtant, au sein du département géré par la directrice d'administration, la gratuité n'est valable que pour les centres d'action sociale globale (CASG). Dans les autres secteurs, aucun mécanisme de contrôle du prix de la prestation n'est effectué, car ce prix peut varier selon le statut du médecin traitant, par exemple. Dans le secteur de la santé mentale, les prix varient d'un service à un autre.

Il paraissait complexe, pour elle, de conclure son exposé sur ce constat et de ne pas approfondir la question du non-recours au sein de l'administration de la Commission communautaire française, malgré cette absence de droits individuels. Au-delà de l'institution, particulièrement dans les secteurs de la Santé et de l'Aide aux personnes, le recours aux droits ou l'effectivité des droits dépend de plusieurs facteurs, notamment la cohérence et l'efficience des dispositifs réglementaires. Il est de la responsabilité des Parlements et des pouvoirs exécutifs de voter des textes cohérents, clairs, qui n'entrent pas en contradiction avec d'autres réglementations.

Un autre facteur de non-recours, selon elle, est la qualité du service public fourni à la population, à savoir l'organisation, la visibilité, l'accessibilité, la disponibilité, la communication de ce service public, ainsi que les ressources dont il dispose pour pouvoir, le moment venu, rendre le droit le plus exécutable possible.

Elle prend l'exemple de la santé afin d'illustrer cette problématique de non-recours aux droits. Les services publics sont composés des Parlements et des pouvoirs exécutifs qui décident des normes. Au niveau inférieur se trouvent les ministères fédéraux, le Service public fédéral (SPF), les services francophones, les services du Collège réuni, l'Agence bruxelloise de protection sociale (Iriscare), les organes qui dépendent des services publics fédéraux, l'Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI), l'Office de contrôle des mutualités (OCM), etc. Viennent ensuite les intermédiaires issus du niveau fédéral que sont les mutualités et, enfin, se trouvent les services de première ligne ainsi que les communes et CPAS.

Les niveaux supérieurs sont peu accessibles au public. Les mutualités ont un contact direct avec les citoyens, mais tous ne sont pas en ordre de mutualité. D'autres ne comprennent pas toujours les démarches à entreprendre auprès d'elles. En réalité, les publics les plus précarisés, les situations les plus complexes ou les interventions qui sont dites « bas seuil », se tournent, plus particulièrement, vers les services de première ligne ainsi que les communes et CPAS.

Un second exemple mis en avant par l'intervenante est l'accès à l'énergie, problématique particulière en ce qui concerne le non-recours. Le SPF Économie et la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG) disposent de petites compétences. Pour Bruxelles, Bruxelles Environnement et Bruegel sont compétents. Bruxelles Environnement s'occupe des économies d'énergie, de la pose de panneaux photovoltaïques, etc.

Mais ce n'est pas à ce service que les citoyens s'adressent s'ils ont un problème avec leurs factures. Les publics précarisés, les situations complexes et les interventions « bas seuil » se tournent, une nouvelle fois, vers ces mêmes entités que sont les communes, les CPAS ou les services de première ligne subventionnés par la Commission communautaire française.

De manière générale, elle constate que les institutions de niveau supérieur ne sont presque jamais abordées par la population. Quant aux services de niveau intermédiaire, ils représentent des institutions compétentes pour une matière spécifique ou un champ de compétences particulier (exemple des caisses d'allocations). Plus les situations deviennent graves et problématiques, plus leurs possibilités de recours en sont réduites aux services de première ligne, aux communes et CPAS.

Il s'agit, pour elle, d'une conséquence directe de l'État fédéral belge : il existe une dilution dans l'exécution des droits et ce ne sont pas nécessairement les services publics porteurs de cette exécution qui reçoivent les personnes en demande d'accès à ces mêmes droits.

Une autre remarque est celle de l'absence, ou du manque, d'accompagnement, d'outils, de manuels, à destination des prestataires et des professionnels, concernant la mise en œuvre de ces droits. Il s'agit d'une réelle problématique qui pousse les services de première ligne, en l'absence d'explication concernant une nouvelle réglementation en vigueur, à prendre leurs renseignements par l'intermédiaire du *Moniteur belge*, et à interpréter cette loi via la création d'outils spécifiques.

Il en résulte donc un engorgement pour les services de première ligne, ainsi qu'une mauvaise interprétation des modalités liées à l'exercice de ces droits. Cela aboutit à une application de la loi qui n'est pas uniforme pour toute la population. Il est commun que ces services de première ligne créent leurs propres outils. Elle qualifie cette situation de « règne de la débrouille » : les travailleurs sociaux contactent l'INAMI afin de se renseigner sur l'applicabilité du droit. Sans information centralisée et coordonnée, l'interprétation varie selon l'interlocuteur.

Dans le département social-santé, pour les services agréés, l'une des conséquences premières est la surcharge de travail pour les travailleurs sociaux, pour ce qui concerne la mise en ordre de ces droits, aggravée par la fracture numérique. Aujourd'hui, de nombreux professionnels du secteur y perdent de longues heures de travail, au détriment des publics précarisés, dont le souci est autre que l'accès à une facture numérique. Cela crée un phénomène d'engorgement qui les empêche de prendre en charge des problématiques de fond, des cas de réinsertion, etc., afin que ces publics précarisés sortent, un jour, de leurs difficultés.

De plus, les travailleurs du secteur se plaignent régulièrement du manque de temps alloué à la réflexion concernant les pratiques du service. Ils souhaiteraient davantage de temps pour prendre du recul, afin d'investir dans l'innovation sociale, de développer l'intervision, la supervision, etc. Ces travailleurs sociaux doivent, avant de pouvoir aider à la réforme des pratiques, gérer le flux de personnes en demande suite à cette fracture numérique et ces demandes de mise en ordre de droits.

La Commission communautaire française ne dispose que de peu de données concernant les files d'attente dans les différents services. Dans le secteur ambulatoire, un recueil de données est en cours de développement : il devrait permettre, après un an de récolte, d'obtenir des données diverses sur ce secteur, notamment le nombre de personnes qui ont été, ou non, reçues par les services. S'il ne s'agit pas de situations de non-droit au sens propre du terme, ce sont des situations de non-accessibilité aux services qui créent un non-recours aux droits.

Il en résulte, au niveau des revendications sectorielles et du secteur non marchand, une forte demande, de la part des travailleurs, d'embauche de personnel pour l'accueil et le travail social.

Pour ce qui concerne les services ambulatoires et maisons d'accueil, qui hébergent et accueillent en première ligne la population, l'intervenante a tenté d'isoler les fonctions sociales de ces services. Il existe 181 fonctions sociales au sein des services ambulatoires et des maisons d'accueil, ce qui est un nombre insuffisant au regard de la population prise en charge.

Sachant que les assistants sociaux ne s'occupent pas uniquement de l'aide individuelle et qu'ils sont nombreux à être employés à temps partiel, il n'est pas rare que, sur une demi-journée de travail, deux heures soient passées lors d'un déplacement pour une aide individuelle, ce qui engorge leur temps de travail puisque, en addition, le travail administratif est important. Il n'est pas rare que certains assistants sociaux ne s'occupent pas de la prise en charge car ils s'occupent essentiellement de la prévention, de l'action collective et de l'action communautaire. Le temps restant à allouer à la prise en charge des dossiers individuels est réduit. Pourtant, leurs cas sont régulièrement des situations complexes nécessitant un déplacement, une prise en charge de la personne au CPAS, l'accompagnement chez un fournisseur de gaz ou d'électricité, etc.

Dans le secteur de la santé mentale, il est possible d'isoler les prestations : plus ou moins 170.000 prestations totales pour ce secteur. Une fois les prestations typiquement sociales isolées, selon le service, il y aurait près de 28.000 prestations pour 59 équivalents temps plein (ETP), qui seraient des ETP « fonction sociale ».

Pour ce qui concerne les CASG, ceux-ci ne s'occupent que de l'action individuelle, communautaire et collective. En 2017, 25.000 prestations furent recensées et, en 2018, il y eut 15.000 interventions de la part de ces neuf services sociaux agréés dans le département des Affaires sociales et de la Santé.

Le conseil de l'intervenante concernant les solutions d'amélioration de l'effectivité des droits serait d'optimiser la lisibilité et la visibilité des services, de préférence en collaboration avec les autres entités – site internet, cadastre, cartographie, guichets centraux, etc. En effet, il est intéressant pour le citoyen d'avoir accès à une donnée relative à son quartier, non à l'institution compétente. Cette solution fonctionnerait sur une partie de la population, mais les citoyens n'ayant pas accès à Internet ou ne comprenant pas l'information délivrée par ce canal se sentiront tout aussi démunis.

Une autre solution serait d'augmenter les cadres agréés dans les secteurs social-santé gérés en Commission communautaire française, particulièrement les fonctions d'accueil et les fonctions sociales. Si la question de l'accès aux droits et de l'automatisation de ces droits n'est pas réglée en priorité, la Commission communautaire française investira dans une armée d'assistants sociaux sans pallier aux difficultés systémiques.

Enfin, elle propose la mise en place d'un appui coordonné pour les professionnels de ces services de première ligne. La question serait de savoir à quel étage

institutionnel le développer. L'intervenante prend pour exemple le site du Centre d'appui social-énergie, qui offre aux professionnels de différents secteurs un panel d'outils, de formulaires, de jurisprudence et d'explications sur la loi, etc., pour ce qui concerne la question de l'accès à l'énergie. Mais ce centre, financé par Bruxelles Environnement, n'est compétent que pour la question de l'énergie.

La création d'un service d'accompagnement des professionnels de terrain, tous secteurs confondus, est nécessaire afin que chaque assistant social en provenance d'un CPAS ou d'une maison médicale ait accès à une information centralisée, actualisée sur les principaux droits sociaux ou de santé, ainsi que des formations et un accompagnement pour ces professionnels de terrain.

À l'heure actuelle, un tel service n'existe pas : l'information est éparpillée, ce qui pousse les travailleurs de terrain à « faire leur propre marché » en développant des outils efficaces, au détriment du temps accordé aux citoyens avec, pour conséquence, une application différente des droits au sein des différents services.

L'intervenante rappelle aux commissaires, en conclusion de son exposé, qu'au sein de son département, aucun accès direct aux droits individuels n'est fourni, que l'effectivité de ces droits est liée à la qualité des dispositifs mis en place ainsi qu'à l'organisation, l'accessibilité et la qualité des services publics, tant pour les particuliers que pour les professionnels. Il existe, en effet, un report de la charge de travail sur les services de première ligne financés par la Commission communautaire française, plutôt que sur les services centraux avec, en toile de fond, l'absence de ressources centralisées et coordonnées à disposition des professionnels de terrain.

4. Exposé de M. Philippe Bouchat, directeur d'administration de la Direction d'administration de l'Aide aux personnes handicapées (DAPH – Service PHARE) de la Commission communautaire française

M. Philippe Bouchat a pour objectif, via son exposé, de mettre en lien la thématique du non-recours et la situation au sein de son service.

Il explique aux commissaires que, dans la littérature scientifique, la pauvreté et l'exclusion sont deux facteurs distincts. À cet égard, il propose d'annexer le premier tableau de sa présentation Powerpoint au rapport (1).

Afin de lutter contre la pauvreté par l'analyse du phénomène du non-recours aux droits, il convient, au préalable, de déterminer l'ampleur de la lutte globale à mener.

En effet, dans les statistiques, le taux d'exclusion est systématiquement supérieur au taux de pauvreté, car le taux de pauvreté repose sur trois critères quantifiables : la situation financière de la personne, les privations matérielles évaluables financièrement ou l'intensité de travail dans un ménage, donnée qui peut également être chiffrée.

D'autres paramètres rentrent en considération concernant l'exclusion. C'est ainsi que les chiffres étudiés indiquent que :

- le taux d'exclusion des personnes en situation de handicap (PH) est systématiquement plus élevé que le taux de pauvreté;
- les taux de pauvreté et d'exclusion sont plus élevés pour les PH que pour les personnes qui ne sont pas en situation de handicap (NPH);
- les taux de pauvreté et d'exclusion dans la tranche des personnes âgées de 65 ans et plus est moindre, ce tant pour les PH que pour les NPH : cela implique que les personnes âgées se situent dans une situation, par rapport au risque de pauvreté ou d'exclusion, moins dommageable que les personnes d'un âge inférieur;
- les taux de pauvreté et d'exclusion sont, en Belgique, supérieurs, pour les PH, aux taux moyens en Union européenne, tandis que l'inverse se pose pour les NPH.

Les chiffres confirment donc que le handicap aggrave le risque de pauvreté et d'exclusion, ce qui démontre, selon l'intervenant, que les actions prises à tous les niveaux politiques en Belgique tiennent davantage compte des NPH.

Il aborde, ensuite, la question du non-recours aux droits. De manière consensuelle, celui-ci se définit comme étant un phénomène où une personne n'exerce pas un droit auquel elle peut prétendre, et qui repose sur plusieurs facteurs :

 l'ignorance de ce droit (« je ne connais pas le droit »);

(1) Voir annexe 1.

- la non-demande de ce droit (« je connais le droit, mais ne souhaite pas le demander »). Cette situation est courante au Service PHARE car le patient passe, d'un point de vue psychologique, par trois phases : la phase de déni, la phase de résistance puis la phase d'acceptation. Souvent, les personnes qui se présentent au Service PHARE, juste après l'annonce de leur handicap, sont dans le déni ou la résistance, et ne souhaitent donc pas exercer leurs droits;
- le non-accès à ce droit (« j'ai demandé le droit, mais ne l'obtiens pas »). Le demandeur ne rentre pas dans les conditions ou n'a pas effectué les bonnes démarches:
- la non-proposition de ce droit (« on ne m'a rien dit »). Cela présuppose une démarche de la part du demandeur dans un lieu ou service de soutien, que l'employé n'aurait pas conseillé de manière proactive;
- l'exclusion de ce droit (« j'ai exercé le droit, mais en suis exclu »).

Afin de déterminer les prestations du Service PHARE visées par la problématique du non-recours, il convient donc d'opérer une distinction entre l'approche financière classique et l'approche globale.

Selon l'approche classique, le non-recours est le phénomène qui renvoie à toute personne éligible à une prestation sociale financière et qui ne la perçoit pas. Au sein du Service PHARE, 5 % du budget est alloué à des prestations individuelles, sous forme d'aides matérielles ou d'aides à l'emploi, principalement. Cela représente un total de 8 millions d'euros sur 160 millions d'euros. Ces prestations individuelles sont, aujourd'hui, en passe d'être transférées, conformément aux accords des Gouvernements de la Commission communautaire française et de la Commission communautaire commune.

Selon l'approche globale, le non-recours consiste davantage en un rapport social entre l'usager et l'offre publique, ainsi que les institutions qui la servent, ce qui soulève la question de l'effectivité et de la pertinence des dispositifs sociaux. Cette situation présuppose des droits subjectifs non-financiers auxquels un individu peut prétendre.

Pour ce qui concerne la situation au sein du Service PHARE, l'intervenant explique que des agréments et subventions sont fournis, au niveau des prestations collectives, à 116 opérateurs pour un total de 140 millions d'euros. Mais le principe de délégation de l'exercice de la mission de service public engendre une absence de contact avec les bénéficiaires

de ces opérateurs, ce qui représente une toute autre problématique que celle traitée ce jour.

Pour ce qui concerne les prestations individuelles, le Service PHARE a traité, fin 2018, près de 6.000 demandes d'intervention.

En outre, les droits opposables, au sein du Service PHARE, contiennent, entre autres :

- le droit à l'information dans un mode de communication alternative (langue des signes, etc.);
- la possibilité d'introduire des recours internes et externes contre les refus de l'administration;
- l'accès aux documents et formulaires : à ce sujet, l'intervenant se réfère à la directive européenne du « Web Access », qui prévoit la possibilité de disposer d'un formulaire, disponible dans un format spécifique sur un site internet et lisible par une personne en situation de handicap, sous forme de facile à lire et à comprendre (FALC);
- l'accès aux bâtiments, etc.

Le phénomène de non-recours dans le domaine du handicap à Bruxelles repose donc sur plusieurs facteurs, parmi lesquels :

- le facteur psychologique, comme expliqué plus haut;
- la complexité de l'organisation de la politique d'aide aux PH à Bruxelles : le niveau fédéral (la Direction générale personnes handicapées [DGPH]), la Fédération Wallonie-Bruxelles (en matière d'enseignement inclusif), la Communauté flamande, la Vlaamse Gemeenschapscommissie, la Commission communautaire française, la Commission communautaire commune, Iriscare et les 19 communes;
- la complexité d'accès à l'information et à la réglementation, nécessitant le recours à un accompagnateur, surtout dans le secteur du handicap;
- le phénomène de demande d'admission conservatoire qui, à terme, débouche sur un non-accès aux droits : cette situation est spécifique au Service PHARE. En effet, au-delà de 65 ans, il est impossible, pour une personne en situation de handicap, de bénéficier d'une aide de la part du service si la demande est déposée au-delà de cette limite d'âge. De nombreux usagers introduisent leur demande d'admission un peu avant d'atteindre l'âge de 65 ans mais ne demandent aucune intervention sur le moment (demande à titre conservatoire). Lorsqu'ils font, par la suite, cette demande d'inter-

vention, ils risquent de perdre leurs droits d'accès aux services, si le handicap a évolué et ne correspond plus à celui pris en compte dans le cadre de la demande d'admission:

- l'exclusion légale, qui concerne des personnes hors champ d'application ou qui ont perdu une condition d'admissibilité, ou encore qui ont été sanctionnées;
- l'exclusion « illégale » : selon l'intervenant, le terme « illégal » n'est pas à entendre au sens de « contraire à la légalité ». Il s'agit d'une situation où une personne a fourni de mauvais renseignements au service, qui a donc statué sur base de ces renseignements erronés. Lorsque le service se rend compte de l'erreur, même si la personne est de bonne foi, il est forcé d'annuler la décision première.

Dans de nombreux cas, l'intervenant explique que les travailleurs sont confrontés à un cumul de différents facteurs.

Aucun chiffre n'est actuellement disponible concernant le non-recours dû à l'ignorance – facteur très complexe à évaluer –, la non-demande, la non-proposition et l'exclusion. Depuis son entrée en fonction en juin 2018, il affirme n'avoir encore jamais connu de cas d'exclusion.

En revanche, pour ce qui concerne le non-accès, il faut savoir que, sur 1.254 demandes d'admission, 90 % d'entre elles ont abouti à une décision favorable. Seules 3 % d'entre elles ont abouti à un refus d'admission, dont certains ont été corrigés par la commission de réexamen via un recours interne. Dans la majeure partie des cas, le directeur demande à l'équipe pluridisciplinaire du service de suivre l'avis de la commission de réexamen : 13 décisions de refus sont ainsi devenues, par la suite, des décisions favorables.

Pour ce qui concerne les demandes d'intervention, le taux de décisions favorables est encore plus élevé puisque 95 % des demandes sont acceptées.

Aucun chiffre n'est actuellement disponible pour ce qui concerne les droits particuliers. En effet, le service n'a fait face qu'à trois décisions de recours en justice : l'une d'entre elles donne raison au service, la seconde lui donne tort et la troisième est toujours pendante.

De plus, il affirme que la seule plainte reçue provenait du médiateur du Parlement wallon. Ainsi, même si le service a été saisi par une entité qui n'a pas autorité, le directeur a répondu à la demande de la personne en situation de handicap et un accord à l'amiable a été trouvé. Ceci dit, cette plainte n'en est pas réellement une puisqu'elle provient d'un mé-

diateur qui n'est pas compétent pour les institutions bruxelloises.

Depuis son entrée en fonction, l'intervenant n'a, en outre, reçu qu'une seule demande d'accès à un dossier administratif. Il s'agissait d'un avocat souhaitant avoir accès au dossier médical d'une personne. Mais, sans mandat général ou particulier de la part de son client et sans accord du médecin traitant lui donnant accès à ce dossier, la réglementation l'a empêché de faire droit à cette demande.

Il aborde, ensuite, la question de la judiciarisation qui ne représente pas un problème de grande ampleur actuellement mais qui, à terme, pourrait enrayer l'effectivité des services. Il se rapporte pour cela à la décision de justice qui a donné tort au service lors d'un recours.

La personne à l'origine de la plainte était en situation de grande dépendance et nécessitait un placement en centre. Le juge a alors estimé que l'administration avait une obligation, non pas de moyens, mais de résultats, à lui trouver une place, et ce malgré la saturation en Région bruxelloise.

La conséquence de cette décision est la création d'une jurisprudence qui, à terme, pourrait encourager une certaine discrimination sociale puisque seules les populations aisées pourront saisir la justice et, moyennant des astreintes quotidiennes à hauteur par exemple de 100 euros par jour hors frais, « s'offrir » une place en centre.

C'est pourquoi le directeur conseille aux commissaires de rapidement légiférer en la matière afin de ne pas se retrouver face à un problème, d'une part, budgétaire et, d'autre part, discriminant, dans le secteur du handicap.

De plus, le Sénat s'apprête, et il le déplore, à amender l'article 23 de la Constitution, afin de transformer les droits des personnes en situation de handicap en droits directement opposables aux administrations. Ses homologues flamand et wallon et lui-même ont tous trois considéré, sans concertation, qu'il s'agissait d'une « fausse bonne idée ».

En outre, afin de résoudre les difficultés liées à la détermination de l'ampleur du phénomène de non-recours et lutter plus efficacement contre la pauvreté des personnes en situation de handicap à Bruxelles, il convient d'adopter une nouvelle approche dans le cadre d'une série d'actions concrètes.

Pour ce qui se rapporte au facteur psychologique, l'administration s'avoue démunie et passe par la subvention de services d'accompagnement qui, eux, sont plus à même d'accompagner la personne dans l'ac-

ceptation de son handicap et dans le processus de démarches administratives.

Afin de lutter contre la complexité organisationnelle, des synergies sont actuellement mises en place via des réunions entre les différentes institutions : le Service PHARE, Iriscare, la Commission communautaire commune et la DGPH. L'ambition est d'aboutir à la création d'un « guichet unique d'information » afin de disposer, sur le territoire bruxellois, d'un seul lieu d'information, quel que soit le niveau de pouvoir.

D'autres synergies existent, tels les transferts d'aides matérielles et d'aides à l'emploi. Le directeur affirme avoir récemment plaidé au Sénat pour la réactivation de la conférence interministérielle (CIM) du Handicap. En effet, un souci majeur, actuellement, est l'absence de libre circulation des personnes en situation de handicap en Belgique.

Un accord avec la Wallonie existe, mais il est actuellement bloqué dans son exécution par le Gouvernement wallon. C'est pourquoi de nombreuses personnes en situation de handicap se retrouvent, à Bruxelles, en situation de non-droit alors que des places sont disponibles en Wallonie et en Flandre pour les accueillir (bien qu'il n'existe actuellement aucun accord de coopération entre Bruxelles et la Flandre).

L'intervenant considère que, lors de la création du fédéralisme belge, qui est une bonne chose en soi, les politiques ont oublié le second volet qu'implique ce fédéralisme. En effet, le premier volet concerne le transfert de compétences, mais le second, qualifié de « loyauté fédérale » dans la Constitution, consiste en une série de mécanismes qui devaient assurer une harmonie du système et empêcher ces transferts de tourner à foire d'empoigne. Il faudrait, pour ce faire, un grand accord de coopération interfédéral piloté par la CIM.

Afin de pallier la complexité de la réglementation, les services ont développé des techniques de lisibilité sous forme de FALC pour la rendre plus compréhensible. Le Service PHARE a également prévu de fusionner la procédure de demande d'admission et celle de demande d'intervention, afin d'alléger la procédure et de gagner ainsi plusieurs semaines de délai dans le traitement d'une demande.

Le directeur du Service PHARE souhaite développer un instrument qui serait, mutatis mutandis, l'équivalent de la Charte de l'assuré social au niveau fédéral, c'est-à-dire un instrument qui prévoirait autant d'obligations, dans le chef de l'administration, dans le but de garantir les droits en faveur des usagers.

### 5. Exposé de Mme Myriem Amrani, présidente du CPAS de Saint-Gilles, représentant la Fédération des CPAS bruxellois

**Mme Myriem Amrani** n'a pas l'ambition de relayer les pratiques d'autres CPAS et compte aborder, essentiellement, les pratiques développées au CPAS de Saint-Gilles en matière de lutte contre le non-recours.

En effet, la pauvreté est un phénomène multidimensionnel qui se manifeste par des privations dans différents domaines : le revenu, le travail, l'éducation, la santé, le logement et la participation sociale. Pour agir sur cette pauvreté et réduire les précarités, il est nécessaire d'adopter une approche transversale.

L'intervenante donne quelques chiffres relatifs à la pauvreté pour la Région bruxelloise :

- le taux de risque de pauvreté est de 33 % à Bruxelles contre 16 % en Belgique;
- le taux de chômage est élevé chez les jeunes : plus ou moins 30 % chez les 15-24 ans;
- 60 % des Bruxellois sont locataires avec des loyers relativement élevés;
- 52 % des Bruxellois qui n'ont pas de diplôme ou diplômés de l'enseignement primaire affirment ne pas se sentir en bonne santé.

Ce phénomène, au sein du CPAS, ne se cantonne pas aux seules prestations sociales financières mais prend en compte plusieurs services comme l'accès à la santé, à la formation, à l'emploi, au logement, à la justice, etc. Le non-recours revêt une dimension individuelle mais également institutionnelle.

C'est pourquoi la lutte contre le non-recours se doit d'être abordée comme un objectif en soi, dans le cadre du travail social mis en place par les institutions, porté par l'ensemble de leurs agents, de manière transversale, en tenant compte de sa dimension à la fois institutionnelle et individuelle.

Le CPAS de Saint-Gilles veut être un laboratoire d'innovation sociale, proposant des solutions qui répondent de manière adaptée à l'urgence sociale via une aide la plus adéquate possible. Celle-ci peut être palliative, curative, préventive, matérielle, sociale, médicale, psychologique, etc.

Considérant la question du non-recours comme primordiale, l'intervenante a donc identifié deux pôles d'action prioritaires sur lesquels travailler : l'institutionnel et l'opérationnel. De cette analyse, plusieurs axes de travail prioritaires ont été identifiés, sur lesquels une attention renforcée est portée au quotidien :

- la simplification administrative, à savoir l'adaptation des procédures et documents officiels. Il s'agit d'une difficulté relayée par beaucoup de personnes qui ont eu affaire aux services du CPAS: la difficulté constante de devoir transmettre des documents, souvent du même type, et de façon incessante. Il est nécessaire de travailler à cette simplification administrative, souvent perçue comme une forme de violence par les usagers;
- la formation et la sensibilisation du personnel du CPAS, à savoir les assistants sociaux mais également les agents d'accueil. L'objectif est de les sensibiliser à accueillir dignement les personnes, à leur transmettre les informations de façon claire, compréhensible pour éviter, tant que faire se peut, des malentendus, des incompréhensions, voire un sentiment croissant de violence. Au CPAS de Saint-Gilles est développé un formulaire type qui serait transmis aux usagers et permettrait, au sortir de l'entretien, de connaître précisément les différentes options qui s'offrent à eux. Quels sont les droits et/ou aides complémentaires qui sont à leur disposition? En effet, il arrive souvent que les assistants sociaux, pressés par le flux continu des suivis et la nécessité de travailler dans l'urgence, oublient de fournir aux usagers ces informations.

Avec ce formulaire type, l'assistant social aurait à cocher, au fur et à mesure, les aides auxquelles la personne peut prétendre, puis de lui remettre en fin d'entretien. Au-delà de cette idée d'outillage, le but est de travailler à un espace de supervision des agents sociaux, de pouvoir les former à une transmission de l'information la plus intelligible possible, face à des publics qui ne maîtrisent pas toujours la langue, qui se trouvent en situation d'urgence et d'inquiétude face aux lourdes démarches qui s'imposent à eux au quotidien. Créer les conditions optimales pour un établissement de lien de confiance entre l'assistant social et l'usager est capital et passe par un accompagnement de ces agents via l'intervision, la supervision, etc.;

 la participation active des usagers : le CPAS de Saint-Gilles a vu émerger la Plateforme citoyenne, dynamique portée depuis 2017 par des usagers du CPAS qui ont souhaité donner leur point de vue quant à l'élaboration de la politique sociale et du processus d'intégration. Cette démarche s'avère fructueuse dès lors qu'elle permet d'éviter les écueils identifiés dans le non-recours.

Elle se réunit et interpelle le CPAS sur les problématiques, les difficultés rencontrées au quotidien dans le rapport aux assistants sociaux, sur des questions de non-droit, de non-identification des droits des personnes. Elle se réunit d'octobre à juin et formule, en fin d'année, une liste de recommandations sur lesquelles se base le CPAS pour mettre à jour son mode de fonctionnement dans la communication des informations, dans l'organisation des services, etc.:

l'information, notamment l'accessibilité et la simplification de l'information. L'idée est de vulgariser l'information afin de la rendre accessible au plus grand nombre. Pour ce faire, il est nécessaire de développer un maximum de supports : les brochures, l'amélioration du site internet et, surtout, les séances de sensibilisation. Des campagnes sont organisées à cet égard car il est important, pour le CPAS de Saint-Gilles, de transmettre cette information via des supports oraux autant qu'écrits. Elle prend l'exemple de la campagne relative à la prévention au niveau de la santé bucco-dentaire, organisée par le CPAS de Saint-Gilles, pour illustrer son propos.

Afin d'opérer cette lutte contre le non-recours, une série de projets ont été développés au CPAS de Saint-Gilles avec la volonté de communiquer largement, de créer des conditions favorables au débat, à la discussion, que ce soit pour les travailleurs sociaux comme les usagers. L'intervenante explique que des tournées ont été effectuées par deux assistants sociaux dits « maraudeurs de secteur » dans les rues, afin d'aller à la rencontre des personnes sans-abri et des personnes les plus éloignées de l'institution. Ils travaillent en collaboration étroite avec des éducateurs de rue du service prévention.

Il est important, pour la Fédération des CPAS bruxellois, de ne pas uniquement réfléchir à l'accès aux droits *intramuros*, mais de développer des approches en-dehors des murs de l'institution. En effet, un nombre important de personnes ne passent plus les portes des CPAS, notamment le public sans-abri ou le public jeune. L'idée est de pouvoir investir les places publiques tout au long de l'année, notamment grâce au service jeunesse du CPAS et l'équipe du Centre d'éducation en milieu ouvert (CEMO), qui ont développé le projet « Hors les murs » afin d'aller à la rencontre d'enfants et de jeunes dans l'espace public et de leur communiquer leurs droits.

De plus, le CPAS de Saint-Gilles a développé un groupe d'action contre la précarité infantile (de 0 à 12 ans) : le Groupe d'action et de prévention de la précarité infantile (GAPPI). Ce groupe d'action et de prévention rassemble différents acteurs de la petite enfance – acteurs communaux, associatifs, du monde scolaire, l'Office de la naissance et de l'enfance (ONE), etc. – dans le but de réfléchir à des modes d'intervention, des actions à apporter sur cette question.

Conscient qu'il n'est pas le seul dispensateur d'une aide sociale, le CPAS de Saint-Gilles se veut ouvert vers l'extérieur. À ce titre, la Coordination sociale du CPAS de Saint-Gilles réunit plus de 120 partenaires. En effet, Saint-Gilles est un petit territoire dont le tissu associatif et culturel est, pourtant, très dense : il y a là une culture de travail en réseau très importante, *intramuros* et *extramuros*, en collaboration également avec d'autres secteurs.

Pour ne pas oublier le troisième âge, l'intervenante fait un point sur l'important enjeu d'entretenir une relation avec ce public, qui vit lui aussi une situation d'isolement, accompagnée de soucis de mobilité et de santé. À cet égard, un projet a été développé en collaboration avec le CPAS de la Ville de Bruxelles : le Référent « Senior ». Ce projet a pour but d'aller à la rencontre des seniors les plus isolés et s'inscrit dans une logique territoriale qui couvre le territoire limitrophe entre le quartier des Marolles et le parc de la Porte de Hal de Saint-Gilles. Un véritable travail de maillage est effectué afin d'identifier les services existants qui pourraient être mis à disposition de ces seniors.

Enfin, il existe l'enjeu important de permettre aux résidents de la maison de repos de Saint-Gilles de donner leur avis sur le fonctionnement de l'institution, d'interpeller le CPAS sur des situations vécues par beaucoup d'entre eux comme des situations de nondroit. Des conseils participatifs se réunissent ainsi autour de différentes problématiques et permettent l'émergence d'une série de recommandations.

Une série de projets ont donc été développés, avec pour objectif la transmission de l'information autour de 11 groupes traitant de thématiques prioritaires : la santé, l'immigration, la précarité infantile, etc. L'approche est, ainsi, transversale, l'institution travaillant avec un public très jeune, familial, du troisième âge, adulte, vivant des situations complexes en matière d'emploi, de logement, de santé, etc.

L'intervenante cite l'exemple de l'accès à l'énergie pour illustrer les difficultés encore rencontrées, malgré ces initiatives, par les usagers. Elle aborde la complexité, pour certains, d'identifier clairement les différents services, mais également le temps passé à osciller entre les différents services, travaillant tous à flux tendus, dont la saturation est de plus en plus aigüe. À terme, les délais pour l'obtention d'un rdv dans le cadre d'une recherche de logement, d'une prise en charge, de simples informations énergétiques, etc., sont de plus en plus longs et créent un non-recours aux droits.

Ainsi, malgré cette énergie déployée par les services, ceux-ci se heurtent constamment à la réalité de terrain. Cela ne les empêche pas de continuer à

travailler d'arrache-pied et de tout faire pour que l'information parvienne à destination des usagers.

### 6. Échange de vues

Mme Zoé Genot (Ecolo) entend l'explication de M. Bouchat concernant le faible nombre de plaintes au Service PHARE, accentuée par l'absence d'un médiateur bruxellois. De plus, lorsque celui-ci sera nommé, il représentera davantage une aide de seconde ligne, si les usagers estiment que leurs demandes n'ont pas été entendues par l'administration.

Dans les faits, un onglet spécifique sur le site internet du service permet-il aux usagers de porter plainte? Comment sont-ils renseignés sur leurs possibilités de recours? S'ils ne sont pas informés correctement de ces possibilités, ils font à nouveau face à du non-recours.

La députée refuse de croire qu'il n'y ait pas, de temps à autre, un doute ou une question vis-à-vis de ce service.

La députée entend également l'inquiétude du directeur d'administration quant à la discrimination potentielle au sein du Service PHARE, si l'accès aux droits devait être garanti par la justice. Elle fait, à cet égard, un parallèle avec le domaine de l'accueil des demandeurs d'asile : lorsque Fedasil n'a plus été en mesure de proposer un accueil et un hébergement à tous, la justice fut largement mobilisée afin d'attaquer Fedasil avec, pour compensation, que chacun reçoive, soit une enveloppe lui permettant un hébergement dans le privé, soit un hébergement par Fedasil que la Belgique doit garantir.

La pression doit, selon elle, davantage être mise sur les politiques à cet égard, pour ne pas que les parents aient à se retourner vers la justice, de façon légitime, lorsqu'ils ne disposent pas du soutien dont ils ont besoin, *a fortiori* dans le secteur du handicap.

Le troisième aspect évoqué par la députée concerne davantage la Fédération des CPAS : il s'agit de la question des adresses de référence et de l'effet « ping-pong » vécu par les personnes sans-abri, souvent ballottées entre deux CPAS. En effet, celles-ci oscillent régulièrement ente le territoire de plusieurs communes et sont donc refusées par tous les CPAS. À cela s'ajoute le problème de la radiation : lorsqu'une personne a difficilement obtenu une adresse de référence mais qu'elle ne s'est pas présentée trois fois au contrôle, elle se fait rapidement radier, avec un risque de perte de droit de séjour en plus de la perte de ses droits sociaux.

Ces catastrophes doivent être palliées par l'intermédiaire d'une plus grande ouverture des droits à ces personnes, en leur facilitant l'accès à des adresses de référence, par exemple. Elle demande à Mme Amrani si des pistes sont développées en ce sens.

Mme Farida Tahar (Ecolo) souligne le fossé parfois présent entre, d'une part, l'administration et, d'autre part, le secteur associatif qui, souvent, connaît une saturation des services et une surcharge de travail. Celui-ci est parfois amené à contacter l'administration dans des délais courts, dans le cadre d'une réponse urgente à un appel à projets, par exemple.

Elle souhaite des précisions supplémentaires quant à ces améliorations énoncées par l'intervenante, dans le cadre du travail de coordination et de concertation avec les services de première ligne.

Pour ce qui concerne le Service PHARE, la députée souhaite revenir sur la question des formulaires en ligne qui constituent, trop souvent, un obstacle pour une partie de la population, notamment les personnes en situation d'analphabétisme ou illettrées. Leurs possibilités de recours aux services sociaux sont, elles aussi, limitées à leur mutuelle ou leur médecin. Comment faire face à ce fossé numérique ?

Relativement au fonctionnement des CPAS, elle souligne la présence récente d'articles de presse sur les difficultés financières rencontrées par les 19 CPAS bruxellois. Ainsi, pour ce qui concerne la saturation des services, la surcharge de travail et, sans doute, les situations de burn-out parfois vécues par les employés, la députée ne voit d'amélioration dans aucun CPAS. Quelles sont les pistes de solution envisagées quant à la métamorphose des assistants sociaux en agents de contrôle ?

La commissaire fait, pour cela, référence à l'interview de M. De Wever, qui souhaite de nouveau réactiver la fonction de contrôle des travailleurs sociaux au sein des CPAS. Elle se dit inquiète et demande si une réflexion est actuellement en cours au CPAS de Saint-Gilles à ce sujet.

Enfin, elle salue l'initiative de la Plateforme citoyenne et demande quelques précisions concernant la série de recommandations qui devaient être formulées à l'issue des rencontres citoyennes. En effet, une grande part du public du CPAS n'est pas toujours outillée et armée pour comprendre les rouages du système et s'exprimer dans ce cadre. Une certaine représentativité existe-t-elle dans la composition de cette plateforme ? Est-il possible, après deux ans, d'effectuer une première évaluation ou bien est-ce prématuré ?

M. Christophe Magdalijns (DéFI) ajoute que le « règne de la débrouille » et la pression subie par les services subventionnés par la Commission communautaire française ont de quoi effrayer, pour ce qui concerne la couverture sociale de ces aides ainsi que leur efficacité.

Malgré le besoin de simplification institutionnelle, le député estime que cela risque d'être complexe à mettre en place au sein de la Commission communautaire française, qui est une petite entité, ne disposant que de peu de moyens.

En outre, il demande s'il existe un dialogue structurel entre, d'une part, les opérateurs subventionnés et, d'autre part, l'administration et les CPAS.

Pour ce qui concerne le Service PHARE, le commissaire aborde la question du recours auprès des instances juridictionnelles et demande des explications complémentaires concernant l'instance sollicitée.

- M. Philippe Bouchat répond que la première instance est sollicitée et que cette situation est désormais coulée dans la jurisprudence.
- M. Christophe Magdalijns (DéFI) questionne l'intervenant sur son point de vue vis-à-vis d'un guichet unique qui dépasserait la question du handicap et interviendrait dans toutes les matières sociales. En effet, certains députés présents ce jour ont œuvré au sein des CPAS bruxellois, qui disposent, chacun, d'une série d'aides à l'intégration sociale mais, également, d'aides plus spécifiques.

Il propose l'idée selon laquelle les CPAS pourraient, après une révolution copernicienne de l'aide sociale, devenir ce guichet unique qui bénéficierait aux Bruxellois comme gare de triage entre ce qu'ils délivrent eux-mêmes et les aides que d'autres services ou associations subventionnés seraient à même de délivrer. Cela irait de pair avec l'importance de fournir une aide administrative et juridique aux usagers car la complexité institutionnelle est telle qu'un gouffre existe entre le potentiel bénéficiaire et les institutions publiques ou subventionnées par le secteur public.

M. Sadik Köksal (DéFI) souhaite compléter l'intervention de M. Magdalijns concernant la question des recours. Il questionne M. Bouchat sur les délais nécessaires au traitement des dossiers, parfois urgents, ainsi que sur la lourdeur des démarches relatives aux recours internes.

Les usagers ont-ils une possibilité de se diriger vers d'autres services pour se fournir en matériel, en rapport avec leur handicap ou non, si le Service PHARE refuse de les prendre en charge? Mme Isabelle Fontaine explique qu'un système centralisé concernant la gestion des plaintes a été mis en place à la Commission communautaire française par la cheffe du service de l'inspection, Mme Dominique Maun. Celle-ci a, en effet, proposé au conseil de direction une procédure particulière, adaptée à l'ensemble des services. C'est pourquoi, il existe un onglet « Plaintes » sur le site.

Elle ajoute que, si des plaintes existent au Service PHARE, ce n'est quasiment jamais le cas au sein de son propre département. Il est rare que les usagers, après avoir consulté une maison médicale, un centre de planning ou autre, se plaignent auprès de la Commission communautaire française. Cela n'a pas empêché le service de l'inspection de mettre en place cette procédure car il est important que les usagers puissent, en cas de besoin, les contacter à ce sujet.

Il faut savoir qu'il n'existe que peu d'associations représentatives des utilisateurs dans le secteur social-santé. Lorsque le Conseil consultatif bruxellois francophone est sollicité, il est complexe d'entendre des représentants des utilisateurs de ces services.

Dans le secteur d'aide aux personnes handicapées, il y en a davantage car ce sont, souvent, des projets nés de la volonté de parents d'enfants en situation de handicap.

Des enquêtes de satisfaction devraient, selon elle, être créées. Mais, dans le cadre de la délégation des missions de service public de la Commission communautaire française, cette mise en œuvre s'avère à nouveau ardue.

Pour ce qui concerne le fossé entre l'administration et le secteur associatif, l'intervenante se dit en désaccord avec les commissaires car il existe, à la Commission communautaire française, de par sa petite taille en tant qu'institution, une grande tradition de proximité entre l'administration et le secteur associatif.

Certes, des améliorations sont possibles, mais lorsque l'intervenante abordait la question de la concertation plus tôt, cela ne concernait pas la concertation avec les services de première ligne qui sera organisée dans le cadre de la mise en œuvre de l'accord de Gouvernement, mais bien, essentiellement, la coordination des outils à destination des professionnels du secteur.

Ce qui manque au secteur, actuellement, est une centralisation qui permettrait aux professionnels, aux assistants sociaux des maisons médicales, des centres de planning familial, etc., de fournir des informations uniformes, de qualité, faciles à lire et à comprendre. L'intervenante énonce les projets de guichet unique pour le Service PHARE et pour le Centre d'ap-

pui SocialEnergie (CASE), qui sont des projets non centralisés sur l'ensemble des compétences.

Ce manque de centralisation est la conséquence directe de la régionalisation des compétences : l'accès aux citoyens n'a pas été pris en compte lors des différents transferts entre institutions. Aujourd'hui, cet accès est dilué entre elles.

Le « règne de la débrouille » n'est bien souvent pas possible pour la population, qui n'a pas le temps d'appeler vingt-cinq fois l'INAMI afin de poser une question. C'est pourquoi ce sont les assistants sociaux, au sein des CPAS et des services de première ligne, qui passent du temps à le faire.

L'objectif est donc de développer, à ce niveau, une information centralisée à destination des professionnels. La question qui se pose ensuite est celle du pouvoir organisateur à Bruxelles.

Pour ce qui concerne la concertation de première ligne avec les CPAS, il est vrai qu'elle s'organise majoritairement sur le terrain. Elle est très peu institutionnalisée, car c'est la Commission communautaire commune qui a la tutelle sur les CPAS, tandis que la Commission communautaire française subventionne la majorité des services ambulatoires bruxellois – 160 services subventionnés.

Pour la première fois, dans l'accord de Gouvernement signé il y a quelques mois, il est possible d'observer une véritable volonté de travailler transversalement sur une coopération institutionnelle. Celle-ci commence à se mettre en place puisque des réunions se tiennent déjà entre le directeur de la Commission communautaire française, de la Commission communautaire commune et d'autres institutions.

L'intervenante explique être en relation avec perspective.brussels ainsi que l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-capitale. Cette mise en œuvre institutionnelle, bien que complexe, se développe donc pas à pas. Quant à la mise en œuvre sur le terrain, elle fonctionne selon les volontés des uns et des autres.

Mme Myriem Amrani répond, concernant la question de Mme Genot sur les adresses de référence, qu'il est impératif de mettre un terme à cette guerre de compétence territoriale entre les CPAS. Dans les faits, il est clair que la situation de sans-abrisme se vit de manière différente d'une commune à l'autre. La présence de gares aggrave la situation déjà aigüe et donc pressante pour certaines communes.

La solution à cette problématique trouve sa source dans la volonté politique. C'est par la mise en place d'outils de contrôle, de structuration et d'accompagnement de la personne, dans le cadre de son suivi social, que la situation pourra s'améliorer. Pour ce faire, il est à nouveau nécessaire de collaborer de manière transversale, au niveau du Conseil de l'action sociale (CAS), notamment.

La lutte contre la pauvreté demande un positionnement unanime de la part de chaque institution, *a fortiori* pour ce qui concerne le non-recours aux droits. Il est important que ce projet soit porté politiquement afin que les agents de l'administration puissent le traduire dans des pratiques professionnelles efficaces. Concrètement, comment parvenir à ramener au sein du système des personnes très éloignées de l'insertion sociale primaire ? Comment les intégrer au mieux dans un parcours d'emploi et de formation ?

Cela passe, notamment, par un soutien aux agents, afin d'éviter qu'ils ne sombrent dans un burn-out, par manque de cohérence vis-à-vis des idées défendues, ce que l'intervenante qualifie de « schizophrénie institutionnelle ». Comment prétendre défendre la dignité humaine sans un accompagnement de ces mêmes agents dans la mise en place de pratiques professionnelles qui, à terme, leur permettront de travailler à l'émancipation de tous ?

Pour revenir à la question de Mme Tahar sur la Plateforme citoyenne, l'intervenante développe que ce qui ressort le plus des témoignages des usagers est ce sentiment d'être ballotté d'un service à l'autre et de subir une forme de violence institutionnelle, même si elle n'est pas exprimée ainsi par les assistants sociaux. Celle-ci est présente sous forme de courriers incessants, de demandes récurrentes, etc.

Il est nécessaire, dans les pratiques professionnelles mises en place, d'être conscient des conséquences sur les usagers, et de créer des espaces tels que cette plateforme afin de déconstruire ces pratiques. Cela permettra, par la suite, de se positionner politiquement sur cette question d'activation qui produit une approche normative du travail social. Celle-ci n'est pas toujours négative car elle a permis la mobilisation de publics qui se trouvaient, auparavant, en-dehors des radars.

En réalité, tout dépend de la pratique professionnelle mise en place. Au niveau du service Emploi et formation du CPAS de Saint-Gilles, la possibilité d'octroyer une adresse de référence ou de proposer un contrat PIIS – Projet d'intégration individualisée sociale – permet aux travailleurs du CPAS d'aller à la rencontre de ces publics jeunes qui errent entre leur sortie des études et leur entrée dans la vie active. Ce type de contrat permet de relancer une dynamique d'ouverture à la formation professionnelle, la possibilité de reprendre des études dans un autre cadre ou de trouver un emploi. Ces projets sont la traduction des pratiques professionnelles mises en place par les équipes des services sociaux, qui doivent se renouveler en permanence et rester créatifs, pour ce qui concerne cet enjeu de l'émancipation.

Pour ce qui a trait au dialogue entre les services de la Commission communautaire française, les structures subventionnées et les CPAS, l'intervenante confirme les propos de Mme Fontaine au travers de l'exemple de la coordination sociale du CPAS, qui réunit une série d'acteurs dont des acteurs subventionnés par la Commission communautaire française. Il existe une longue tradition d'échange et d'action collective qui produit une expertise et une série d'outils, donnant ainsi naissance à une série de services. Dans les faits, cette relation est donc établie de longue date.

M. Christophe Magdalijns (DéFI) demande à l'intervenante si tout est centralisé au sein des CPAS.

Mme Myriem Amrani répond que la centralisation dépend, avant tout, de la volonté politique, à même de fournir des orientations à cette coordination des travailleurs sociaux dans le but de les traduire, par la suite, en pratiques professionnelles.

Sur la question du guichet unique, l'intervenante estime qu'il faut rester vigilant quant à l'idée de centraliser l'information entière relative au social au sein des CPAS, créant ainsi des « mammouths du social ». Elle apprécie la tradition, à Bruxelles, d'opérer via des partenariats publics-privés, qui ont donné naissance à un maillage proposant au public une offre d'accompagnement social diversifiée. C'est aux agents des institutions qu'il convient de redoubler d'efforts afin d'assurer une communication et un échange efficace pour que la liaison s'opère entre les institutions.

Il est bénéfique, selon elle, que les usagers aient accès à des services à taille humaine dont l'accueil ne dispose pas d'un service de sécurité, dans un environnement froid. Cela contribue à rassurer la population sur la confiance qu'elle peut leur accorder.

De plus, en ajoutant une dimension de guichet unique aux CPAS, cela risque d'aggraver le flux déjà important de publics en leur sein.

Mme Isabelle Fontaine ajoute qu'elle ne mentionnait pas un guichet physique, à destination de l'accueil des personnes, mais bien un guichet unique à destination des professionnels, centralisant l'information à leur disposition. M. Christophe Magdalijns (DéFI) explique que le Bruxellois en difficulté, qui a besoin d'une aide sociale, ne sait bien souvent pas s'orienter. Avec la multiplication récente de ces guichets uniques, il est important d'aider ce Bruxellois à trouver le bon guichet, même si la démarche risque d'être complexe à mettre en place au niveau fédéral.

Le souci du commissaire est de développer une aide sociale qui s'apparenterait à celle d'un courtier, en mesure de donner une image complète des aides sociales à disposition et qui puisse orienter l'usager vers celle qui correspond le plus à son besoin. Cela ne modifierait en rien l'aide directe déjà offerte par le CPAS et d'autres opérateurs.

Mme Myriem Amrani insiste sur la formation des assistants sociaux car il est de leur devoir d'être capable d'orienter une personne auprès du bon service. C'est au travers de la formation continuée qu'ils pourront être bien informés de tous les services existants. L'efficacité de cette coordination sociale serait également bénéfique aux citoyens.

Pour ce qui concerne, à nouveau, la Plateforme citoyenne, l'intervenante rappelle que ses membres sont des usagers qui émergent suite à l'invitation lancée par le CPAS. Il y est expliqué qu'un espace d'échange leur est proposé et qu'un cheminement sera organisé de juin à octobre, au travers de séances d'information sur les services existants en matière d'aide sociale.

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** demande à la présidente du CPAS de Saint-Gilles quelle est la représentativité au sein de cette plateforme.

Mme Myriem Amrani explique que, selon l'année, cette représentativité varie. Tous les usagers du CPAS sont invités à rejoindre cette plateforme. Ainsi, sur les deux dernières années, l'équilibre hommes-femmes était présent, avec une légère majorité de femmes, et la moyenne d'âge tournait autour de 40 ans. Il y avait, cependant, peu de jeunes de moins de 40 ans.

Il n'existe donc pas de profil type puisque l'inscription est volontaire. Lorsque le groupe de travail se termine, un nouveau groupe se forme. Le premier d'entre eux a travaillé sur la question du non-recours, tandis que le second s'est attardé sur la problématique du logement et poursuit actuellement un travail, dans un autre cadre, sur un projet de coopérative en matière de logement. Il s'agit d'un projet qui est soutenu par les services des CPAS depuis un peu plus d'un an.

Évidemment, il n'est pas toujours aisé de se confier sur le rapport personnel entretenu avec son assistant social et avec l'institution de manière plus générale. C'est pourquoi le CPAS de Saint-Gilles met l'accent sur le secret professionnel en application durant la tenue de ces réunions, ainsi que sur la dimension collective de ce processus. Ce travail s'appuie sur une méthodologie axée autour de l'intelligence collective, des processus participatifs, etc. Il s'agit d'un laboratoire d'innovation sociale qui permet aux travailleurs du CPAS de revoir leurs pratiques en termes d'accueil, d'aménagement de l'espace d'accueil, etc.

Un projet de halle alimentaire est en cours de développement à Saint-Gilles, pour lequel la Plateforme citoyenne est également sollicitée, afin d'obtenir le point de vue des usagers et s'assurer qu'ils soient intégrés dans le montage de nombreux projets.

M. Philippe Bouchat répond à Mme Genot quant à la question des plaintes formulées au Service PHARE et précise qu'il entend par là une plainte « officielle ». En effet, les services reçoivent régulièrement deux types de plaintes. Il mentionne donc, pour illustrer son propos, deux exemples concrets.

Le premier d'entre eux est relatif au retard qui avait été pris dans les paiements des prestations individuelles, retard en grande partie imputable au changement de comptabilité du Service PHARE. En effet, ce service était, jusqu'au 31 décembre 2018, à comptabilité autonome (SACA). Cependant, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, le SACA a été supprimé et le Service PHARE suit désormais la comptabilité de la Commission communautaire française, avec des procédures et un mode de fonctionnement différents.

Cela a entraîné, les premiers mois de l'année, un grand dysfonctionnement et, par la suite, de nombreux retards de paiement – aujourd'hui complètement résorbés.

Dans ce cadre, il est logique que certains usagers aient saisi leur téléphone dans le but d'obtenir davantage de renseignements sur la date de paiement de leur aide. Lorsque le retard n'est pas résorbé assez rapidement, un courrier est adressé au demandeur. Dans ce cas, la réponse du Service est immédiate et ce dossier est alors placé en haut de la pile, sans pour autant retarder le traitement d'autres dossiers.

Il s'agit donc d'un type de plaintes officieuses dont il n'a pas été fait état dans l'exposé du directeur, mais qui ont été assez régulières durant l'année précédente.

Le second exemple traite des plaintes relatives aux prestations collectives. Lorsqu'un usager se plaint d'un centre qui l'accompagne ou l'héberge, le Service PHARE peut intervenir comme médiateur, comme prévu par le décret Inclusion. Ce type de plaintes arrive sur le bureau du directeur une fois par mois, en-

viron, et, en règle générale, ce sont les psychologues du Service qui assurent la médiation.

Quant à la question relative l'accès à la justice ainsi que la comparaison avec Fedasil, l'intervenant considère que cette dernière n'a pas de raison d'être, dans la mesure où il est moins ardu de trouver une place pour un réfugié valide que pour une personne en situation de handicap qui, par définition, nécessite des aménagements spécifiques.

Pour ce qui concerne les formulaires et les difficultés relatives au fossé numérique, l'intervenant reconnaît que, dans le décret Inclusion, la définition d'une demande implique que celle-ci soit introduite par la personne en situation de handicap elle-même. Dans la pratique, ce n'est pas souvent possible et cela nécessite un accompagnement physique de la personne par un assistant social.

C'est la raison pour laquelle, lorsqu'une personne se rend physiquement à l'accueil du Service PHARE, plusieurs assistantes sociales et un assistant administratif sont présents afin de la recevoir. Si les assistantes sociales se rendent compte d'un problème de handicap particulier, elles remplissent alors ellesmêmes le premier formulaire, avec l'aide de la personne, qui comprend les données administratives nécessaires à l'introduction d'une demande. Il lui est, ensuite, expliqué qu'elle doit revenir avec un certificat médical, ou que le volet médical du formulaire doit être rempli par un médecin, afin que le service puisse évaluer l'opportunité d'admettre la personne et d'accorder une aide.

Cet accompagnement se fait tout au long du processus : jusqu'à la décision finale, la personne peut recontacter l'assistant social ou le gestionnaire de dossier pour toute information complémentaire.

Pour celles et ceux qui nécessitent une interprétation en langue des signes, le Service dispose de deux personnes aptes à traiter la demande, dont une licenciée dans le domaine. Le directeur explique qu'il est actuellement en pourparlers avec l'asbl Relais-Signes qui fournit un service sur mesure. En effet, des demandes de ce type sont, souvent, ponctuelles : ce fonctionnement permettrait, par vidéo interposée, de communiquer avec l'usager et de traduire à l'assistant social la demande, pour pouvoir remplir efficacement le premier formulaire.

Il ajoute que le Service a également élaboré des fiches, dans une trentaine de langues différentes, à destination des assistantes sociales. Officiellement, le Service PHARE travaille exclusivement en langue française, car appartenant à la Commission communautaire française. Néanmoins, dans la réalité, seuls 25 % à 30 % des usagers qui sollicitent une aide

parlent le français. Or, le Service ne dispose pas toujours d'interprètes dans certaines langues moins parlées, du moins pas immédiatement. C'est pourquoi ces fiches ont été créées, contenant des mots usuels et pictogrammes, dans trente langues différentes.

L'intervenant rejoint l'idée défendue par M. Magdalijns concernant la multiplication des guichets uniques à Bruxelles. Il prend pour exemple l'aide à la mobilité, à Bruxelles, qui dispose de deux guichets uniques. Il serait utile de disposer, *in fine*, non pas d'un « courtier », mais bien d'un guichet réellement unique d'informations sur le handicap pour trouver le bon guichet unique. C'est tout le sens du projet « handicap. brussels » qui va impliquer, sous le pilotage et la participation du Service PHARE, les Services du Collège réuni de la Commission communautaire commune (SCR), Iriscare et la DGPH du SPF Sécurité sociale.

Dans ce schéma, peu importe que l'institution à qui s'adresse l'usager soit à même de répondre aux questions, puisque l'idée est de développer un système unique qui orienterait les usagers vers le bon service. Ceci dit, il n'est pas certain que le CPAS soit le choix idéal pour remplir ce rôle.

En effet, dans la mesure où le CPAS ne gère pas la matière du handicap, lui confier la mission de guichet unique impliquerait de sa part un investissement important en matière de formation du personnel d'accueil et des assistants sociaux.

Le projet « handicap.brussels » va se déployer en deux phases : la première est celle d'une plateforme informatique, déjà en cours de développement, tandis que la seconde consiste en la création d'un guichet physique. Le but est que l'usager puisse, lors de son passage au guichet, obtenir une information qui ne soit pas uniquement générale, mais qui concerne également son dossier.

L'intervenant donne un exemple pour illustrer son propos. Une personne se rend pour la première fois au guichet unique et demande des informations. Elle est orientée vers Iriscare mais il se fait que, dans d'autres domaines, elle a également besoin de se rendre au Service PHARE – par exemple, pour une question relative à l'occupation dans une entreprise de travail adapté. Il s'agit, donc, d'une personne qui aurait deux dossiers différents, dans deux institutions, au lieu de centraliser ces données dans un seul endroit, gestionnaire des informations entre l'usager et l'administration, ainsi qu'entre les administrations. Il est, selon l'intervenant, peu probable que le CPAS soit armé pour ce type de situation.

Il aborde, ensuite, la question de la concertation avec les CPAS et affirme qu'il n'existe actuellement pas de concertation structurée ou individuelle entre le Service PHARE et le CPAS, mais qu'il existe, en revanche, une concertation avec certaines communes ayant créé un Conseil consultatif communal en matière de handicap. Le Service vient ainsi apporter son soutien aux conseils consultatifs déjà implantés, l'intervenant précisant qu'il serait bénéfique que ce projet soit davantage soutenu au sein des communes bruxelloises n'ayant pas encore installé un tel Conseil consultatif en matière de handicap.

Quant à la question du recours interne posée par M. Köksal, il explique qu'une fois la décision de refus notifiée et adressée au domicile du demandeur, celui-ci dispose d'un délai d'un mois pour introduire un recours administratif. Si ce recours est introduit hors-délai, le secrétariat de la commission envoie alors un courrier pour notifier l'irrecevabilité de la demande : en 2019, cette situation est survenue à deux reprises. Une fois la commission de réexamen saisie, elle dispose de trois mois pour rendre son avis.

En pratique, comme il n'y a que peu de recours internes – 33 recours sur 1.200 demandes introduites –, la commission se saisit du dossier dans un délai d'un mois. Après avoir pris connaissance du dossier et suite à l'audition d'un expert de l'administration et, éventuellement, du demandeur, celle-ci rend son avis, favorable ou non, au maintien de la décision de l'administration, et le dossier est ensuite transféré à l'équipe pluridisciplinaire du Service PHARE.

En règle générale, l'équipe pluridisciplinaire suit l'avis de la commission de réexamen mais, en sa qualité de directeur d'administration, il lui est déjà arrivé de maintenir la décision initiale, nonobstant l'avis de réformation de la commission de réexamen. Cette procédure est entièrement gratuite et, si elle débouche sur un recours juridictionnel au Tribunal du Travail, la procédure est gratuite ou très peu coûteuse.

Il faut également savoir que la réglementation du Service PHARE prévoit que, lorsque l'équipe pluridisciplinaire le considère justifié d'un point de vue médical, le Service peut accorder des aides matérielles à titre exceptionnel dans deux situations :

- lorsque les aides matérielles ne sont pas prévues dans la nomenclature:
- lorsque les aides matérielles sont bien répertoriées dans la nomenclature, mais le Service devrait normalement les refuser, les conditions administratives requises n'étant pas réunies.

Cette double possibilité de déroger à la règle d'intervention uniquement pour les aides matérielles reprises dans la nomenclature et réunissant les conditions administratives, constitue une véritable « bouée d'oxygène » qui permet une certaine flexibilité pour tenir compte de situations justifiées médicalement et sur le plan de l'inclusion.

M. David Weytsman (président) émet la volonté de déboucher sur une série de recommandations ou une proposition de résolution soutenue à l'unanimité par les commissaires. À cet égard, des textes et rapports existent déjà, notamment le rapport bisannuel de 2016 du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, qui y développe une série de recommandations. Il souhaiterait confronter certaines d'entre elles avec les pratiques des services représentés par les intervenants.

Il s'adresse en premier lieu à Mme Fontaine concernant l'amélioration de la lisibilité de l'information des services. Dans le rapport, à plusieurs reprises, il est question du développement d'une information centralisée et actualisée. Le président entend bien les demandes de l'administration pour un guichet unique qui serait davantage mis à disposition des professionnels du secteur. En effet, il est fait mention dans le rapport de l'utilité de disposer d'une base de données commune.

Comment améliorer concrètement cette lisibilité ? Serait-il envisageable, dans ces secteurs, de développer un « super guichet unique » avec une base de données complète, à destination des professionnels ?

En outre, le président s'avoue surpris par les propos de M. Bouchat concernant les situations de refus au Service PHARE. Il se reporte, de nouveau, aux recommandations du rapport, qui insiste sur la nécessité d'automatiser certains accès aux droits, et affirme que, si une personne se présente au Service PHARE, c'est qu'elle a déjà été diagnostiquée comme victime d'un handicap. Si tel est le cas, pourquoi n'a-t-elle pas un accès d'office à certains droits ? Comment automatiser cet accès aux droits ?

S'il se fourvoie et qu'une analyse complémentaire est nécessaire, est-ce cette analyse qui pousse le Service PHARE à refuser 3 % des demandes ? Ces refus ne porteraient donc pas sur un non-droit mais sur l'estimation des services quant à la situation de handicap d'une personne, ce qui lui ferme l'accès à certains droits. Ces 3 % sont-ils alors considérés comme non-porteurs d'un handicap ?

Ensuite, il demande au directeur d'administration des précisions concernant la suppression de la procédure d'admission. Il comprend la fusion entre la demande d'admission et la demande d'intervention mais se demande si ce système ne pourrait être étendu à d'autres services, car il s'agit d'une proposition intéressante.

Le président aborde, ensuite, la question de la diminution du seuil d'accès aux droits, demande régulièrement portée par certains partis politiques. Il demande l'avis de M. Bouchat sur la question.

Il affirme également, sans vouloir critiquer le secteur, que lors de ses contacts, en tant que président des logements sociaux, avec des assistants sociaux et des usagers, une phrase est devenue récurrente : « Mon assistant social ne m'a pas dit que ... ». Il questionne donc les intervenants sur l'efficacité de la transmission de l'information aux acteurs sociaux, concernant les lois sociales et les droits des usagers. Ne serait-il pas nécessaire de développer des formations à cet égard ?

À côté des acteurs, qui ne connaissent pas toujours les dernières mises à jour en matière de législation, se trouvent les usagers qui sont encore moins informés sur leurs droits. Certaines recommandations du rapport insistent sur le besoin de développer des projets d'information au sein du système scolaire, afin d'éclairer les enfants sur leurs droits sociaux. Il demande l'avis des intervenants sur ces recommandations.

Enfin, le commissaire entend et soutient la volonté de relancer la CIM du Handicap mais affirme tomber des nues quant à la présence de places vacantes en Wallonie et en Flandre, tandis qu'il n'en reste plus à Bruxelles.

Mme Isabelle Fontaine explique à M. Weytsman qu'il est complexe d'améliorer la lisibilité et la visibilité de l'administration car l'institution de la Commission communautaire française n'est, en elle-même, pas visible. Le parti pris par le conseil de direction du Service public francophone bruxellois (SPFB) est de mettre en avant les services rendus aux citoyens – maisons médicales, centres de planning familial, etc. – plutôt que l'institution.

Une amélioration passe nécessairement par une modification du site internet. Par exemple, l'administration a tenu à ce que, pour chaque secteur cité, le nom d'un agent de contact soit également affiché. L'intervenante explique avoir fait face à une certaine résistance en interne à ce sujet car la Commission communautaire française n'est pas une institution qui a pour tradition d'entretenir un contact direct avec le citoyen.

Cette décision représentait ainsi un risque de faire face à des usagers qui téléphoneraient directement à l'administration, afin d'expliquer leur histoire, leurs problèmes, etc. Cette décision a subsisté mais les limites sont importantes en matière de visibilité. Une des seules solutions possibles, dans ce cas, serait de

rediriger les appelants vers un service subventionné, à même de prendre directement en charge l'usager.

C'est pourquoi il est nécessaire que cette information soit centralisée. À cet égard, perspective brussels a mis en place, dans les secteurs de la culture et du sport, un cadastre des associations. Ainsi, toutes les institutions qui disposent de compétences dans ces domaines fournissent leurs données aux citoyens. Il est donc possible, non pas sur le site de la Commission communautaire française mais sur un site plus centralisé, de trouver une école de devoirs, une salle de spectacle, etc.

La visibilité et la lisibilité passent également par l'existence d'outils partagés entre les différentes institutions car le citoyen *lambda* ne ressent pas le besoin de connaître l'entièreté des services à sa disposition. Ce qui l'intéresse est de trouver celui qui lui sera spécifiquement utile, dans son secteur géographique et dans un domaine bien précis.

Le Centre de documentation et de coordination sociales (CDCS) fait un travail de cartographie dans ce but, qui est davantage transversal, mais c'est un point à améliorer de manière constante. Mais l'information doit être mise à disposition du citoyen. Il s'agit d'un chantier énorme qui fait couler beaucoup d'encre.

L'intervenante explique que son département tente de centraliser les données relatives au secteur de l'ambulatoire au sein d'un même recueil de données de l'activité des services, ce qui est très complexe au vu des 160 services subventionnés, aux pratiques bien différentes. Pour une centralisation de tous les secteurs dans Bruxelles, cela supposerait de nombreuses discussions avec toutes les institutions bruxelloises.

Néanmoins, elle reconnaît que la fragmentation des banques de données entre les différentes institutions – l'INAMI, le secteur ambulatoire de la Commission communautaire française, le Service PHARE, etc. – ne permet pas d'avoir une vision d'ensemble du circuit du patient entre les acteurs sociaux et acteurs de soin. Ce sujet est particulièrement sensible car les secteurs ne sont pas toujours ouverts, pour des raisons de contrôle social, à ce qu'un recueil de données partagé soit créé.

Elle ajoute qu'au sein d'un même secteur, les données diffèrent parfois entre les différents services. À plus grande échelle, le problème se poserait de manière encore plus complexe.

Quant à la question du président sur le seuil d'accès aux droits, l'intervenante explique le phénomène actif dans les réglementations de la Commission communautaire française. En effet, l'aide est parfois conditionnée : cette situation vaut pour le Service PHARE mais également pour le secteur de l'ambulatoire.

Pour avoir accès aux centres de coordination, par exemple, il faut absolument que le patient coordonne trois types de services différents. En soins palliatifs, la définition du soin palliatif dans le décret ambulatoire est « la fin de vie ». Ainsi, les services de soins palliatifs ne peuvent prendre en charge des malades chroniques s'ils ne sont pas en fin de vie.

La manière dont est définie la prise en charge dans les réglementations a donc un impact non négligeable, non pas sur l'effectivité des droits, mais sur l'accès aux services. Cela conditionne, dans certains cas, le refus essuyé par un usager qui doit alors trouver un autre service.

Pour ce qui concerne l'information à destination des assistants sociaux, l'intervenante considère que cela reste un problème conséquent dans la question du non-recours aux droits. L'information n'est pas nécessairement bien diffusée : c'est pourquoi chaque assistant social doit lire le *Moniteur belge*, comprendre les modifications des différents alinéas et en interpréter les changements, pour les transformer en pratiques. C'est un exercice complexe pour lesquels ils ne sont pas aidés. L'appui aux professionnels n'est pas fourni par le SPFB mais délégué à d'autres services tels Bruxelles Social Énergie.

L'intervenante ajoute un point concernant la centralisation d'un guichet unique, en évoquant l'exemple du Portugal. Ce pays a, effectivement, mis en place un modèle de guichet unique sous la forme de maisons où chacun peut se rendre afin de trouver une information sur un secteur particulier – impôts, social, etc. Une série de professionnels sont ainsi délégués par différentes institutions dans ce but.

Cependant, le Portugal ne l'a pas généralisé car, selon l'intervenante, un modèle unique fonctionne très rarement. Penser que la centralisation permettra de poser une fin définitive à ces problèmes de non-effectivité du droit est un mythe.

En revanche, il serait utile de développer une diversification de l'offre. Elle prend l'exemple d'un toxicomane pour illustrer son propos : il s'agit d'une personne qui ne se rend pas dans une institution centralisée car il a une préférence pour un service de proximité plus discret.

Il est important qu'à plus haute échelle, un guichet soit créé afin de programmer, de contrôler, de vérifier et de fournir un appui aux professionnels. Mais cela reste un échelon institutionnel qui, dans le contexte bruxellois, reste complexe à établir. M. Philippe Bouchat intervient concernant la question de l'automatisation des droits, notamment la situation médicale des personnes qui se présentent au Service PHARE. Celles-ci ne sont, en effet, pas nécessairement munies d'un rapport médical. En revanche, il est obligatoire d'avoir subi une évaluation médicale pour être admis. Si, au moment où l'usager fait sa demande, il n'est pas muni d'une évaluation d'un médecin – traitant ou spécialiste –, l'assistant social doit lui signifier qu'il doit en effectuer une.

De plus en plus, des flux de courriels s'organisent entre le médecin de l'équipe pluridisciplinaire et celui qui a examiné le demandeur. Il faut savoir que l'équipe pluridisciplinaire évalue, en théorie, elle-même le handicap. Si, sur base du rapport, elle n'est pas convaincue qu'il y ait un réel handicap, l'équipe convoque le demandeur, afin que le médecin de l'équipe pluridisciplinaire l'examine.

C'est son appréciation qui fait office de décision, notamment s'il s'agit d'un médecin traitant et que l'équipe soupçonne un « certificat de complaisance ». Dans le cas d'une évaluation effectuée par un spécialiste, le médecin de l'équipe pluridisciplinaire peut ordonner des examens complémentaires entièrement pris en charge par le Service PHARE.

C'est donc une fois cet échange entre les médecins terminé qu'une décision est prise d'un point de vue médical. Mais l'aspect médical ne représente qu'une des trois conditions d'admissibilité pour bénéficier de prestations individuelles et/ou collectives : être porteur d'un handicap de 30 % au niveau physique et/ou de 20 % au niveau mental, avoir moins de 65 ans au moment de l'introduction de la demande d'admission, et rentrer dans le « critère de nationalité ».

Ce critère consiste à entrer dans une des cases suivantes : être Belge, ressortissant de l'Union européenne, bénéficiant d'un statut de réfugié, d'une protection subsidiaire internationale ou apatride. Si, malgré ces vastes possibilités, le demandeur ne rentre dans aucune de ces cases, une condition subsidiaire est prévue, qui consiste à résider de manière ininterrompue en Belgique depuis au moins cinq ans. La preuve peut être apportée par toutes voies de droit – attestation d'une mutuelle, facture d'électricité, etc. L'administration est souveraine quant à l'admissibilité de ces preuves.

Cependant, malgré cette possibilité supplémentaire, des enfants, principalement, passent encore entre les mailles du filet car ils ne disposent pas toujours du même statut que leurs parents – enfants de personne à statut diplomatique ou consulaire, par exemple.

C'est pourquoi, depuis son arrivée en 2018, le directeur du Service PHARE a choisi de prendre plusieurs de ses décisions administratives d'admission, en se fondant sur la Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE) et la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH), étant donné que les normes de droit international priment sur le droit interne, en ce compris donc le décret Inclusion et ce, dans le but d'admettre ces personnes qui sont, pour l'instant, hors champ d'application.

À terme, le champ d'application sera modifié afin de rendre ce décret conforme aux conventions internationales.

Pour ce qui concerne les places vacantes, l'intervenant affirme avoir été également surpris, lors de son arrivée en 2018, par cette saturation qui n'existe qu'à Bruxelles. C'est ainsi qu'il a découvert le système des conventions prioritaires ou nominatives. Comme leur nom l'indique, il s'agit de conventions individuelles.

Il donne l'exemple d'une personne domiciliée à Bruxelles, en situation de grande dépendance, qui fait face, à Bruxelles, à une saturation dans les centres : lorsque le Service consulte la liste des centres agréés par l'Agence wallonne pour une vie de qualité (AViQ), il remarque que plusieurs centres peuvent accueillir cette personne bruxelloise. Dans ce cas, une convention est créée entre le Service PHARE et le centre en question, auquel le service fournit un subside.

Cette situation était vraie jusqu'au 31 décembre 2018. En effet, en septembre 2019, la Wallonie a marqué son assentiment à l'accord de coopération conclu entre la Commission communautaire française et la Région wallonne visant à garantir la libre circulation des personnes handicapées. Rétroactivement, celui-ci est entré en vigueur au 1er janvier 2019.

Depuis ce jour, le principe de territorialité s'applique : seule l'autorité administrative d'une Région peut décider de l'admission d'une personne dans son réseau et du financement de cette admission. Ainsi, si le Service PHARE ne dispose plus d'aucune place au sein du réseau bruxellois, il doit passer par l'AViQ et lui demander de placer une personne en situation de handicap dans l'un des centres du réseau wallon, qui sera alors subsidié par elle. L'AViQ, dans ce cas, est souveraine pour refuser ou accepter la demande. La situation inverse est, bien évidemment, d'application : à Bruxelles, seul le Service PHARE décide de l'acceptation d'une personne handicapée wallonne dans le réseau bruxellois et du financement du centre qui pourrait l'accueillir.

M. David Weytsman (président) demande s'il peut en conclure qu'il ne reste plus de places va-

cantes en Wallonie depuis l'application de cet accord de coopération.

- **M.** Philippe Bouchat répond qu'il en reste toujours mais qu'il n'a plus la main et que, par conséquent, la situation est plus complexe.
- **M. Sadik Köksal (DéFI)** commente que l'attribution de ces places dépend du type de centre et de la distance entre le domicile de la personne placée et le centre choisi par l'AViQ.
- M. Philippe Bouchat confirme les dires du député et ajoute que le Service PHARE fait face à un blocage de la part de l'AViQ qui, malgré les termes de l'accord de coopération, refuse la prise en charge financière de ces personnes bruxelloises. Toutefois, des pourparlers sont en cours à ce sujet.

Pour ce qui concerne la suppression de la procédure administrative, l'intervenant confirme que, pour l'instant, lorsqu'une personne remplit un formulaire de demande d'admission, celui-ci est distinct du formulaire de demande d'intervention. Souvent, le dossier n'est pas en ordre et le demandeur doit revenir, plus tard, afin de fournir l'un ou l'autre justificatif. À ce moment, il est courant qu'il fasse une demande d'admission conservatoire : c'est cette étape que le service souhaite supprimer, qui permettrait de gagner un mois dans les délais de traitement des dossiers. Il précise que c'est bien la procédure d'admission qui est visée, et non les conditions d'admission qui subsisteraient.

- M. David Weytsman (président) demande à l'intervenant si une estimation de la diminution de la charge de travail a été effectuée.
- M. Philippe Bouchat explique qu'aucun calcul coût-bénéfice n'a été réalisé. Il a observé le délai moyen de procédure et a estimé le nouveau délai en y incluant les différentes étapes de la chaîne décisionnelle et ce, jusqu'à la date de paiement de l'intervention.
- M. David Weytsman (président) lui répond que le but de sa question était d'encourager ce type de démarches.
- M. Philippe Bouchat aborde, ensuite, la question des conditions d'accès aux droits. Dans le secteur relatif à l'aide aux personnes handicapées, ce sont les conditions d'admission et les conditions d'intervention qui servent de conditions d'accès.

Pour ce qui concerne la formation des assistants sociaux, le Service PHARE accompagne toute nouvelle réglementation, qui aurait un impact important sur le fonctionnement de ses opérateurs, d'une circulaire envoyée aux centres ainsi qu'à leur fédération. Cette circulaire vise à leur expliquer les nouvelles démarches de manière pédagogique. Le Service PHARE reste à leur disposition pour toute demande d'explication complémentaire, notamment via l'organisation de séances d'information.

De plus, l'intervenant détaille ses propos précédents relatifs à la Charte de l'assuré social. Dans l'article 3 de cette Charte, le devoir d'information est accompagné d'un devoir de conseil : lorsqu'un usager se présente au sein d'une administration, quelle qu'elle soit, c'est pour obtenir une information précise. Si le fonctionnaire effectue correctement son travail, il répond à cette demande d'information. Selon la Charte, cet agent doit également lui conseiller d'autres démarches, supplémentaires et/ou complémentaires liées à sa demande.

À cet égard, il souhaite que cette culture de la proactivité soit instaurée au sein du SPFB et du Service PHARE.

Il ne s'agit donc pas, contrairement à ce que M. Weytsman suppose, de conseiller l'usager sur ce que l'agent ferait s'il était à sa place. Il s'agit de le conseiller de la meilleure manière aux effets pervers de l'administration. Les assistants sociaux ne sont pas là pour se substituer aux citoyens.

Enfin, pour ce qui concerne le développement, au sein du système scolaire, d'un apprentissage des droits sociaux, l'intervenant affirme travailler avec une asbl, le RAQ, qui a développé les Livrets Smile. Ce sont des carnets mis à disposition de tous les professionnels et traitant de différents sujets : le dernier d'entre eux vulgarise la réglementation pour les personnes à déficience intellectuelle grâce à un système de pictogrammes. Un outil est en cours de développement afin que, dans le réseau bruxellois, cette méthode soit utilisée pour expliquer les droits des personnes en situation de handicap.

- M. Sadik Köksal (DéFI) lui demande quelles sont les possibilités pour les personnes en situation de handicap qui ont atteint l'âge de 65 ans. Sont-elles redirigées vers d'autres organes ?
- M. Philippe Bouchat explique au député qu'il n'existe aucun équivalent aux aides individuelles offertes par le Service PHARE, et que cela représente un véritable problème. Selon une étude effectuée par le directeur, qui n'est pas encore sortie car certains chiffres doivent être vérifiés auprès de perspective. brussels et le centre d'information Ipsa, si la condition d'âge était supprimée des critères d'admission, 7.500 personnes supplémentaires en situation de handicap pourraient être prises en charge à Bruxelles.

Afin de déterminer l'impact budgétaire de cette mesure, trois scénarios ont été développés (²) :

- le premier scénario repose sur le coût moyen annuel de l'hébergement dans les centres d'hébergement, à savoir 50.000 euros par personne;
- le second scénario repose sur une hypothèse médiane, à savoir le coût moyen de l'ensemble des aides individuelles. Puisque l'objectif est une désinstitutionalisation, la personne restera chez elle le plus longtemps possible, ce qui nécessite une aide adaptée à ses besoins. Une moyenne peut ainsi être effectuée sur l'ensemble de ces 7.500 personnes mais les chiffres réels resteront assez aléatoires car la question du non-recours intervient alors : « Combien d'entre elles utiliseront ces services ? »;
- le dernier scénario consiste à calculer les coûts « aide matérielle par aide matérielle », à savoir observer le budget relatif à chaque aide matérielle sur une année et en faire ressortir les tranches d'âge, via la banque de données du Service. À l'heure actuelle, le directeur est cependant incapable de chiffrer ces coûts.
- M. Sadik Köksal (DéFI) questionne l'intervenant sur l'existence d'un service d'accompagnement pour ces personnes en situation de handicap lors de leur insertion professionnelle, surtout dans le service public. En effet, l'administration de la Commission communautaire française a pour obligation d'embaucher 5 % de son personnel parmi les personnes en situation de handicap. Le Service PHARE dispose-t-il d'un pôle emploi ou chaque personne doit-elle effectuer ses propres démarches ?
- M. Philippe Bouchat rappelle que la Commission communautaire française est la seule administration dans laquelle 5 % des emplois doivent être occupés par des personnes en situation de handicap et que le dernier rapport du groupe de coordination *handistreaming* de la Commission communautaire française a évalué le taux d'occupation à 4,5 %, ce qui est, certes, en-deçà de l'objectif de 5 %, mais nettement supérieur aux 2-3 % des autres administrations.

En outre, il explique qu'avant de se rendre aux auditions de ce jour, il était, en compagnie de son ministre de tutelle, au « Salon des possibles », co-organisé par le Service PHARE et la Fédération bruxelloise des entreprises de travail adapté (FEBRAP), réunissant une quarantaine d'associations et administrations au service de l'inclusion des personnes en situation de handicap, parmi lesquelles le secteur emploi du Service des prestations individuelles (SPI) et le Service

emploi adapté et aides à l'inclusion (SEAI) du Service PHARE. Le secteur emploi du SPI effectue un important travail de terrain à travers l'accompagnement des usagers dans leur recherche d'emploi.

Il énonce, à titre illustratif, le restaurant gastronomique « Le 65 », à Bruxelles, au sein duquel le service est entièrement effectué par des personnes en situation de handicap. Durant l'élaboration de ce projet, le Service PHARE a ainsi soutenu l'entièreté le processus.

Le Service participe également à l'initiative bruxelloise et européenne « DUODAY ». Dans ce cadre, le conseil de direction du SPFB s'est fixé comme objectif ambitieux de recruter au minimum une personne en situation de handicap par service, donc une quarantaine de stagiaires en tout. Ces stages se déroulent de trois jours à un mois : le but, ici, n'est pas simplement de « faire du chiffre » mais bien de favoriser la reconnaissance de ces personnes auprès d'un employeur éventuel.

- M. David Weytsman (président) aborde la question de l'usage de la langue par les usagers qui se présentent au service. En effet, 75 % d'entre eux, comme développé plus tôt, ne comprennent pas le français. Le président se dit interpellé par ces chiffres et demande quels processus le service a-t-il dû adopter afin de correspondre davantage à cette demande, ainsi que le parcours de vie de ces personnes de nationalité étrangère. Sont-elles des personnes qui ont migré pour raison de handicap? Quand arrivent-elles au sein du service et existe-t-il d'autres informations que le service pourrait leur fournir?
- **M. Philippe Bouchat** affirme ne pas tenir de statistiques sur les origines des usagers. Il pourrait certes effectuer une recherche, car il dispose d'une banque de données pour ce faire, mais aucune demande n'a été faite à cet égard et, à titre personnel, il s'oppose à une telle démarche.

Pour ce qui concerne la manière dont le Service s'adapte à ce problème relatif à l'usage de la langue, il précise avant tout que, sur ces 75 % d'usagers, les deux langues les plus parlées sont l'anglais et l'arabe. En anglais, les assistantes sociales se débrouillent correctement. En ce qui concerne l'arabe, certains agents le parlent et sont donc appelés, le cas échéant, pour aider à recevoir des personnes lors de l'accueil. En revanche, pour d'autres langues moins souvent parlées, il existe ces fiches créées par le Service, contenant des expressions et questions courantes ainsi que des réponses déjà traduites et accompagnées de pictogrammes.

M. David Weytsman (président) précise que sa question ne portait pas tant sur les origines de ces usagers que sur leur parcours de vie. Cette question se pose dans sa réflexion sur l'automatisation des droits, notamment la mise en contact de ces personnes avec un médecin dès leur arrivée sur le territoire belge.

Mme Isabelle Fontaine répond au président qu'il existe de nombreux parcours de vie différents – personnes en demande d'asile, personnes de la troisième génération non alphabétisées dans la langue française, etc. – et qu'aucun contrôle d'identité préliminaire n'est effectué aux portes des services car aucune discrimination ne doit être opérée en leur sein. Ces données sont très variables et, dans le secteur social-santé, il n'existe pas de statistiques à ce sujet.

M. Philippe Bouchat ajoute qu'au sein du Service PHARE, l'écrasante majorité des usagers est belge, même si les réfugiés sont très nombreux. Le troisième groupe ne rentre dans aucune de ces catégories mais ce sont des personnes qui parviennent à prouver leurs cinq ans de résidence. De temps en temps, une personne sous protection subsidiaire internationale, apatride ou sous un autre statut se présente au service. Mais aucune ventilation n'a été faite à ce sujet.

# 7. Exposé de M. Philippe Warin, directeur de recherche à l'Université de Grenoble et co-fondateur de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore)

M. Philippe Warin espère pouvoir apporter quelques éléments à la réflexion des députés sur un sujet qui l'intéresse particulièrement, à savoir la question de l'accès aux droits et du non-recours. En effet, l'observatoire au sein duquel il travaille depuis 2002 prend en compte cette problématique.

À défaut de pouvoir préparer un réel exposé, l'intervenant a préféré se baser sur le compte rendu réalisé par la secrétaire administrative de la commission à la suite du Jeudi de l'hémicycle du 24 octobre 2019. Ce document soulève des points centraux sur lesquels il souhaite apporter quatre précisions :

- la terminologie;
- l'information;
- la coordination;
- le manque de données.

La question de la terminologie mérite d'être posée puisque, dès l'introduction de la question du non-recours en Europe continentale par des traductions de termes germaniques, le terme « non-recours » n'a pas semblé être suffisamment ajusté. Il s'agissait davantage d'une traduction littérale du « non take-up of social benefits ».

D'une part, l'intervenant considère qu'il faut effectivement être précis dans l'usage des termes qualifiant le non-recours, dans le but de se comprendre, mais également de pouvoir comparer les résultats entre différents acteurs. D'autre part, cette précaution dans les termes ne doit pas amener les députés à les modifier trop souvent car il est nécessaire de conserver une stabilité.

C'est pourquoi il se positionne pour la conservation du terme « non-recours », en se montrant plus explicite sur son sens.

Ce qu'indique le compte rendu est que ce terme pourrait être gênant puisqu'il renverrait le non-recours aux destinataires, aux citoyens. Le non-recours serait de leur responsabilité : l'intervenant n'est pas certain que cela reflète réellement le phénomène étudié.

En effet, les causes du non-recours ne sont bien souvent pas de la responsabilité des personnes concernées : qu'il soit un comportement subi ou volontaire des citoyens, cela ne relève pas réellement de leur responsabilité.

Substituer ou préférer le terme de « non-effectivité » semble complexe car, bien que le non-recours indique directement et en premier lieu la non-effectivité des dispositifs, il ne renvoie pas uniquement à ce problème.

Par exemple, le non-recours créé par non-demande intentionnelle, expliqué par un désaccord avec le contenu de l'offre, renvoie, au-delà d'un souci de non-effectivité, à un problème de non-pertinence des politiques. Ce sont des termes clés de l'évaluation de l'efficacité des politiques.

Ainsi, le terme « non-recours » peut être conservé, selon lui, tout en se montrant prudent quant à sa prise en compte : si le non-recours renvoie à des individus et des situations de prise en compte de l'offre publique, la raison de ce non-recours ne leur incombe pas nécessairement.

Aujourd'hui, les grilles d'analyse et typologies du non-recours disposent d'un certain nombre d'éléments suffisamment bien définis pour présenter comme notion principale le non-recours.

Par ailleurs, l'intervenant conçoit qu'il soit nécessaire d'affiner les termes et de faire évoluer sans cesse cette typologie. La typologie explicative du non-recours développée par l'Odenore prend différentes formes : la non-connaissance, la non-réception, la non-proposition, la non-demande voire la non-orientation. Elle vaut à l'échelle française : quid d'un autre pays ?

Enfin, cette typologie n'est pas définie de manière exhaustive et peut évoluer dans le temps. C'est ce qu'il s'est produit récemment par l'introduction de la non-orientation, après avoir travaillé auprès de populations en situation de handicap psychique.

Le deuxième point intéressant abordé lors du Jeudi de l'hémicycle, à savoir la question de l'information, notamment les informations apportées au public, est un point important, voire majeur, des recherches sur le non-recours.

En effet, les travaux de l'Odenore constatent que la non-connaissance est une forme principale de non-recours, qui se retrouve quels que soient les sujets abordés : il ressort des statistiques une fréquence plus importante de cette forme de non-recours.

Des sujets abordés lors de la conférence peuvent être directement utilisés, dans l'action collective et publique, pour lutter contre le non-recours, notamment le souci de pouvoir informer au mieux les agents de différents services, de manière à ce qu'ils disposent d'une information actualisée, simple, facile à communiquer et qui soit harmonisée au sein de tous les services, quels que soient les publics rencontrés. Les différences d'informations, parfois au sein d'une même administration, s'ajoutent aux autres difficultés et occasionnent du non-recours.

Ainsi, la mise en place de dispositifs de veille juridique et de communication permettrait de « digérer » les informations administratives réglementées, souvent évolutives, et de les transmettre aux différents services afin qu'ils puissent les communiquer, au mieux, aux usagers. Il cite en exemple l'ensemble des services chargés, en France à l'échelle départementale, de l'insertion professionnelle, au sein desquels de nombreux acteurs publics ou associatifs gravitent autour des pouvoirs locaux, nécessitant un besoin important de coordination technique et informative. Selon l'intervenant, ces décisions relèvent, avant tout, de choix institutionnels et politiques.

En troisième lieu, il existe la question de l'« *outreach* » : il semble qu'il y ait, aujourd'hui, au-de-là de la stricte question de l'information, celle relative à la manière de porter cette communication vers les populations en retrait de la société.

Trouver des dispositifs de rétablissement de ce lien entre administrations et population est capital car c'est ainsi que sera initié le travail d'amélioration d'accès aux droits et services. En France, différentes formations professionnelles sont peu à peu mises à disposition de l'ensemble des travailleurs sociaux, dans le but de les préparer à ce type d'interventions : les collectivités locales recourent à des intervenants spécialisés, comme les médiateurs de santé pairs.

Ceux-ci interviennent au sein des quartiers relégués ou de communautés d'origines étrangères qui font face à de nombreux problèmes linguistiques, culturels et relationnels lors de leurs contacts avec les administrations des services publics.

Cet exemple démontre à quel point la question de l'information est à prendre au sens large dans l'explication du non-recours, et mérite d'être abordée sous de multiples angles.

Il aborde ensuite la question de la nécessité de coordination dans la lutte contre le non-recours, au sein d'un ensemble de pratiques organisées en réseau entre les différentes villes. En effet, bien que ces politiques restent différentes d'un pays à un autre, le non-recours intervient régulièrement lorsqu'une loi commune, fédérale ou issue d'une entité fédérée, n'est pas respectée par tous.

Il est nécessaire que chaque CASG en Belgique, que l'intervenant assimile aux Centres communaux d'action sociale (CCAS) en France, respecte la loi imposée : il énonce, à cet égard, le cas français des personnes sans domicile stable, qui nécessitent une adresse de domiciliation afin de recevoir et consulter en toute confidentialité leurs courriers administratifs.

La loi française oblige les CCAS à accorder une adresse à ces populations. Mais, à l'échelle d'une agglomération, il est courant que des collectivités plus entreprenantes que d'autres, et qui souhaitent porter une action collective entre communes, portent la charge de domiciliation pour des personnes sans domicile stable, qui vivent pourtant sur le territoire d'autres communes, car ces dernières n'ont pas appliqué la loi.

Un autre point du compte rendu du Jeudi de l'hémicycle porte sur la question du chef de file, à savoir de l'organisme qui serait responsable de la coordination entre les autres services. L'intervenant se cantonne à la situation française, par prudence et par méconnaissance du contexte belge, et affirme que le département, chef de file des politiques de solidarité en France tel que défini par la loi, est généralement peu présent en première ligne dans la lutte contre le non-recours aux droits.

Il ajoute que cette lutte, abordée sous d'autres aspects plus thématiques, peut être coordonnée et portée par différents acteurs qui, dans leur champ d'intervention, sont en mesure d'agir contre le non-recours, notamment via la formation de partenariats. En matière d'assurance maladie et de difficulté d'accès aux soins, les caisses primaires d'assurance maladie, en France, sont chefs de file de dispositifs de lutte contre le non-recours, depuis plusieurs années.

La Convention d'objectifs et de gestion pour la période 2018-2022 entre la Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAM) et l'État a acté un dispositif d'intervention départemental, en matière d'accès aux soins et à la santé, qui permet le repérage et l'identification des personnes en difficulté par rapport à leurs droits qui, bien souvent, échappent aux radars. Ces dispositifs apportent surtout des réponses individualisées pour (re)mettre durablement les personnes dans des parcours de soins de santé.

Il est donc possible de coordonner, à partir d'un acteur fort au champ de mission relatif à un angle particulier, la lutte contre le non-recours. Les institutions telles que l'Assurance maladie ne peuvent, en première ligne, repérer ces personnes en situation de non-droit. En les amenant au sein du système et du service, afin que leur dossier soit ensuite suivi et traité par l'Assurance maladie, ces acteurs de territoire – CCAS, associations, structures d'insertion, missions locales, etc. – aident à démêler les complications administratives. Les accompagnements et les prises en charge financières sont décidés collectivement.

L'intervenant invite les commissaires à se tourner vers les récents travaux, expliquant les mécanismes de ces dispositifs ainsi que le principe de partenariat et ses effets, disponibles sur le site internet de l'Odenore.

Le dernier point abordé est celui de l'absence de données sur le non-recours, qui représente une question centrale. En effet, il est impossible d'agir sans disposer de données fiables, peu importe le sujet. Concernant le non-recours au sens général du terme, il n'est pas possible de produire des données au sein de la population. Les entrées en termes de construction de données doivent être plus précises et se présenter à plusieurs niveaux.

Tout d'abord, il convient de repérer les situations de non-recours à partir des bases de données administratives existantes, relatives à des publics connus. Il est possible de repérer, par ce biais, des personnes en situation de non-droit, par un travail de « data mining » à large échelle, quel que soit le droit en question. C'est ainsi que procèdent l'Assurance maladie ou les Allocations familiales pour identifier, de manière rapide, l'absence de droits au sein d'une population donnée. Des avancées récentes sur ce sujet permettent désormais de travailler sur des publics cibles, ce dont Nicolas Dekuyssche a fait mention lors de la conférence du 24 octobre 2019.

Pour exemple français, les « rendez-vous des droits » invitent, pour un examen complet de leurs droits, des personnes qui présentent des possibilités de précarité – familles monoparentales, chômeurs, etc. – pour lesquels des ciblages sont effectués, qui permettent de construire des données sur l'état des droits des différentes populations cibles.

Les premiers travaux de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques sur ces « rendez-vous des droits » ont démontré que les dispositifs de ce type ont un impact très élevé sur la récupération de droits de ces publics cibles. Il s'agit d'une manière de construire des données sur un sujet particulier, en traitant la question du non-recours dans son sens large.

Le seul problème qui se pose, selon l'intervenant, est que, pour l'instant, seuls 21 % des personnes à qui sont proposés ces rendez-vous acceptent la proposition. Un phénomène de non-recours s'observe face à cette offre de médiation et d'accompagnement. Se pose donc la question de découvrir comment communiquer au mieux et développer d'autres accompagnements pour ces personnes qui n'osent pas se présenter aux guichets des administrations.

En outre, il est possible de construire des données sur le phénomène de non-recours à partir de l'analyse des flux de traitements des demandes. Par exemple, lorsque furent construits les baromètres du non-recours, en collaboration avec des CCAS, les chercheurs de l'Odenore se sont intéressés aux situations de non-recours aux prestations légales, détectables à partir des demandes d'aides sociales facultatives – visant à pallier la non-ouverture d'un droit ou le non versement d'une prestation légale.

Un suivi de ces situations et de leur traitement a ainsi été instauré et est en cours de diffusion au sein de différents réseaux sociaux en France. Ce dispositif fournit une information générale sur le non-recours ainsi que des pistes de réflexion sur la nécessité, pour les organismes sociaux, d'être réactifs, dans le but d'éviter des reports de demandes et donc des transferts de charge entre les différents acteurs sociaux. Ces transferts de charge, outre le non-recours qu'ils occasionnent, constituent des dépenses en termes d'aides facultatives, non-remboursables par les organismes sociaux.

L'intervenant se dit désolé qu'à cet égard, et pour de multiples raisons managériales, le seul organisme français qui produit régulièrement des données sur le non-recours, à savoir le Fonds de la Complémentaire santé solidaire (CMU), soit en cours de suppression.

### 8. Échange de vues

Mme Delphine Chabbert (PS) souhaite entendre l'intervenant sur la question de l'automatisation des droits. Les députés souhaitent instaurer ce système mais ils se heurtent à plusieurs difficultés, notamment les questions de circulation des flux et la protection des données.

En effet, le fédéralisme belge implique que les administrations relèvent de différents niveaux de compétences, ce qui complique la circulation des flux d'information. Cela peut être remédié avec une volonté politique suffisante, mais la députée prend l'exemple du système d'allocations familiales pour illustrer ce problème de circulation des flux, question qui s'est posée en commission à maintes reprises.

Par la modification des modalités d'accès aux droits en les conditionnalisant aux revenus, un nouveau non-recours aux droits est créé, malgré la volonté première de cibler ce système sur les familles précaires afin de lutter contre la pauvreté.

Les députés souhaitent donc travailler sur cette automatisation de la circulation des flux d'information, afin que chaque personne susceptible d'obtenir un supplément social puisse le percevoir. Ceci dit, cet engagement soulève des réserves car les variations fréquentes des situations familiales et professionnelles risqueraient, à terme, de générer des indus. De telles situations forceraient ces mêmes personnes en situation précaire à rembourser l'excédent d'allocations sociales ou familiales perçues, aggravant leurs problèmes financiers.

D'autres réserves, non partagées par la commissaire, accusent le principe d'automatisation des flux d'engendrer la suppression du levier d'activation actuel des institutions sur les personnes estimées comme non actives sur le circuit de l'emploi.

M. Philippe Warin rejoint ces propos et affirme que la même question se pose en France. Des débats préparatoires au Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale ont porté sur la question d'automatisation des flux d'information, pour soutenir sa mise en œuvre, dans la prudence et un encadrement suffisant des personnes.

Subsiste cette question de moyens qui permettraient de rendre cette mesure efficace et pertinente, tandis que les situations personnelles et professionnelles sont très évolutives. En effet, cette fluctuation dans le temps de l'éligibilité des ménages peut provoquer des situations d'indus mais également de non-recours, puisque ces personnes sorties ou suspendues d'un droit ne feront pas toujours, dans le futur, de nouvelle demande – en raison de la complexité administrative, de lassitude, etc.

Y a-t-il lieu de réfléchir à une régularisation des droits qui s'étalerait sur différentes périodes, de façon à pouvoir lisser et amortir ces changements de situation ? L'intervenant affirme ne pas avoir de réponse précise à fournir à ce sujet, tandis que cette double difficulté est, elle, bien présente.

Mme Farida Tahar (Ecolo) s'attarde sur le dispositif de repérage utilisé en France. Celui-ci permet de détecter les populations qui échappent aux radars, notamment les migrants. Elle lui demande si d'autres populations sont concernées par ce dispositif et quelle est la manière dont celui-ci est concrètement mis en œuvre.

La députée questionne également l'intervenant sur l'existence d'une évaluation chiffrée de ce mécanisme

M. Philippe Warin explique que les clés de repérage s'opèrent à différentes échelles. Par exemple, dans le cas de l'Assurance maladie, le dispositif d'intervention départementale permet un repérage de l'ensemble des assurés sociaux. Au-delà, les partenariats avec les CCAS, les services sociaux des Villes, des Missions locales pour la jeunesse, etc., permettent de déceler d'autres cas.

Ainsi, ce sont des milliers de situations, dont le flux est constant, qui sont rapportées. L'intervenant invite les députés à se rendre sur le site de l'Odenore afin d'y lire les travaux relatant ces informations.

Ce traitement de masse est d'autant plus important à observer qu'il ne représente pas simplement une identification de ces populations cibles, mais également une réponse adaptée aux besoins de ces personnes. Dans le cas des soins, cela signifie identifier le demandeur, le diriger vers le soin adéquat et le maintenir dans ce système de soins.

Cette mise en œuvre nécessite à la fois l'intervention de professionnels de santé et de moyens suffisants – une véritable mécanique organisationnelle et financière. Ces moyens financiers sont assurés, entre autres, par ces partenariats qui jouent sur plusieurs fonds disponibles.

L'important, selon lui, est de mettre l'accent sur cette collaboration entre acteurs sociaux ainsi que la nécessité, par moments, de pallier la difficulté à la source plutôt que de s'attaquer au problème en surface. Par exemple, dans un retard de traitement des besoins, il est parfois utile de régler les difficultés en matière de paiement de loyer, de charges y affé-

rentes, etc. Cette aide financière offre une marge à ces familles pour se soigner de manière autonome.

Il est également possible d'agir selon un maillage plus fin et une approche plus territorialisée, notamment à travers l'emploi de médiateurs de santé pairs, opérant sur un certain nombre de territoires de la ville. Ces médiateurs s'assurent que le contact a été établi avec la population de ces quartiers en retrait, qu'elle est accompagnée correctement au sein du parcours des soins de santé.

Ainsi, les éléments de repérage sont, effectivement, quantifiables. Un autre exemple est celui du baromètre du non-recours dont la première expérimentation, sur une courte période, a permis le repérage d'une centaines de situations traitées par les services du CCAS, parmi lesquelles 80 % de ces demandes d'aides facultatives ont été engendrées par un retard d'ouverture ou de renouvellement de droits au sein d'un organisme social. Ces situations génèrent, en moyenne, des dépenses supplémentaires pour le CCAS de 250 euros.

Des mesures ont été faites afin d'estimer le coût budgétaire ainsi que le temps de travail nécessaire au traitement de ces demandes, qui ne seraient pas utiles si les prestations légales étaient effectuées en temps et en heure.

M. Ahmed Mouhssin (Ecolo) demande à l'intervenant davantage d'explications concernant le taux de 21 % de participation aux « rendez-vous des droits ». Ce nombre lui parait très bas, alors que cet outil a justement été développé pour toucher un maximum de personnes. Comment l'expliquer ?

M. Philippe Warin affirme, avant tout, qu'une étude récente de satisfaction sur ces rendez-vous montre que les personnes qui ont accepté l'accompagnement en sont ressorties pleinement satisfaites, dans le cadre de la récupération de leurs droits manquants.

En revanche, la grande inquiétude des services porte, effectivement, sur le faible taux de participation à ces rendez-vous d'accompagnement. Cette difficulté appelle l'institution à réfléchir sur d'autres modes de communication, d'approche du public, de sollicitation, etc. Étant donné le caractère récent de ces dispositifs, ils rencontrent, eux-mêmes, un fort taux de non-recours.

Pour l'instant, il existe des hypothèses sur les raisons de ce non-recours mais pas d'explication vérifiée, notamment la « schizophrénie institutionnelle » perçue par la population. Il s'agit d'offrir des « rendez-vous des droits » (Allocations familiales) et des « plateformes d'intervention pour l'accès aux soins » (Assurance maladie), en même temps que la ferme-

ture des guichets physiques et le passage vers le numérique. Cette « déshérence territoriale » perd les citoyens et met en péril leur confiance dans les institutions.

L'intervenant considère qu'une information majeure doit être communiquée à la population concernant la transformation des administrations sociales et la volonté d'utiliser, à la fois le numérique pour le traitement des demandes, tout en déployant des systèmes d'intervention plus directs, relationnels et personnalisés. Ces changements majeurs surviennent de manière trop rapide et simultanément, ce qui produit une forme d'incompréhension au sein de la population.

9. Exposé conjoint de
Mme Claire-Marie Lievens,
conseillère juridique de la Ligue
des droits humains et
de Mme Judith Lopes-Cardozo,
conseillère juridique au service
Infor-droits du collectif Solidarité
contre l'exclusion, et membre
de la commission consacrée
aux droits économiques, sociaux et
culturels de La Ligue des droits humains

Mme Claire-Marie Lievens explique que la Ligue des droits humains comporte, en son sein, différentes commissions thématiques : l'une d'entre elles porte sur les droits économiques, sociaux et culturels et est composée d'expertes et d'experts en cette matière. Elle présente, à cet égard, Mme Judith Lopes-Cardozo qui est membre de cette commission en tant que juriste pour le collectif Solidarité Contre l'Exclusion. Pour sa part, l'intervenante se présente en tant que juriste à la Ligue des droits humains, spécialisée en droit des étrangers et droits sociaux.

Représentant la Ligue, et faisant suite au rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté « Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise », élaboré par l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-Capitale, les deux intervenantes tiennent à rappeler que ces questions du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale relèvent véritablement des droits fondamentaux.

En effet, l'Observatoire a démontré à quel point le non-recours se développe, précarise et touche plus fortement des personnes en situation de pauvreté, en raison, avant tout, de facteurs légaux, administratifs et institutionnels. Elle affirme également que chaque droit humain, tel qu'affirmé par les textes internationaux, se verra amoindri à l'épreuve de la pauvreté. C'est pourquoi cette question mérite toute l'attention des pouvoirs publics.

Par ailleurs, l'intervenante revient de Genève où la Ligue a pu défendre son rapport alternatif quant à l'application par l'État belge du Pacte international des droits économiques, sociaux et culturels (PIDESC). Ont été mis en évidence les nombreux manquements de l'État belge quant à son obligation de mettre en œuvre, effectivement et progressivement, les droits inscrits dans le PIDESC.

Il est intéressant de noter que ce Pacte, la Convention européenne des droits de l'homme, la Charte sociale européenne, la Constitution belge en son article 23 et la Charte de l'assuré social, sont autant de textes que la Belgique s'est engagée à respecter et qui permettent d'agir sur la problématique du non-recours du point de vue des droits humains.

Le non-recours aux droits a été largement défini par l'Observatoire de la santé et du social, sur base des travaux de l'Odenore, afin de mettre en lumière, au sein des processus d'invisibilisation des personnes en situation précaire, les liens forts entre non-recours aux droits, sous-protection sociale et paupérisation. Il s'agira donc de la non-connaissance, de la non-demande, du non-accès, de la non-proposition et de l'exclusion des droits.

Les intervenantes n'entrent pas dans le détail de la définition et des statistiques abordées lors du Jeudi de l'hémicycle par Laurence Noël, mais ont choisi de compléter la présentation de l'Observatoire et d'utiliser la même typologie, en se concentrant davantage sur le non-recours aux droits dans le cadre de l'aide sociale et des CPAS.

**Mme Judith Lopes-Cardozo** présente, ainsi, cinq exemples de non-recours aux CPAS, après avoir rappelé qu'en tant que spécialiste en matière d'aide sociale, 70 % de son temps est alloué aux demandes individuelles relatives à un litige avec un CPAS.

Premièrement, pour ce qui concerne la non-connaissance, l'intervenante remarque qu'il n'existe toujours pas, à l'heure actuelle, de lieu physique ou de site internet régulièrement mis à jour, qui rassemblerait toutes les informations disponibles sur les lois, les circulaires et les interprétations divergentes possibles. Il n'existe pas non plus de lieu, physique ou virtuel, permettant au public de poser des questions. L'information et l'accès à l'information sur l'ensemble des droits sont insuffisants, quand celles-ci ne sont pas inexactes ou incompréhensibles.

Souvent, les personnes qui se présentent au service Infor-droits du collectif n'ont pas reçu les informations complètes, ni adéquates, voire ont reçu des différentes et/ou de mauvaises informations et ce, même lorsqu'elles se sont déjà rendues, parfois à plusieurs reprises, dans les administrations publiques. Un grand nombre d'entre elles pensent ne pas réunir les conditions alors qu'elles les remplissent, du moins pour certaines aides.

Fréquemment, les citoyens contactent les associations pour connaître leurs droits les plus basiques. Les conditions sont plus nombreuses et, par conséquent, les interprétations divergent au sein des CPAS et deviennent de plus en plus restrictives, complexes, voire abusives ou illégales, notamment sur ces sujets :

- la prise en compte et les calculs différents liés aux ressources des débiteurs alimentaires, à la disposition au travail;
- les nouvelles restrictions liées aux séjours à l'étranger;
- les restrictions à l'égard des droits à l'aide sociale des étrangers;
- l'élargissement et la systématisation du Pacte individualisé d'intégration sociale (PIIS);
- le droit à l'autonomisation pour les personnes entre 18 et 25 ans;
- l'exigence de la collaboration de tiers;
- l'exigence abusive d'une radiation et/ou d'une adresse chez un tiers pour l'obtention d'une adresse de référence et autres droits pour une personne sans-abri, etc.

La marge d'appréciation des CPAS est grande et nécessite des ajustements. Lorsque les citoyens se présentent à ces services, il sera plus commun de trouver une manière de ne pas leur fournir une aide ou les guider. Pour ce qui concerne la question des adresses de référence, le conseil donné au demandeur sera de s'inscrire dans un autre CPAS.

Il existe donc un manque cruel de services de premières lignes pour informer, renseigner, guider et accompagner les personnes. Parfois, égaliser le rapport de force et pouvoir être guidé dans ses démarches s'avère indispensable pour pouvoir faire valoir ses droits, même les plus basiques.

Deuxièmement, pour ce qui concerne la non-demande, il existe encore de nombreux préjugés, stéréotypes, images péjoratives sur le fait de faire valoir ses droits à l'aide sociale, ce qui pousse les personnes à envisager toutes les autres options – aide informelle, solutions parfois très dégradantes et dans l'exploitation humaine – avant de faire valoir leurs droits. La plupart d'entre elles puisent dans leur entourage mais d'autres n'osent pas révéler leur misère à leurs proches car cela renvoie une image dégradante d'elles-mêmes et les pousse à faire appel à la charité et à l'exploitation humaine.

En outre, ce choix pose de nombreux problèmes, par exemple, lorsque les CPAS désirent enquêter sur les éventuels débiteurs alimentaires ou vérifier auprès des propriétaires certaines informations. Ainsi, beaucoup se découragent d'avance, pendant la procédure ou lors des enquêtes sociales dans le cadre du renouvellement des aides.

De plus, les CPAS mettent parfois en place un système d'introduction des demandes qui est, d'entrée de jeu, très sélectif, devenant ainsi un parcours du combattant pour le demandeur. Cela empêche les personnes de faire valoir leurs droits, car elles sont abandonnées face au dispositif d'introduction des demandes et confrontées au nombre important de documents à fournir, dont certains sont inadéquats, abusifs, voire inutiles, ou que le CPAS pourrait se procurer par ses propres moyens.

Par moments, les propos responsabilisants et dénigrants, de la part des assistants sociaux, provoquent également de nombreux dégâts psychologiques chez des citoyens déjà fort vulnérables. Ces situations alimentent encore le risque de ne plus jamais voir ces personnes se présenter au CPAS, du moins pas pendant un certain temps.

La conditionnalité accrue, l'amplification des contrôles, par exemple l'obligation du contrat PIIS pour tous les bénéficiaires d'aide, et la volonté de véhiculer une image du bénéficiaire comme un individu à responsabiliser et à considérer, a priori, comme un fraudeur, qui doit « mériter » son aide, provoque davantage d'auto-restriction et d'abandon de droits.

Troisièmement, pour ce qui concerne le non-accès, les lieux de l'accueil et la manière de « ne pas accueil-lir » les citoyens créent également des évitements et une non-demande. Ces demandeurs se sentent humiliés par les files d'attente où chacun peut les voir, les horaires très limités, l'obligation de se présenter avant 7h30 du matin sans accueil encore ouvert pour obtenir une chance d'être reçu, dans des délais déraisonnables d'un mois – le double du délai légal.

En outre, la mise en place de quotas pour l'introduction des demandes d'aide est illégale et crée un système quasi inaccessible pour ces personnes, fragilisées ou non.

Au-delà de ces quotas, un nombre croissant de Bruxelloises et de Bruxellois, en besoin urgent d'aide sociale, n'y accèdent plus aujourd'hui en raison des modalités d'accès propre à chaque CPAS. Si la personne parvient parfois à déposer une demande, elle ne « reçoit » pas son droit pour autant – réponse au-delà des 30 jours prévus par la loi, réponse négative alors que la personne est éligible, etc. Sans un accompagnement, il est fréquent qu'une personne, pourtant éligible à un droit social, se le voit refuser.

Il existe très peu de dispositifs adéquats mis en place pour prendre en compte les difficultés particulières des personnes handicapées, des personnes dont la santé mentale est atteinte – traumatisées par la demande d'autorisation d'accès à leur domicile, par la nécessité de répondre au téléphone, ou atteintes du syndrome d'Asperger et qui ne parviennent donc pas à nouer de relation de confiance avec leur assistant social.

Dans de nombreux cas, les obligations légales liées à l'enquête sociale – visites à domicile à l'improviste ou non, collaboration avec l'assistant social, présence à des rendez-vous, etc. –, le tout dans un climat de suspicion et de contrôle, s'avèrent plus traumatisantes encore pour ces publics et les éloignent davantage de l'objectif des missions légales de réintégration sociale des CPAS.

Il existe également de nombreux problèmes de traduction et de manque d'utilisation d'un langage juridique clair au sein des CPAS, parlé ou écrit, y compris envers les personnes qui parlent l'une des langues nationales ou l'anglais.

Quatrièmement, pour ce qui concerne la non-proposition, très souvent, les personnes qui bénéficient du revenu d'intégration ou qui disposent de ressources équivalentes, provenant du chômage ou du travail, ont droit à d'autres aides sociales et à un accompagnement social adapté.

Or, dans la pratique, rares sont celles ou ceux qui sont au courant des autres aides sociales existantes et ne se les voient pas proposées. Il s'agit pourtant d'une obligation légale inscrite dans la Charte de l'assuré social, qui a été retranscrite mot pour mot dans l'article 17 de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale : une seule demande est supposée recouvrir l'entièreté des demandes d'aide existantes ou adéquates.

Parfois, bien que les personnes manifestent leur besoin auprès de leur assistant social, celui-ci ne le répercute pas car il sait que la demande sera refusée par la politique de son CPAS. Si le contour des conditions en matière de droit à l'intégration sociale au sens large – aides médicales, culturelles, médiation de dettes, etc. – est davantage défini, les conditions restent peu claires, changeantes et dépendantes des

politiques des CPAS. Ce cadre reste donc extrêmement flou.

L'intervenante remarque donc que l'absence de proposition des aides, voire l'absence de traitement et de proactivité nécessaire pour permettre aux personnes d'obtenir l'ensemble de toutes les aides adéquates existantes, est souvent liée au manque de temps, d'investissement adéquat et de moyens humains et/ou financiers accordés aux administrations sociales.

Enfin, pour ce qui concerne l'exclusion des droits, si ce cas ne constitue pas du non-recours au sens pur du terme, elle n'en est pas moins importante car elle montre le mouvement en cours de restriction des droits sociaux. L'exclusion crée également du non-recours puisqu'elle exclut des citoyens d'un des régimes de droits sociaux. L'Observatoire de la santé et du social a également démontré que, dans certains cas, une exclusion peut constituer du non-recours si elle s'exerce a priori et au premier guichet, ce qui est le cas au sein des CPAS.

L'Observatoire a également démontré que l'exclusion des droits peut créer du non-recours car les personnes exclues du système restent de plus en plus longtemps dans des interstices, en position inconnue, et sans aucun statut socio-administratif ou entre deux statuts.

Différents facteurs en matière de CPAS amplifient cette exclusion des droits :

- l'impossibilité, dans certains cas, d'accès au premier rendez-vous, conséquence des modalités de l'accueil ou l'absence d'accueil:
- les conditions plus nombreuses, plus strictes et interprétées de manière plus restrictive;
- les nouvelles possibilités de sanctions exemple de la systématisation du PIIS assortie de sanctions, faisant suite à de nouvelles lois et des interprétations plus restrictives;
- les contraintes budgétaires;
- les moyens financiers et humains investis dans la traque à la fraude sociale pour des suspicions très souvent non avérées qu'il peut être, par la suite, difficile de réfuter dans un dossier administratif devenu informatisé;
- la responsabilisation et l'activation de principe, sans tenir compte de la fragilité des profils, des aspirations personnelles, etc., et menant à l'exclusion des droits.

Cette perte de statut, cette exclusion, ne peut s'envisager dans un État de droit et doit à tout prix être évitée, pour le bien-être de la société et des citoyens qui la composent.

Mme Claire-Marie Lievens énonce, ensuite, les mesures politiques qui s'orientent dans le mauvais sens. En effet, la Ligue des droits humains constate, ces dernières années, dans son rôle de veille législative, une nette tendance à la restriction des droits et à l'installation d'un paradigme qui veut que le demandeur d'aide soit un fraudeur avant d'être une personne à protéger de la précarité.

Cinq exemples, dont deux d'entre eux relèvent du système assistanciel, démontrent bien cette tendance. Il ne s'agit pas d'exemples relevant directement du non-recours aux droits mais bien de mesures prises qui, concrètement, impactent le recours aux droits des personnes plus vulnérables et créent des situations de non-recours. C'est dans le détail de ces réformes qu'il est possible de mesurer la tendance à la restriction des droits et l'explosion du non-recours qui en découle.

La première réforme concerne le contrat PIIS et le droit à l'intégration sociale. Cette loi du 21 juillet 2016, qui modifie la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale :

- a généralisé le PIIS : avant cette réforme, les personnes sans domicile fixe et les jeunes devaient déjà signer un contrat pour bénéficier du revenu d'intégration sociale. Désormais, cette obligation est devenue légale pour tous les nouveaux bénéficiaires. L'obtention de ce filet de sécurité se voit assortie, pour toutes et tous, de conditions et d'obligations de plus en plus fortes qui, si elles ne sont pas respectées, font perdre à l'allocataire tout droit. Aucune limite n'est inscrite dans la loi pour éviter les abus : aucune limite de temps pour les obligations à respecter, aucune balise présente pour empêcher l'arbitraire ou l'imposition d'obligations disproportionnées ou attentatoires à la vie privée et familiale, etc. Le flou de la loi permet, ainsi, de larges différences de traitement d'un CPAS à un autre;
- a introduit la notion de « service communautaire » :
  le CPAS a pu, ainsi, proposer à des allocataires
  de signer un « service communautaire », c'est-àdire la possibilité d'effectuer un travail ou de rendre
  des services sans recevoir de salaire, en échange
  du maintien de son droit au revenu d'intégration
  sociale. La Cour constitutionnelle a, fort heureusement, selon les intervenantes, annulé ce dispositif
  qui permettait légalement la mise en place d'un travail forcé.

La seconde réforme concerne la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA), qui est une prestation octroyée aux personnes de plus de 65 ans dont les revenus sont trop faibles que pour assurer leur subsistance. Ce droit, qui est automatisé pour ces personnes précarisées, subit, depuis plusieurs années, des restrictions de plus en plus nombreuses et fortes.

En effet, bien que le paiement de la GRAPA soit soumis à une obligation de résider sur le territoire belge, la possibilité de se déplacer à l'étranger a toujours été accordée dans des limites claires. Cependant, la durée permise de ce voyage a été progressivement soumise à des contraintes de plus en plus strictes. Auparavant, l'allocataire recevait, par la poste, un certificat de résidence qu'il ou elle devait renvoyer dans les 35 jours, après l'avoir fait compléter par sa commune de résidence. À défaut, le paiement de la GRAPA était suspendu.

Le délai de réponse a, dans un premier temps, été réduit à 21 jours. Mais le nouvel Arrêté royal du 30 mars 2018, appliqué depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2019, empêche davantage la circulation de la personne bénéficiaire, y compris sur le territoire belge, et accentue les moyens de contrôle insidieux au quotidien – un contrôle pouvant s'exercer chaque jour à l'improviste et dans la vie privée des bénéficiaires.

En pratique, le délai de réaction a été réduit à cinq jours suivant la remise de l'avis de passage. En effet, le nouveau système implique qu'un facteur se rende au domicile de la personne bénéficiaire de la GRAPA: au premier passage, si la personne ne répond pas, le facteur ne laisse pas trace de son passage; au deuxième passage, la même procédure s'applique; au troisième passage, le facteur laisse un avis de passage indiquant à la personne qu'elle doit prouver, par un certificat de résidence, qu'elle habite bien en Belgique et qu'elle n'a pas quitté la Belgique plus de 29 jours par an pour se rendre à l'étranger. Elle a alors 5 jours pour agir en ce sens, sans quoi sa GRAPA sera suspendue.

Cette nouvelle procédure suscite de nombreuses difficultés :

- il n'y a pas eu de rapport au Roi, d'étude préalable démontrant l'importance des fraudes aux domiciles, ou de preuve de l'inefficacité des contrôles;
- la mission de contrôle attribuée à Bpost est illégale au regard de la vie privée et de l'absence d'assermentation des facteurs, comme l'a affirmé récemment l'Autorité de protection des données;
- l'interdiction de laisser un avis de passage lors des deux premiers passages, alors que ce n'est

pas prévu dans l'arrêté royal, empêche la personne pensionnée de vérifier le moment où le facteur s'est présenté, s'il a effectivement sonné à la bonne porte et la raison pour laquelle il n'a obtenu aucune réponse. Dans ces conditions, la possibilité que les deux premières tentatives de remise du document de contrôle n'aient effectivement pas lieu est bien réelle. De même, le dépôt effectif du certificat après deux passages infructueux est, a priori, invérifiable, si la personne pensionnée ne l'a pas effectivement trouvé dans sa boîte. Enfin, la procédure de contrôle s'avère impraticable et, dans les faits, ne pourra déboucher que sur des suspensions automatiques du droit - dans le cas des personnes sans domicile fixe ou bénéficiaires d'une adresse de référence:

- la personne bénéficiaire doit se présenter dans les cinq jours ouvrables à l'administration communale pour confirmer sa présence sur le territoire et renvoyer le certificat de résidence complété au service endéans ce délai. Ce nouveau délai de cinq jours, contre vingt-et-un auparavant, est une aberration totale, selon l'intervenante;
- la nouvelle procédure a été présentée comme permettant d'éviter le déplacement, comme c'était le cas précédemment, de la personne à l'administration communale. Les intervenantes se disent favorables à des procédés qui facilitent la vie des personnes plus âgées. Cependant, l'insécurité juridique et l'angoisse permanente que suscite le nouvel Arrêté royal sont sans commune mesure, avec des avantages qui ne sont que supposés, sans compter les atteintes aux droits fondamentaux permises.

Il s'agit donc, ni plus ni moins, d'une traque à la fraude présumée d'un très petit nombre d'individus qui se transforme en une attaque massive d'un ensemble de personnes précarisées, discriminées face aux citoyens aptes à profiter d'une pension dont les montants dépassent les seuils d'accès à la GRAPA. La Ligue des droits humains fut récemment reçue au Parlement fédéral, afin de critiquer ce dispositif et d'insister sur toutes les restrictions de droits engendrées par cet Arrêté royal.

Celui-ci permet un contrôle omniprésent et lourd, et enlève le pouvoir aux parlementaires de légiférer pour cadrer plus justement l'octroi de cette allocation, indispensable pour sortir de la pauvreté. La Ligue a souhaité le retrait de cet Arrêté royal au plus vite, ainsi qu'un moratoire sur la procédure actuelle de contrôle exercée par le facteur. L'intervenante cite, à cet égard, les nombreux témoignages alarmants de personnes âgées, sourdes, qui ont des difficultés de déplacement, etc., qui considèrent leur facteur comme un contrôleur plutôt qu'un ami.

La troisième réforme concerne l'accès à la justice, qui doit être abordée ici dès l'instant où elle conditionne l'accès à tous les droits humains, *a fortiori* les droits sociaux. La Ligue appartient à la plateforme « Justice pour tous », une association de fait regroupant des acteurs de la société civile belge et du monde judiciaire – associations, syndicats, collectifs – du Nord et du Sud du pays, visant à promouvoir l'accès à la justice pour toutes et tous.

Les associations membres de cette plateforme constatent sur le terrain que la justice est devenue de moins en moins accessible au cours des dernières législatures. Deux grands types de barrages sont identifiés par la plateforme :

- les barrages financiers :
  - d'une part, le plafond déterminé par la loi, endessous duquel un justiciable peut prétendre à l'aide juridique, est trop bas. Des citoyens qui se situent sous le seuil de pauvreté se voient ainsi refuser le bénéfice de l'aide juridique totalement ou partiellement gratuite;
  - d'autre part, les honoraires d'avocats et les frais de justice ont augmenté de manière drastique;
- les barrages géographiques, matériels et temporels :
  - d'une part, le nombre de justices de paix a été réduit au cours de la dernière législature;
  - d'autre part, le problème de vétusté des infrastructures et du manque de ressources humaines entraîne un retard important dans le traitement des requêtes en justice.

La quatrième réforme touche à la question des attaques relatives au secret professionnel. En effet, celui-ci a été attaqué à deux reprises récemment.

D'une part, l'article 46bis/1 du Code d'instruction criminelle a été modifié. Il a été partiellement annulé par la Cour constitutionnelle mais une obligation passive de transmettre des informations administratives, à la demande du Parquet « en cas d'indices d'infractions terroristes », pèse toujours sur les travailleurs de CPAS.

D'autre part, un article 458ter a été ajouté dans le Code pénal et permet la levée du secret professionnel lors d'une « concertation de cas ». Une concertation de cas ne peut être organisée que si elle est prévue par la loi, le décret ou l'ordonnance, ou avec une autorisation motivée du Procureur du Roi. Elle vise à protéger l'intégrité physique ou mentale de la personne ou d'un tiers, ou à prévenir des délits commis dans

le cadre d'infractions terroristes ou d'organisations criminelles. Dans ces deux cas, le secret professionnel, pierre angulaire du travail social, est en danger. Le non-recours aux droits n'est alors pas loin : sans confidentialité, pas de confiance, sans confiance, pas de recours au CPAS.

En outre, d'un point de vue de lutte contre le terrorisme, il s'agit d'une mesure inutile et inefficace : l'état de nécessité permettait déjà aux travailleurs du CPAS de briser le secret en cas de nécessité. De plus, sans secret, pas de confidence, sans confidence, il est impossible de connaître les détails de la vie d'une personne et de prévenir une attaque terroriste.

La dernière réforme consiste, en réalité, en plusieurs réformes successives liées aux droits aux allocations de chômage – suppression de droits, nouvelles limitations et dégressivité accentuée. L'intervenante ne rentre pas dans le détail à ce sujet.

Mme Judith Lopes-Cardozo énonce, quant à elle, la liste de leurs recommandations, qui est non-exhaustive et qui permettraient d'élargir l'accès aux droits et, en conséquence, d'abaisser le taux de non-recours aux droits.

La première recommandation concerne le budget, notamment le choix dans le budget alloué à l'aide sociale. Certes, il est nécessaire d'allouer davantage de moyens financiers et humains. Mais de nombreuses autres pistes de solution ne seraient pas nécessairement plus coûteuses, au contraire — l'octroi facilité d'adresses de référence, la remise systématique d'accusés de réception, etc.

Par ailleurs, il est également nécessaire d'allouer différemment les fonds disponibles pour permettre, dans la plupart des cas, de mettre plus de moyens à disposition des publics qui en ont le plus besoin. Modifier cette idéologie d'activation et cesser de placer trop de moyens dans les contrôles et la lutte contre la fraude sociale permettraient d'allouer plus de fonds aux aides, au personnel et, ainsi, contribuer à un meilleur fonctionnement des CPAS.

Il faudrait, selon les intervenantes, davantage axer le temps des assistants sociaux sur l'accompagnement plutôt que sur le contrôle. Cette énergie utilisée pour lutter contre une fraude sociale quasi inexistante devrait être déployée dans le sens d'une réelle lutte contre la pauvreté, avec un diagnostic complet des aides nécessaires et adéquates pour vivre conformément à la dignité humaine.

La seconde recommandation concerne la veille des motifs de refus. Il s'agit de l'une des recommandations issues du Rapport de l'Observatoire de la santé et du social sur la problématique du non-recours : pour visibiliser l'évolution du risque de sous-protection sociale en matière d'aide sociale, il est nécessaire de mettre en place un examen minutieux des motifs de refus d'octroi d'un service, d'une aide ou du revenu d'intégration sociale. Une autre piste serait d'évaluer les facteurs expliquant la raison pour laquelle les objectifs d'un contrat PIIS ne sont pas remplis.

La troisième recommandation des intervenantes est de rendre public tous les jugements des tribunaux du travail de Belgique. Cela semble être une mesure de base, les jugements étant, par essence, publics, qui n'est pourtant pas respectée.

La quatrième recommandation regroupe plusieurs recommandations de l'Observatoire, à savoir la nécessité :

- d'identifier les personnes potentiellement éligibles afin qu'elles fassent l'objet d'une certaine proactivité de la part des services publics, via une bonne information ou une automatisation;
- de simplifier les procédures, plus spécifiquement la procédure d'inscription à une adresse de référence;
- de permettre aux CPAS de devenir une organisation qui combine connaissance et reconnaissance;
- d'améliorer les possibilités de recours en justice pour les personnes en situation de pauvreté, davantage dans un contexte de durcissement de l'accès à l'aide juridique pour ces citoyens.

La cinquième réforme concerne la création et le financement de davantage de services de première ligne, notamment les services publics et associatifs, au sein de toutes les Régions, car le manque est réel.

La sixième réforme nécessite de faciliter et d'améliorer l'accueil et le système d'introduction des demandes : éviter les longues files, les délais interminables d'attente de décision, etc.

La septième réforme concerne l'amélioration et la mise en place d'une proactivité des services de première ligne des CPAS vers un accès aux aides urgentes, ainsi qu'un diagnostic complet des situations en vue d'attribuer l'ensemble des aides nécessaires. Pour cela, plusieurs pistes s'offrent aux politiques :

inviter le CPAS à entrer en contact direct avec les bénéficiaires, par téléphone, en se rendant chez eux, a fortiori dans les situations critiques. En effet, en matière de coupure de gaz, d'électricité et d'eau, comme en matière d'expulsion de logement, il est prévu par le Code judiciaire ou les ordonnances régionales que le CPAS soit informé,

par le fournisseur pour le gaz et l'électricité, par Vivaqua pour l'eau, et par le greffe ou l'huissier en cas de demande d'expulsion de logement, du risque majeur encouru par un citoyen, à la suite d'une audience imminente devant le juge de Paix. Une fois informé. le CPAS adresse un courrier aux personnes exposées à ce risque pour leur proposer une aide. Pourtant, l'écrasante majorité de ces courriers restent lettre morte. De plus, les citoyens ne se rendent pas au CPAS pour requérir une aide car ils ne comprennent pas le courrier, ne l'ont pas reçu, ou sont trop désespérés pour croire en la « pseudo-efficacité » d'une aide. Lorsqu'ils s'y rendent, les travailleurs sociaux leur affirment souvent qu'ils n'entrent pas dans les conditions et ce, malgré l'endettement qui provoque l'absence d'énergie, d'eau ou la menace d'expulsion;

encourager l'« outreach » des CPAS par des projets mobiles, adaptables aux diverses situations en vue de favoriser l'inclusion, dans le but de sortir les travailleurs sociaux des murs de l'institution et d'aller à la rencontre de ces populations précarisées, si cela s'avère utile.

La huitième recommandation implique d'instaurer des sanctions à l'égard des CPAS qui ne respectent pas les lois et leurs propres obligations, dans un principe de réciprocité avec leurs usagers. Il n'est pas envisageable, pour les intervenantes, de récompenser les CPAS et de leur permettre d'économiser des fonds sur le non-respect de leurs propres obligations, tandis qu'ils sont responsables du respect des droits relatifs à la dignité humaine des personnes.

Cela reviendrait à accepter que les droits des plus démunis ne soient pas respectés, ce qui engendrerait une situation de non-assistance à personne en danger par des institutions sociales. Il est urgent que les pouvoirs de contrôle soient plus contraignants envers eux et que leurs recommandations ou avis ne puissent être ignorés, par des sanctions financières et/ou politiques.

La neuvième recommandation concerne la réduction, la simplification et l'objectivation au maximum des conditions d'octroi des droits et des sanctions, par une plus grande inconditionnalité possible de l'aide sociale, une suppression du statut de cohabitant, une simplification de la prise en compte des ressources – par exemple, en tenant compte, dans la majorité des cas, des ressources entre ascendants ou descendants, pour limiter les différences d'interprétations entre CPAS –, par une simplification des règles en matière de compétence territoriale, surtout en matière de sans-abrisme, et par une suppression ou restriction extrême des sanctions qui empêchent la survie de ces citoyens.

La dixième recommandation implique d'appliquer et de faire respecter des lois existantes en faveur des droits et de l'accès aux droits des personnes, par exemple en matière de délais, d'aides urgentes ou d'adresse de référence. Il ne faudrait pas obliger les citoyens à devoir introduire et prouver séparément chaque demande d'aide sociale différente. La loi actuelle prévoit déjà que les CPAS soient responsables de repérer, lors du premier contact avec un demandeur, les diverses aides pertinentes, de donner les informations sur les aides existantes, d'indiquer la manière dont il peut en bénéficier ainsi que de faciliter l'introduction de ces demandes et l'accès aux services.

La onzième recommandation implique de garantir les droits fondamentaux pour ces personnes, à savoir le droit à la vie privée, à la libre circulation et à l'inviolabilité de leur domicile – par le respect de l'interdiction de demande systématique des extraits de compte, par l'interdiction de contrôle systématique du domicile par une visite, trop souvent à l'improviste, etc.

Mme Claire-Marie Lievens conclut que le Parlement francophone bruxellois, bien qu'il ne dispose d'aucun pouvoir décisionnaire sur les missions des CPAS, dispose de leviers et peut construire des ponts entre ses matières et les compétences des CPAS par la rédaction d'accords de collaborations avec la Commission communautaire commune, voire avec l'instance fédérale, ce qui est déjà fondamental. Ces accords pourraient permettre d'harmoniser les pratiques des CPAS vers une mise en œuvre moins arbitraire, moins intrusive dans la vie privée des bénéficiaires vulnérables et plus effective au niveau des objectifs à atteindre en matière de lutte contre les inégalités et la pauvreté.

Il est urgent de simplifier les relais et relations entre les CPAS et les autres organismes qui délivrent des aides sociales indispensables aux personnes – au niveau du logement, au niveau médical et de manière générale – pour pouvoir répondre de manière globale aux problèmes rencontrés par les plus démunis. Il est également nécessaire que les CPAS aient des liens ténus avec les organisations liées aux régimes assurantiels, en matière de contrôle de recherche d'emploi, d'aides liées à la prévention, aux soins de santé, ou des aides sociales.

Il est évident, pour les intervenantes, que la mise en péril et les nouvelles restrictions liées aux droits à la sécurité sociale, notamment les dernières réformes en matière de chômage, ne font qu'amplifier les demandes et les problèmes préexistants pour lesquels les CPAS deviennent, dès lors, compétents. Actuellement, il semble qu'il existe davantage de moyens mis en place pour une automaticité de retrait des droits et des échanges facilités entre les administrations. L'objectif est de repérer les cas de bénéficiaires qui n'auraient pas ou plus droit à des aides, ou de traquer d'éventuelles fraudes sociales, plutôt que de viser un objectif d'automaticité d'accès aux droits et de proactivité au bénéfice des usagers.

Enfin, l'intervenante comprend l'importance d'une bonne gestion des deniers publics mais, dans les faits, cette traque provoque de nombreux et importants dommages collatéraux pour très peu de cas de fraudes finalement avérés. Les droits fondamentaux ne sont pas compatibles avec le paradigme qui veut que le demandeur soit, d'abord, considéré comme un fraudeur et, ensuite, comme une personne à protéger.

Il apparaît même indécent d'affirmer « faire du bénéfice » sur la traque de ces personnes en situation précaire, termes employés par Sarah Scaillet, administratrice générale du SPF Pensions. Cette dernière a fièrement affirmé que les contrôles mentionnés plus haut ont permis 33 % de bénéfices sur le coût réel de ces contrôles pour Bpost.

### 10. Échange de vues

M. Ahmed Mouhssin (Ecolo) considère que, selon lui, lorsque le SPF Pensions a affirmé faire 33 % de bénéfices, cette conclusion ne doit pas s'appliquer à chaque secteur. Dans le domaine de la santé, par exemple, l'impact négatif est beaucoup plus important.

La seconde remarque émise par le député concerne l'absence de la question de l'individualisation des droits dans l'exposé des intervenantes. Or, il pense que c'est ce qui entraîne l'ensemble des contrôles dont il est question. Il demande aux intervenantes si cette question d'individualisation des droits constitue une demande importante.

Pour ce qui concerne la publicité des jugements, le commissaire se dit étonné qu'il n'existe pas de base de données accessible actuellement. Serait-ce dû à des raisons juridiques ou simplement à une volonté politique ?

Enfin, il affirme ne pas comprendre le sens des sanctions financières envisagées par les intervenantes. En effet, si les CPAS devaient être sanctionnés d'un point de vue financier, leur manque serait couvert par la commune. Comment envisager ce levier?

M. Sadik Köksal (DéFI) souhaite obtenir les chiffres relatifs au non-recours aux droits en Région bruxelloise.

Ensuite, le député demande aux intervenantes si celles-ci disposent d'un tableau de répartition, par Région, des différents traitements au sein des CPAS, car de nombreuses critiques ont été émises à leur égard lors de cette seconde présentation sur la manière dont sont accueillies les personnes ainsi que le délai de traitement des dossiers.

Selon lui, le problème est également national, lorsqu'est observé le cas d'une commune populaire, bien plus sollicitée que les communes qui lui sont périphériques, en Région bruxelloise comme dans d'autres Régions du Royaume. Cela engendre des contrôles ou des réticences à fournir certains droits à des citoyens qui, parfois, se rendent ailleurs pour pouvoir bénéficier de leurs droits légaux.

Mme Farida Tahar (Ecolo) rejoint entièrement les propos des intervenantes, notamment leurs recommandations. Elle confirme que le ministre Alain Maron s'est engagé à favoriser une harmonisation des pratiques au sein des CPAS, bien que la Région bruxelloise ne dispose pas de tous les leviers relatifs à l'organisation des CPAS.

Elle souhaite interpeller les intervenantes sur le manque d'information des citoyens concernant leur droit de recours judiciaire, dans le cas d'un refus d'une d'aide. Dans les prérogatives de la Ligue des droits humains et du collectif Solidarité contre l'exclusion, notamment au sein de leurs services juridiques, sont-elles amenées à sensibiliser et accompagner ce public cible ?

En effet, la commissaire a souvent fait état, sur le terrain, de ce manque d'information concernant leur possibilité de recours. Lorsqu'ils connaissent ce droit, il arrive également que le coût financier d'une telle mise en œuvre les décourage car ils sont persuadés de ne pas obtenir gain de cause. Ce que les statistiques ont tendance à infirmer car les décisions de refus des CPAS ne sont pas toujours motivées.

Mme Delphine Chabbert (PS) confirme que les commissaires s'attellent à relayer les informations relatives aux compétences fédérales en la matière aux députés susceptibles de pouvoir faire évoluer la situation. Au niveau fédéral, tous sont, selon la députée, indignés de ces décisions et des impacts sur les citoyens.

Pour ce qui concerne la question du non-recours aux droits, elle souhaite partager avec les intervenantes une réflexion politique, relative à la conditionnalisation accrue de ces droits. Selon cet exposé, plus la conditionnalisation est accrue, plus le non-recours est amplifié. En effet, il est nécessaire d'accompagner ces conditions de démarches à effectuer, ce qui crée des difficultés et donc du non-recours.

Cependant, les situations actuelles vécues par les citoyennes et citoyens sont tellement complexifiées et couplées à une aggravation de la pauvreté, que les choix politiques s'orientent nécessairement vers des politiques plus ciblées, afin que cette lutte contre la pauvreté soit plus efficace.

Le serpent se mord alors la queue : en ciblant, les conditions sont accrues, ce qui crée du non-recours. Ainsi, pour ne pas avoir de non-recours, une approche universaliste doit être mise en place, ce qui rend un quelconque contrôle inutile. Selon la députée, les choix politiques oscillent en permanence pour tenter de respecter un équilibre entre une approche universaliste, qui a ses avantages, ainsi qu'une approche plus ciblée, notamment en matière de lutte contre la pauvreté, qui a également des avantages et des inconvénients.

Elle aborde ensuite la question des impacts négatifs de la territorialisation accrue des politiques, notamment les différences d'harmonisation au sein des pratiques des CPAS. Il s'agit là d'un véritable problème auquel le ministre Alain Maron s'est engagé à trouver une solution. L'établissement d'un plan social-santé unique pour la Région bruxelloise, plus transversal, est une bonne décision, selon elle. Cependant, l'ancrage territorial qui va s'opérer afin de respecter, le plus fidèlement possible, les besoins de la population bruxelloise en fonction du quartier au sein duquel elle évolue, relèvera de nouveau d'un ciblage. N'y a-t-il pas, là encore, un risque d'engendrer du non-recours ?

M. Christophe Magdalijns (DéFI) affirme que, sans conditionnalité, il s'agit d'une allocation universelle. Or, les expériences en la matière menées dans d'autres pays, en Finlande notamment, ne constituent pas « la panacée universelle ».

Mme Delphine Chabbert (PS) répond au député que l'allocation familiale a, effectivement, une dimension universelle.

M. Christophe Magdalijns (DéFI) confirme les dires de sa collègue et réitère des propos tenus en d'autres lieux : les allocations familiales ne sont pas nécessairement redistributives en termes sociaux puisque tous les ménages en sont bénéficiaires. Or, les ménages aisés le restent souvent plus longtemps car leurs enfants auront davantage tendance à poursuivre des études universitaires. Ceci dit, il n'y a pas lieu de lancer un débat puisque la réforme en cette matière a déjà eu lieu.

Lors d'une précédente réunion en commission des Affaires sociales, de la Famille et de la Santé du Parlement francophone bruxellois, le député a défendu l'idée d'une compétence générale, pour les CPAS, en matière d'assistance juridique et administrative.

En effet, face à la complexité des systèmes sociaux qui cohabitent, un moyen de lutte contre le non-recours ne serait-il pas de pouvoir organiser les CPAS comme un centre de conseil pour les bénéficiaires potentiels, pour ce qui concerne l'obtention de ces aides ? Il s'agirait de ne pas limiter l'assistance juridique et administrative des CPAS, mais bien d'ouvrir leurs possibilités à un champ de redirection vers d'autres services publics, peu importent les guichets uniques créés séparément. Ne serait-ce pas là un élément de réflexion qui permettrait de mieux respecter les droits de chaque citoyen ?

Pour ce qui concerne la question des fraudes au sein des CPAS, le député suppose que le point de vue défendu par les intervenantes ne concerne pas les fraudes avérées, à savoir les citoyens qui ne rentrent pas dans les conditions mais qui mettent en place des stratagèmes afin de bénéficier de ces aides sociales fournies par les CPAS.

M. David Weytsman (président) demande, à son tour, une estimation qualitative de la proportion de non-recours liée à la non-connaissance, à la non-demande ou à l'exclusion des droits.

De plus, il rappelle que les intervenantes ont insisté, dans leur introduction, sur les différences d'interprétation des lois par les CPAS et les différences de conseils par les assistants sociaux qui en découlent. Cependant, contrairement aux intervenants de la réunion du mardi 18 février 2020, les intervenantes du jour n'ont pas abordé la formation des assistants sociaux en la matière comme une solution au non-recours.

Le président demande également s'il existe, actuellement, une analyse sur le taux de fraudes potentielles si les contrôles actuellement effectués par les CPAS venaient à disparaître.

Enfin, pour ce qui concerne la mise en place de sanctions à l'égard des CPAS, il affirme que tous les commissaires siègent en Commission communautaire française et en Commission communautaire commune. Quel serait donc le mécanisme utile à mettre en place à cet égard ?

Mme Judith Lopes-Cardozo lie les cas de fraude sociale avérés au statut de cohabitant, qui est, selon elle, en grande partie responsable de ces écarts de la part de la population. En effet, il s'agit là de solutions de survie de personnes qui ne parviennent pas à vivre

avec leur seul salaire et qui tentent de « bricoler ». Les cas de fraude avérés sont donc, souvent, des moyens de survie.

Mme Claire-Marie Lievens ajoute que la suppression de ce statut de cohabitant fait partie des recommandations de la Ligue depuis de nombreuses années. Mais le peu d'avancées en la matière les ont amenées à oublier de l'inclure dans leur liste. Il est complexe d'insister sur une décision nécessaire lorsque les choix politiques ne suivent pas.

Mme Judith Lopes-Cardozo explique que l'existence de ce statut a des conséquences désastreuses. La population est perdue dans la quantité de calculs à effectuer, pour déterminer si une aide peut leur être apportée, lorsque chaque revenu de cohabitant est mis bout à bout. Au lieu d'améliorer les problèmes liés au logement et de traquer les citoyens pour leurs solutions de survie, ce qui coûte énormément, il serait bon de révoquer ce statut qui n'existait pas auparavant.

Mme Claire-Marie Lievens aborde la question de la publicité des jugements et confirme que le site de l'asbl Terra Laboris regroupe bon nombre de jugements des tribunaux du travail mais la majorité d'entre eux ne le sont pas. Or, sans volonté politique, aucune plateforme ne pourra être réellement mise en place en la matière.

Mme Catherine Culot, conseillère au service droit du bail de l'asbl L'Atelier des droits sociaux, se permet d'intervenir pour expliquer que nombre de magistrats refusent de fournir la jurisprudence, notamment en matière locative. En effet, la majorité de jugements en Justice de paix ne sont pas accessibles au public.

Mme Judith Lopes-Cardozo affirme que ces situations démontrent un manque de transparence. Il n'est, en revanche, pas possible, pour le collectif ou la Ligue, de fournir des chiffres concrets, car ce ne sont pas des organismes de statistiques. L'intervenante explique ne pouvoir fournir d'informations que sur les situations qu'elle rencontre au quotidien, à savoir des situations désastreuses, en Région bruxelloise.

Comment élaborer des statistiques révélatrices de la situation nationale de manière fidèle? La solution serait peut-être de forcer les CPAS à publier leurs décisions de manière anonymisée. Se cacher derrière l'argument de la vie privée des citoyens ne vaut plus s'il s'agit uniquement de protéger l'institution. Il arrive que des citoyens se voient refuser l'accès à leur propre dossier, sous couvert de respect de la vie privée.

Certains CPAS revendiquent clairement les aides fournies préventivement à l'entièreté de leurs usa-

gers. D'autres, en revanche, n'assument pas publiquement refuser ces aides à la majorité de leurs usagers, hormis lorsqu'une demande est effectuée à plusieurs reprises. Il est donc nécessaire d'insister pour que, au niveau national, les demandes refusées soient recensées, avec leur motif, afin que les politiques disposent d'un droit de regard sur la situation.

Pour ce qui concerne les questions des députés relatives aux sanctions à infliger aux CPAS, l'intervenante confirme qu'il est complexe de sanctionner des institutions qui ne disposent pas de fonds conséquents et qui, pour certaines, fournissent des aides lorsqu'elles le peuvent. Néanmoins, il est indispensable d'instaurer des incitants en ce sens car, pour l'instant, les CPAS sont encouragés à ne pas fournir d'aide, car trop peu de personnes les poursuivent en justice alors que, la plupart du temps, les citoyens gagnent ces recours, s'ils ne se découragent pas avant la fin de la procédure.

Il est nécessaire que les CPAS comprennent qu'à moindre travail seront dispensés de moindres fonds. Le système fonctionne ainsi : ce n'est pas la solution la plus efficace puisque la commune peut compenser ces pertes, mais c'est un début.

Mme Claire-Marie Lievens confirme que les députés doivent s'atteler à trouver une formule efficiente car, à l'heure actuelle, les CPAS affirment ne pas craindre les sanctions.

**Mme Judith Lopes-Cardozo** ajoute que, puisque la majorité des usagers ne porte pas plainte, les CPAS récupèrent de l'argent en ne fournissant pas ces aides auxquelles les citoyens ont droit.

C'est pourquoi, au quotidien, l'intervenante insiste auprès de ces usagers afin qu'ils portent la défense de leurs droits en justice, par l'intermédiaire d'auditions, de recours, etc. À travers la création d'outils, de capsules d'information et de guides, elle s'assure qu'un maximum d'usagers soient mis au courant de leurs droits. Malgré ces dispositions, un réel manque d'information sur les nouvelles lois, les nuances à y apporter, etc., se fait sentir chez les assistants sociaux, les conseillers politiques et toute personne disposant d'un pouvoir de décision en la matière.

Mme Claire-Marie Lievens précise que Mme Lopes-Cardozo s'adresse à eux, sur cette matière, en tant que membre du collectif Solidarité contre l'exclusion, car la Ligue des droits humains n'est pas présente en première ligne. Lorsque l'intervenante mentionne les termes de « veille législative », aucun cas particulier n'est traité, pour raison de force de travail.

Mme Judith Lopes-Cardozo ajoute que l'accès à l'aide juridique et les attaques portées à l'encontre des usagers, au quotidien, ne les encourage pas à introduire un recours en justice. Ils n'y recourent, en règle générale, que lorsqu'ils n'ont plus d'autre solution : il s'agit alors d'une question de vie ou de mort. C'est pour cela que, souvent, la justice leur donne gain de cause.

Pour ce qui concerne la question de la conditionnalité croissante et des ciblages, l'intervenante affirme qu'il ne faut pas annuler l'entièreté des conditions au sein de chaque matière. Néanmoins, en matière d'aide sociale, il est nécessaire de réduire au maximum les conditions d'accès aux droits, qui n'ont pas lieu d'être – par exemple, prendre en compte la situation des parents, des frères et sœurs, etc., pour justifier un refus.

En posant des conditions à certains droits minimaux, qui sont le dernier rempart à la pauvreté, cela revient à tolérer la condamnation à mort de ces personnes. C'est pourquoi une attention particulière doit être portée à cette conditionnalité d'accès aux droits.

Mme Claire-Marie Lievens pose l'exemple de la GRAPA, pour laquelle une vérification de résidence doit effectivement être effectuée, mais pas un contrôle. L'usager doit, en effet, résider en Belgique pour bénéficier de ce droit, mais ce lien territorial ne doit pas se résoudre à 29 jours en dehors desquels la personne n'est pas autorisée à quitter le territoire belge. Les montants alloués par cette allocation ne sont pas suffisamment conséquents que pour effectuer un tel contrôle. C'est pourquoi le système doit être revu dans son entièreté.

Mme Judith Lopes-Cardozo prône l'harmonisation des pratiques des CPAS car une personne doit avoir accès à certains droits, peu importe l'endroit de Bruxelles où elle habite. Lors d'un déménagement, il arrive qu'une personne perde tous ses droits, sans anticipation possible. Cependant, « harmonisation » ne veut pas dire « harmonisation par le bas » : il s'agit d'uniformiser les pratiques selon les meilleures d'entre elles développées par certains CPAS.

Mme Claire-Marie Lievens reconnaît que cette démarche peut effrayer, au vu des équilibres politiques connus ces dernières années et les mesures qui en ont découlé.

Mme Judith Lopes-Cardozo reprend son exemple et affirme qu'expliquer à l'usager qu'il lui suffit de déménager pour avoir de nouveau accès à ses droits est aberrant. Souvent, les citoyens ne perdent pas leur logement intentionnellement. Une harmonisation par le haut est donc indispensable.

Pour ce qui concerne la question de la compétence générale des CPAS posée par M. Magdalijns, l'intervenante considère qu'elle existe déjà dans les textes de loi. Les CPAS sont supposés fournir l'entièreté des informations relatives aux aides disponibles dans un cas donné, et accompagner ces personnes dans leur cheminement. Cette compétence générale, administrative et juridique, existe bel et bien mais n'est pas respectée par les CPAS, par manque de moyens, de temps ou de connaissances.

M. Christophe Magdalijns (DéFI) répond qu'il y a une différence entre l'esprit et la mise en œuvre d'une idée.

**Mme Judith Lopes-Cardozo** réaffirme que le problème ne se poserait pas si la majorité des lois étaient respectées.

M. Christophe Magdalijns (DéFI) souhaite donc que cette compétence générale soit inscrite de manière plus claire, plus explicite, dans l'ordonnancement juridique, afin que toute interprétation soit impossible car faisant partie des droits sociaux découlant de la Constitution.

Mme Claire-Marie Lievens confirme les propos de sa collègue sur l'existence de chiffres en matière de non-recours, et redirige les députés vers le rapport de l'Observatoire de la santé et du social à ce sujet.

Mme Judith Lopes-Cardozo ajoute qu'il est complexe d'établir des statistiques sur le non-recours car il s'agit d'un phénomène invisible, dont les chiffres sont partiels. Par exemple, les usagers qui se présentent à elle accèdent, avec son aide, à leurs droits. Pourtant, deux ans auparavant, cet accès leur était refusé.

# 11. Exposé de Mme Catherine Culot, conseillère au service Droit du bail de l'asbl L'Atelier des droits sociaux

Mme Catherine Culot précise, pour ce qui concerne la problématique relative au statut de cohabitant, que le bail d'habitation a été régionalisé. De plus, la Région bruxelloise a instauré le bail de colocation, afin de distinguer celle-ci de la cohabitation.

À cet égard, la Cour de cassation a rendu, en décembre 2017, un jugement contre l'Office national de l'emploi (ONEM) après avoir analysé le comportement de certains locataires. En effet, ceux-ci étaient accusés de cohabitation mais, après vérification de leurs étagères, de leurs épiceries personnelles, de leurs moyens de transport respectifs, la Cour a donné raison aux locataires.

Malheureusement, ce régime de colocation, au même titre que le régime étudiant, est devenu un régime facultatif, en raison de la peur du syndicat des propriétaires à cet égard. Ainsi, la progression existe, bien qu'elle soit minime.

L'intervenante explique que l'Atelier des droits sociaux est un service juridique de première ligne, qui diffère quelque peu des avocats. En effet, les avocats de première ligne orientent davantage les requérants, tandis que les membres de l'asbl reçoivent les citoyens et prennent le temps de traiter leurs demandes. L'analyse d'un contrat, la rédaction de courriers, sont autant d'aides fournies par ces services.

Elle souhaite traiter la problématique du non-recours sous l'angle du comportement des administrations régionales et communales, ainsi que les obstacles à franchir pour le citoyen *lambda*. Ces situations juridiques sont couplées à une certaine méfiance de la part de la population envers les avocats et les magistrats, qui accentue ce non-recours.

Pour exemple, elle considère le parcours d'un candidat locataire à la recherche d'un logement. S'il n'est pas complexe de trouver un logement car il en existe de toutes sortes, il est, en revanche, bien plus ardu de trouver un propriétaire enclin à louer un appartement à une personne en situation précaire — personne à faibles revenus ou pensionnée.

En effet, il existe un arsenal juridique inscrit dans le Code du logement destiné à inciter le locataire, lorsqu'il se sent discriminé, à recourir à la justice en cas de litige. Mais la réalité démontre que, pour introduire une telle action, il est nécessaire de se rendre au Tribunal de première instance de Bruxelles, ce qui nécessite de l'argent et beaucoup de patience.

Or, la majorité de ces locataires à bas revenus affirment, lorsqu'ils se rendent à l'Atelier des droits sociaux, nécessiter un logement rapidement afin de conserver leurs droits. C'est pourquoi ils préférent chercher un autre logement plutôt que d'intenter un recours en justice.

Il est également possible, pour le locataire, d'introduire un référé, une nouvelle fois au Tribunal de première instance. Il s'agit d'une procédure plus rapide mais qui nécessite un avocat et un huissier de justice. Cela coûte, à nouveau, une somme conséquente dont le locataire ne dispose pas.

Quant aux services d'aide juridique, l'intervenante précise que l'avocat octroyé tentera, en premier lieu, de négocier avec le propriétaire, avant d'introduire la demande en justice, à nouveau au Tribunal de première instance, devenu incontournable et source de nombreux problèmes.

Une fois le bail signé, il est ensuite nécessaire de s'inscrire à la commune : il s'agit d'une formalité administrative obligatoire. Or, depuis une quinzaine d'années, de nombreuses communes, à Bruxelles mais également dans d'autres Régions, refusent d'inscrire certains citoyens. Ces communes prétextent un bon nombre de législations pour ce faire — une situation illégale par rapport à l'aménagement du territoire, aux normes du Code du logement ou à un règlement communal, par exemple.

Il n'est pas étonnant, selon elle, qu'il s'agisse de personnes à faibles revenus : elles ne rapportent pas d'argent à ces communes et sont, par ailleurs, susceptibles de requérir une aide financière auprès du CPAS.

En outre, elle explique que le service Droit du bail de l'Atelier des droits sociaux a connu, entre les élections communales de 2012 et celles de 2016, un pic de croissance de ces cas de refus, illégaux car chaque commune doit inscrire un habitant, à titre provisoire si nécessaire. Même dans le cas d'un logement insalubre, le locataire doit être protégé et avoir la possibilité de solliciter une aide aux allocations sociales ou au service de droit politique.

Ces communes, qui agissent illégalement, ne fournissent pas ces informations à qui de droit et ne délivrent pas les attestations de refus obligatoires aux citoyens, puisqu'elles se savent en faute.

Jusque décembre 2015, il existait une procédure gratuite et simplifiée de plainte à déposer auprès du ministère du SPF Intérieur. Mais, après avoir subi un trop grand nombre de dépôts, le Gouvernement Michel I<sup>er</sup> a décidé de restreindre les compétences du SPF Intérieur aux litiges relatifs à la contestation d'une résidence. La procédure initiale fut donc attribuée au Tribunal de première instance. Pour ce qui concerne les litiges relatifs aux adresses de référence, à nouveau, la compétence fut transférée du SPF Intérieur vers le Tribunal du travail.

Un nouveau problème se pose lorsque le locataire obtient une adresse et souhaite demander une allocation « loyer ». Il en existe plusieurs types mais l'intervenante traite la question de l'allocation de relogement, pour laquelle un recours administratif est possible. Ce recours est gratuit, après l'envoi d'un recommandé au Fonctionnaire délégué, qui dispose d'un délai de soixante jours pour donner suite à la demande. Ceci dit, en cas de problème informatique, long à résoudre, de non-réception du recommandé ou en l'absence de tous les documents nécessaires, la procédure peut durer plus de deux mois, jusqu'à l'expulsion du locataire qui nécessite cette allocation.

En cas de recours à cette décision, le Tribunal de première instance est à nouveau compétent. Pourtant, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, le Juge de paix dispose d'une compétence matérielle de 5.000 euros, contre 2.500 euros précédemment. L'intervenante espère que cet élargissement de leur compétence permettra d'accélérer la procédure de recours, à condition que la suppression progressive des justices de paix, dans tout le pays, ne se poursuive pas.

En outre, même dans le cas où l'allocation « loyer » est octroyée, il arrive que le locataire doive faire face à un problème de salubrité dans son logement. Combiné à un problème de santé, cela peut s'avérer dangereux. C'est pourquoi il lui est possible d'introduire un recours auprès du Juge de paix. Néanmoins, par peur de représailles de la part du propriétaire – la réception d'un préavis, notamment –, c'est une procédure à laquelle peu d'entre eux recourent.

La Direction de l'inspection régionale du logement (DIRL) a été instaurée à cet égard : il est possible, moyennant 25 euros de frais, d'y déposer une plainte. La procédure est alors simplifiée. Dans ce cas, un représentant de la DIRL se présente chez le locataire afin d'analyser entièrement le logement, selon les normes de sécurité, de salubrité et d'équipement. Cette procédure simplifiée est moins chère que la première, c'est pourquoi de nombreux locataires y recourent, sans savoir que l'expertise de la DIRL n'a pas force probante sur le territoire bruxellois, contrairement au territoire flamand.

Ainsi, il est fréquent que le propriétaire du logement dépose un recours auprès de la Région ou conteste le rapport auprès du Juge de paix. Dans 90 % des cas, le propriétaire explique que, pour pouvoir opérer les travaux demandés par la DIRL, afin d'éviter une amende, il est nécessaire que le locataire quitte le logement concerné.

C'est la raison pour laquelle, depuis trois ans, les services du droit du bail ont constaté une diminution des plaintes auprès de la DIRL. Les locataires préfèrent évoluer dans un logement insalubre, le temps de trouver un autre logement, plutôt que de se faire expulser.

La complexité de ces situations pour les locataires est accentuée par la méfiance à l'égard des avocats et des magistrats. Il est courant que l'intervenante entende de nombreux demandeurs considérés qu'ils ne sont pas écoutés par les avocats, qu'ils ne prennent pas le temps de répondre à leurs questions, qu'ils ne comprennent pas les problèmes vécus par cette tranche de la population. Certains se sont déjà entendus dire : « Ne vous plaignez pas, vous avez un logement. ». Il arrive que les juges considèrent que ce

n'est pas au propriétaire de connaître les problèmes liés à la crise du logement.

Elle pose donc la question suivante aux députés : « Est-ce au locataire de rembourser le prêt hypothécaire du propriétaire ? ». La réponse est négative mais ne peut à elle seule pallier ce gouffre existant entre le monde des avocats et magistrats et celui des locataires.

Il serait peut-être utile de développer une formation à destination des magistrats, à cet égard. Une autre solution serait peut-être de leur montrer l'envers du décor, par la visite de certains services de l'Atelier des droits sociaux. La majorité des modèles de requête concernent les arriérés de loyer et de charges. Mais les locataires n'ont que rarement la possibilité d'introduire une demande de blocage de la garantie ou de mise aux normes de la Région.

Par ailleurs, elle précise que la législation a été modifiée dans le but de rendre l'accès à l'aide juridique plus difficile, car trop de citoyens s'adressaient à la justice. Mais le Code judiciaire a, lui aussi, été modifié : l'entièreté des décisions judiciaires sont désormais exécutoires, ce qui implique qu'en cas de jugement d'expulsion d'un locataire, celui-ci peut faire appel mais sera tout de même expulsé le temps du traitement de la demande.

À défaut de pouvoir rendre l'accès à la justice plus simple pour la population, l'une des solutions en matière de comportement des communes serait peutêtre l'envoi de candidats locataires administrés, afin d'observer la manière dont celles-ci agissent réellement.

En effet, comme l'affirme l'intervenante, la décision de refus de ces candidats ne provient pas du simple fonctionnaire. En outre, certaines circulaires mises en place entre 2000 et 2015 ne modifient pas la donne car bon nombre de communes refusent de les suivre.

Une autre solution serait d'envoyer des experts en matière d'exclusion sociale au sein de ces communes et CPAS, dans le but d'éclairer les fonctionnaires et travailleurs sociaux sur la réalité des situations vécues par les citoyens en situation précaire. Il est important de les écouter, mais également de leur faire comprendre la législation : cela éviterait le renvoi systématique de ces personnes vers les services de l'Atelier des droits sociaux, « plus aptes à leur expliquer le fonctionnement de la législation ».

# 12. Échange de vues

M. Sadik Köksal (DéFI) demande si la baisse du nombre de recours auprès de la DIRL, ces dernières années, ne trouverait pas sa cause dans l'amélioration du système des services de l'urbanisme à déceler le nombre d'unités de logements par maison.

En effet, en Région bruxelloise, de nombreuses maisons sont subdivisées de manière illégale : plusieurs unités de logement sont ajoutées au sein d'une demeure sans être déclarées. Il devient donc impossible d'enregistrer une personne qui louerait l'un de ces logements.

En cas de constatation d'infraction, la loi est modifiée, le dossier est envoyé au Parquet, qui confisque les allocations de loyer illégalement perçues depuis la création de l'unité de logement. Cela peut également pousser les citoyens à ne plus recourir aux services de la DIRL.

Le député prend l'exemple d'un propriétaire qui s'est présenté à lui : cet homme avait subdivisé son bâtiment, qui comportait initialement quatre unités de logement, en sept unités. Sur dix années, après constatation de l'infraction, il a dû rembourser l'équivalent de 90.000 euros de revenus illégalement perçus.

De plus, le commissaire ne comprend pas les raisons pour lesquelles une commune pourrait refuser d'enregistrer un demandeur : étant lui-même échevin de la population au sein d'une commune bruxelloise, il n'a jamais reçu de réclamation concernant le refus d'inscription d'un citoyen, hormis en cas d'unité de logement illégale, pour laquelle un rapport doit être effectué.

Mme Catherine Culot explique au député que, même dans le cas d'une infraction à l'urbanisme, la personne doit être inscrite à titre temporaire. Une circulaire fut diffusée à ce sujet en 2006 et un rappel fut effectué en 2015. Par ailleurs, c'est à cette époque que furent décelés ces centaines de logements qui n'existent pas officiellement.

En outre, elle ajoute que, lorsqu'il existe un contrat de bail – logement illégal ou non –, la DIRL procédera à l'analyse du bâtiment sans vérification de l'infraction. C'est à la commune, lors de l'enregistrement du locataire, de l'informer de cette inscription à titre provisoire pour cause d'infraction à l'urbanisme. Peu de communes interpellent, par la suite, le propriétaire, et préfèrent se rendre au domicile du locataire afin de demander son départ du logement.

M. Sadik Köksal (DéFI) répond que le rôle du fonctionnaire n'est pas d'agir à la place de la police.

**Mme Catherine Culot** réaffirme que les situations se passent régulièrement ainsi.

M. Ahmed Mouhssin (Ecolo) confirme les dires de l'intervenante. Il lui est arrivé d'orienter des locataires vers la DIRL : ceux-ci l'ont ensuite rappelé pour lui expliquer avoir perdu leur logement, après décision du juge de paix d'expulser le locataire pour cause d'insalubrité.

À cet égard, il développe un exemple relatif à sa propre situation familiale : sa nièce s'est installée à Paris et a vécu dans un logement insalubre. En France, la législation sanctionne davantage le propriétaire lorsque celui-ci loue un logement insalubre à un autre citoyen. La responsabilité du propriétaire est ainsi engagée dans le cadre du relogement.

Il demande à l'intervenante si une comparaison a été effectuée entre la Région bruxelloise et d'autres grandes villes européennes, dans le but d'en tirer une expérience et, peut-être, une solution.

Mme Catherine Culot répond au député que l'objectif de la DIRL est, avant tout, de remettre des logements décents dans le circuit locatif. L'objectif n'est donc pas de sanctionner les propriétaires : elle agit ainsi si celui-ci refuse de remettre son logement en bon état.

M. Ahmed Mouhssin (Ecolo) comprend ces arguments mais considère que l'effet pervers dans cette manière d'agir est de remettre à la rue les locataires qui ont effectué ces démarches. Serait-il possible d'instaurer un système préventif qui engagerait la responsabilité du propriétaire dans le cadre d'un relogement qui résulterait de la mise en location d'un logement insalubre ? Actuellement, le bourgmestre est responsable du relogement en cas d'expulsion et ne peut agir ainsi pour tous les locataires, par manque de logements.

Selon lui, ces expulsions, décidées par le juge de paix à la suite de démarches effectuées auprès de la DIRL, poussent les citoyens à ne plus porter plainte.

Mme Catherine Culot affirme que la DIRL ne ferme, en réalité, que peu de logements – en cas de fuite de gaz ou de danger imminent – car elle est consciente des conséquences sur les locataires : plus il y a de fermetures, plus nombreux sont les citoyens à se retrouver à la rue. Il existe un service d'aide aux locataires en matière de relogement mais il agit à titre exceptionnel.

M. Sadik Köksal (DéFI) fournit une information complémentaire concernant la DIRL : dans le cas d'un propriétaire en infraction par rapport au Code du logement, la DIRL émet une amende assez élevée. En outre, lors d'une rupture de bail du locataire, celui-ci a droit à des indemnités, comme pour toute autre rupture de bail.

Mme Catherine Culot attire l'attention des députés sur l'absence d'automatisation de ces ruptures de bail. Lorsqu'un propriétaire doit exécuter des travaux, le Code du logement prévoit que le locataire ait la possibilité de se rendre chez le juge de paix. Deux solutions s'offrent alors à lui : demander l'exécution des travaux ou demander la résiliation du bail au tort du propriétaire, ce qui débloque alors des dommages et intérêts – notamment, une prise en charge des frais de déménagement en cas de devis. Le bail n'est donc pas automatiquement rompu, ce que les locataires pensent souvent, à tort.

M. Christophe Magdalijns (DéFI) affirme que, dans le cadre d'enregistrement de citoyens par les communes, plusieurs d'entre elles refusent d'appliquer les circulaires qui leur sont transmises. Des débats ont eu lieu, à cet égard, lors de la conférence des bourgmestres de la Région bruxelloise. Plusieurs communes sont, selon lui, dans ce cas. Il demande à l'intervenante si elle peut confirmer ces informations.

Il souhaite également rebondir sur la question des radiations et lui demande si l'inscription obligatoire d'un citoyen ne peut entraîner, lorsque la situation est officialisée par l'autorité locale, une « radiation d'office » de citoyens qui se trouvaient, auparavant, dans ce même logement.

Enfin, il aborde la question du caractère perfectible de la portée juridique de la DIRL. De nombreuses associations créent leur mémorandum, en vue des élections, à cet égard. Que devrait instaurer la Région bruxelloise afin de fournir des moyens supplémentaires à la DIRL, qui lui permettraient de mettre fin aux phénomènes décrits lors de ce débat ?

Mme Catherine Culot développe que la DIRL manque, actuellement, cruellement de moyens humains car, en cas de dépôt de plainte, le locataire doit attendre deux mois, voire trois mois, ce qui représente un temps conséquent pour certaines familles. Une solution pourrait être de combattre ces logements officieux en appliquant des sanctions financières aux propriétaires.

Enfin, il existe de nombreux logements vides à Bruxelles: pourquoi avoir interdit les squatteurs? Selon elle, lorsqu'une personne ne peut plus se loger, il devrait lui être autorisé de squatter un logement vide. Elle se dit horrifiée des conséquences en cas de manquement à la loi, à savoir une peine de prison allant de un à deux ans. Lorsqu'une personne occupe un logement vide, cela permet de repousser les souris, l'humidité, etc. De plus, un squatteur ne sera pas enclin à détériorer le bien qui lui sert de foyer.

Il est nécessaire, à cet égard, de créer des conventions, qu'elles soient précaires ou non, pour que ces

logements ne restent pas abandonnés. En effet, la procédure de réquisition de ces logements abandonnés prend du temps car il est nécessaire de respecter les droits des propriétaires, mais elle n'est pas complexe. Or, les communes refusent de modifier leur attitude en cette matière, par peur de « ramasser les squatteurs ».

M. Christophe Magdalijns (DéFI) ajoute une sous-question concernant le travail supplémentaire que peut effectuer la DIRL. Certaines communes ont lancé une série de procédures en la matière. Ne devraient-elles pas effectuer ce travail de première ligne, notamment dans le cadre d'identification de ces logements irréguliers, les subdivisions de l'insalubrité, du relogement, etc. ?

Mme Catherine Culot confirme que, lors de la fermeture d'un logement par la DIRL, le bourgmestre est en charge de la surveillance du logement. Dernièrement, un propriétaire a acheté un logement insalubre sans le savoir, par l'intermédiaire d'une agence immobilière sociale, ce qui a créé de nombreux problèmes car peu de personnes étaient au courant de la situation.

Le rôle de surveillance en première ligne devrait effectivement relever de la commune. Lorsque des arrêtés d'insalubrité sont émis, le bourgmestre, qui est responsable d'assurer le relogement du locataire, ne peut surveiller l'entièreté de ces situations.

Concernant la question de M. Magdalijns sur les radiations, elle explique qu'une enquête doit être effectuée et qu'un agent de quartier ne peut simplement se rendre une fois au domicile du locataire afin de vérifier sa présence : il devrait s'y rendre un jour de semaine, un jour de week-end, en soirée ou en matinée (3).

# 13. Exposé de Mme Vinciane Gillet, présidente de la Commission d'aide juridique

Mme Vinciane Gillet précise qu'il lui a été demandé d'être entendue sur la question de la lutte contre la pauvreté et du non-recours. Avant de s'y attarder, elle souhaite expliquer aux députés ce qu'est la Commission d'aide juridique.

Cette commission fut créée par la loi du 23 novembre 1998, qui prévoit à l'article 508/1 du Code judiciaire deux formes d'aide : la première et la seconde ligne. Il existe une commission d'aide juridique, qui

a la personnalité juridique, par arrondissement judiciaire. Le 1er juillet 2014, à l'occasion de la sixième réforme de l'État, un transfert des compétences du SPF Justice à la Fédération Wallonie-Bruxelles a eu lieu et le nombre des commissions d'aide juridique a été réduit. Elles étaient au nombre de douze et ont été réduites à six, une par arrondissement judiciaire : Bruxelles – que l'intervenante préside –, Brabant wallon, Hainaut, Liège, Luxembourg et Namur.

À l'origine, la Commission d'aide juridique réunissait des représentants du Barreau (50 %) ainsi que des CPAS et de l'associatif (25 %). Aujourd'hui, elle est composée de seize avocats : huit effectifs et huit suppléants. Les missions de la Commission d'aide juridique, reprises à l'article 508/3 du Code judiciaire, sont d'organiser l'aide juridique de première ligne, de diffuser les informations utiles aux justiciables, de promouvoir la coordination et la concertation entre tous les acteurs et intervenants et de formuler des recommandations au ministre compétent, qui est aujourd'hui la ministre de tutelle Valérie Glatigny.

La Commission d'aide juridique a pour mission de faire respecter l'article 23.3, 2°, de la Constitution, à savoir l'accès à l'aide juridique, qui est un droit fondamental garanti par la Constitution. Ainsi, la mission des avocats qui travaillent pour la Commission d'aide juridique est de fournir un premier conseil juridique ou des renseignements pratiques sur des questions juridiques aux citoyens sans poser d'acte juridique. Il s'agit d'une mission de conseil et d'orientation des citoyens qui font appel à ce service et de les renvoyer vers une organisation juridique ou le Bureau d'aide juridique (BAJ) afin d'obtenir l'aide d'un avocat de seconde ligne, ou encore vers une association spécialisée.

En outre, depuis la réforme, l'annexe 1 de l'arrêté ministériel du 17 mai 2017 fixe la rémunération des avocats de première ligne à 51,7 euros de l'heure hors TVA pour les avocats bruxellois.

De plus, l'article 508/12 du Code judiciaire interdit le droit de suite sauf urgence ou accord exprès du BAJ, ce qui représente une menace de sanction conséquente pour les avocats de première ligne. Ceux-ci fournissent un premier conseil mais ne peuvent poser aucun acte juridique, en aucun cas. Cette mission relève des avocats de seconde ligne. En cas de sanction, le conseil de l'Ordre peut à présent suspendre, pour une période de huit jours à trois ans – au lieu de la radiation – et le bâtonnier peut prendre des mesures conservatoires que la prudence exige, en vertu de l'article 473 du Code judiciaire.

À Bruxelles, des permanences de première ligne sont organisées au sein des justices de paix, des maisons communales, du BAJ central, des CPAS, des

<sup>(3)</sup> Il est à noter que la pandémie liée à la Covid-19 a été déclarée le 11 mars 2020, avec un impact quant au contenu des auditions suivantes.

associations – Infor-droits, les services Droits des jeunes, l'Atelier des droits sociaux, l'espace social Télé-Service, etc. – ainsi qu'une permanence téléphonique – Télé-Barreau, qui existe depuis très longtemps et qui fonctionne chaque après-midi de 14h00 à 17h00, cinq jours par semaine. Cela représente 41.123 consultations en 2014 pour 148 avocats de première ligne – actuellement 160 – et une vingtaine de lieux de permanence, en complément du Justibus.

La Commission d'aide juridique a également pour mission de veiller à la formation continue des avocats de première ligne. Cette formation est générale, à l'heure où les avocats sont davantage spécialisés. En effet, un avocat de première ligne doit être capable de fournir une réponse dans chaque matière juridique. Cette formation régulière permet de faire face aux multiples changements dans la législation et donc des informations à fournir au citoyen.

Tous les avocats de première ligne ont été formés à l'entretien et à l'écoute du justiciable puisque tous ne sont pas pédagogues. C'est l'asbl Savoir Être qui forme les avocats de première ligne à une meilleure écoute, puisque les personnes qui s'adressent à eux sont souvent des personnes fragilisées, qui nécessitent beaucoup de patience et de psychologie.

En outre, de nombreuses obligations déontologiques s'imposent à l'avocat de première ligne, notamment le respect de la confidentialité. Les avocats de première ligne sont également formés dans des matières très spécifiques, relatives aux mineurs et aux étrangers, par exemple.

L'intervenante rappelle également que la première ligne est accessible à tous sans condition de nationalité ni de revenus. Les avocats de première ligne, sur le terrain, ont permis le développement d'initiatives telles que celle relative au Parc Maximilien en 2015. En effet, la Commission d'aide juridique a négocié un accord avec le SIAMU afin d'obtenir deux camionnettes rouges, permettant ainsi d'offrir un service mobile plus spécialisé et orienté droit des étrangers, au-delà des vingtaines de permanences classiques organisées au sein des CPAS, justices de paix, etc. Cette initiative a très bien fonctionné.

C'est ainsi qu'est venue l'idée de se rendre à Paris, où le Barreau de Paris a mis en place le Bus de la solidarité. Il s'agit d'un bus qui fournit, dans les coins précarisés de Paris, des conseils de première ligne à tous les justiciables. Au sein du système français, ces avocats de première ligne, au nombre de 300, ne sont pas rémunérés. À Bruxelles, ils sont 160 et rémunérés à concurrence de 51,7 euros de l'heure. Ainsi, l'intervenante a souhaité observer le système de ce bus mis en place à Paris, en vue de mettre en place ce type d'initiative à Bruxelles.

C'est ainsi qu'en 2019 fut lancé le Justibus, qui a rencontré un franc succès. Néanmoins, ce projet pilote s'est terminé au 31 décembre 2019. Cette initiative entre parfaitement dans le cadre de la question du non-recours aux droits puisque, par l'intermédiaire de ce bus, les avocats de première ligne sont, pour la première fois, allés vers les citoyens afin de leur fournir une aide juridique.

Il s'agit d'une démarche proactive qui a ciblé les marchés. Ainsi, ce bus ne nécessitait pas de publicité puisque celle-ci fonctionnait par l'intermédiaire du bouche à oreille. De plus, au sein des marchés, toutes les populations peuvent être atteintes, tant à Molenbeek qu'à lxelles. Il y a cette volonté de s'ouvrir à tous les citoyens sans discrimination ni conditions de revenus. Il est donc possible que certains citoyens s'adressent au Justibus afin de solliciter une seconde consultation, leur permettant une comparaison avec celle de leur avocat.

Un rapport a ensuite été adressé à la ministre de tutelle Valérie Glatigny, afin de poursuivre ce projet dont les résultats sur le terrain furent prometteurs. Malheureusement, la Commission d'aide juridique est subventionnée par un budget fermé qui ne permet pas d'assumer ce nouveau service mobile, outre les permanences décentralisées fixes déjà existantes sur le terrain. Ainsi, dans le cadre du projet Justibus, le conseil d'administration de la Commission d'aide juridique a décidé d'acheter un véhicule – Vivaro – qui ne coûterait pas trop cher plutôt que de poursuivre la location d'un bus avec chauffeur. L'idée était de coûter un minimum sur le long terme, si le projet était prolongé en 2020 et au-delà.

Le confinement dû à la crise sanitaire actuelle a fait perdre un temps précieux à la mise en service de ce véhicule et au suivi de la demande de subvention facultative pour ledit projet qui a, tout bonnement, été suspendu par le cabinet de la ministre de tutelle. En effet, celui-ci doit encore passer au service d'immatriculation des véhicules (DIV) car des transformations lui ont été apportées afin qu'il permette l'accès aux justiciables dans les conditions décrites par le décret.

L'intervenante affirme donc son intention, en tant que présidente de la Commission d'aide juridique, de « frapper à toutes les portes », y compris celle de la ministre de tutelle Valérie Glatigny, afin de mener ce projet à bien, dans l'intérêt des justiciables. Elle se dit persuadée que le Justibus représente une solution pour rendre accessible la justice aux citoyens les plus précarisés. La fracture sociale pourrait être limitée par l'information juridique nécessaire de ces populations précarisées, qui n'ont plus l'envie de croire en la justice, qui n'ont plus confiance en elle puisqu'ils ont l'impression qu'elle ne fonctionne plus pour eux.

Elle rappelle également que, lors des attentats du 22 mars 2016, la Commission d'aide juridique a réagi très rapidement puisque des permanences téléphoniques ciblées ont été organisées avec la collaboration d'avocats spécialisés en matière de responsabilité civile, afin de fournir une première information juridique ciblée aux victimes, etc.

En outre, elle ajoute avoir rencontré quelques difficultés pour assurer la publicité de cette permanence téléphonique particulière, lorsqu'elle a été mise sur pied, en raison de l'afflux d'informations et le manque de coordination entre les services de l'époque, au détriment des citoyens. Peu de personnes ont entendu parler de cette permanence téléphonique mise en place pour les victimes des attentats.

Depuis le début du confinement, soit depuis le 16 mars 2020, des mesures ont dû être prises pour protéger les avocats de première ligne ainsi que les justiciables. Toutes les permanences de terrain ont été transformées en permanences téléphoniques. Les lignes ont été multipliées afin que le citoyen conserve un accès à la justice. Ces permanences téléphoniques resteront en place jusqu'au 30 juin 2020, malgré la réouverture progressive du BAJ central, rue de la Régence, à partir du 18 mai 2020. Une réévaluation de la situation sur le terrain sera également effectuée pour envisager la réouverture des permanences décentralisées.

À cet égard, tous les responsables de permanences, à savoir les justices de paix et CPAS, ont été interrogés afin de connaître leur situation actuelle et la possibilité d'une reprise des permanences décentralisées dans leurs locaux. En effet, certains citoyens ont passé des appels durant le confinement, mais beaucoup d'entre eux ressentent le besoin de se rendre physiquement sur place pour rencontrer un avocat et ce, malgré la situation actuelle. Les responsables de ces lieux de permanence ont expliqué que les exigences sanitaires imposées par le Gouvernement sont difficiles à mettre en place. Les lieux ne sont pas adéquats car les plexis ne sont pas livrés ou il n'existe aucune fenêtre dans le local en question.

Le retard dans l'arrivée du Justibus a également posé un problème et l'intervenante affirme avoir continué à insister pour que la livraison s'effectue le plus rapidement possible – celui-ci devrait arriver le 17 juin 2020. Elle veillera à ce que celui-ci soit lancé dans la mesure du possible dès juillet 2020 même s'il arrive avec du retard.

En effet, le citoyen est aujourd'hui perdu en ce qui concerne l'information juridique. C'est pourquoi elle trouve le sujet des auditions relatives au Jeudi de l'hémicycle tout à fait approprié car de nombreux citoyens préfèrent ne pas faire valoir leurs droits par manque

de moyens financiers, de compréhension ou de foi en l'efficacité de la justice.

La mission de la Commission d'aide juridique est donc d'actualité : il est indispensable d'aller vers le citoyen pour lui donner une première information juridique, par des démarches proactives — le Justibus notamment. C'est pourquoi une enveloppe fermée, avec une réévaluation des mesures contenues dans le décret de 2016, est prévue à l'issue d'un premier triennat et d'un second triennat. Un rapport sera adressé à la ministre de tutelle sur les nombreuses améliorations nécessaires.

Au niveau financier, il sera indispensable de revoir le budget actuellement fermé. Si la Commission d'aide juridique fait appel aux avocats pour se rendre sur le terrain, il sera nécessaire de mettre en balance cette obligation de rémunération des avocats de première ligne, qui existe en Belgique et non en France, avec la question de l'interdiction du droit de suite prévue à l'article 508/12 du Code judiciaire qui n'existe pas en France. Le droit de suite autorisé en France est le mode de rémunération des avocats qui assurent bénévolement le service de première ligne.

En outre, la Commission d'aide juridique tente de répartir ses avocats de manière équilibrée entre les communes car cette fragilité et cette fracture sociale se retrouve au sein de toutes les communes, certes différemment. Un rapport est adressé au ministre de tutelle, contenant des statistiques relatives au service fourni sur le terrain, soit dans le cadre des permanences fixes, soit à l'occasion de la permanence mobile Justibus, afin de visualiser la répartition et les besoins au sein des communes. Par exemple, le droit des étrangers est davantage sollicité dans le quartier Petit-Château tandis que le droit du logement est davantage sollicité à lxelles.

De plus, il existe une obligation nouvelle, depuis la réforme, de fournir des services à trois justiciables en moyenne par heure par an, ce qui oblige la Commission d'aide juridique à fonctionner sur base des chiffres et non au regard des besoins des citoyens. En fonction des quartiers, il est possible que les présences des justiciables aux permanences explosent ou soient insuffisantes. C'est pourquoi une moyenne est effectuée afin d'équilibrer les déficits de l'une ou l'autre permanence en raison du lieu de celle-ci ou du nombre de justiciables qui s'y présentent.

Il existe une réelle fracture sociale entre le justiciable et le monde judiciaire au risque de perdre le justiciable « dans la nature » si l'on ne fait rien pour y remédier. En effet, le droit ne se simplifie pas et il est certain que la justice est « boîteuse ». L'intervenante ne dispose pas de nombreuses solutions à apporter à la commission. Néanmoins, elle considère qu'il est

primordial, juridiquement et politiquement, d'agir de manière proactive et de se rendre au plus près du citoyen. C'est pourquoi elle a insisté durant plus de trois ans pour faire valoir les avantages du projet du Justibus à Bruxelles.

Elle est aussi convaincue que l'article 508/12 du Code judiciaire doit être supprimé. Certes, la Commission communautaire française ne dispose pas des compétences nécessaires. Toutefois, budgétairement, une subvention d'environ 300.000 euros est déboursée annuellement afin de rémunérer les avocats de première ligne à concurrence de 51,7 euros de l'heure hors TVA, qui pourrait être revue si le droit de suite était autorisé. Pour l'instant, les avocats de première liane rencontrent les citovens, les écoutent et les redirigent vers un CPAS ou un BAJ, mais il n'est pas certain que les avocats de première ligne puissent toucher les plus fragilisés qui malheureusement sortent du système. De plus, lors de l'arrivée au BAJ, l'avocat de première ligne qui accueille le citoyen n'est pas celui qui sera désigné pour le défendre - l'avocat de seconde ligne.

En France, un formulaire est distribué au justiciable afin qu'il puisse choisir de poursuivre la procédure ou non avec l'avocat de première ligne qui est en face de lui. Cet avocat doit remettre le document à un bureau qui fait partie de la Maison du Barreau et celui-ci est validé. Cette validation permet d'éviter une certaine forme de clientélisme. La rémunération de l'avocat de première ligne en France correspond aux prestations de fond indemnisées dans le cadre de l'aide juridictionnelle financée par l'État français. En Belgique, l'avocat de seconde ligne est payé 75 euros par point.

En Belgique, de nombreux avocats, bien que rémunérés, agissent par conviction ou pour lutter contre la précarité et poursuivent leurs actions de manière bénévole. L'intervenante soutient que la solution retenue par la France pourrait être d'application en Belgique dans l'intérêt du justiciable. Cette enveloppe budgétaire pourrait ainsi servir à l'aide juridique différemment. Cette réflexion est longue et s'inscrit dans un débat qui n'est pas nouveau. De nombreuses personnes sont contre un tel projet de réforme car il serait nécessaire de poser une certaine balance financière entre les solutions proposées. Néanmoins, le justiciable est, pour l'instant, perdu au sein du système compliqué d'aide juridique puisque le premier avocat rencontré n'est pas celui qui défendra sa cause.

En tant que présidente de la Commission d'aide juridique, qui assure également un service de première ligne, l'intervenante a pu mesurer l'ampleur de la situation. Elle soutient que de nombreux justiciables, extrêmement fragilisés, n'ont pas recours aux services d'aide juridique. D'autres ont le courage de poser des questions mais ce n'est pas le cas de tous.

À cet égard, elle invite la commission des Affaires sociales, de la Famille et de la Santé du Parlement francophone bruxellois à visiter le Justibus, lorsque celui-ci sera remis en service, afin d'observer la réalité de terrain. En sortie de crise sanitaire, une explosion de ces demandes est à craindre et la Commission d'aide juridique s'inquiète de la situation des justiciables.

### 14. Échange de vues

Mme Céline Fremault (cdH) demande à l'intervenante si la Commission d'aide juridique est souvent le premier contact des justiciables ou si ceux-ci sont davantage redirigés vers la Commission d'aide juridique par les CPAS ou d'autres institutions. Elle demande ce qui, à un moment donné, justifie le trajet pris par ces citoyens. La Commission d'aide juridique se trouve-t-elle parfois dans une situation de première ligne bis ou ter? Cette question est intéressante à étudier dans le cadre du non-recours aux droits. Elle demande également une analyse genrée des profils. Enfin, elle souhaite connaître les subventions générales de la Commission d'aide juridique accordées par les différents niveaux de pouvoir.

**Mme Vinciane Gillet** affirme ne recevoir qu'une seule subvention de 246.000 euros hors TVA.

Mme Céline Fremault (cdH) souhaite jeter un œil au rapport adressé au ministre de tutelle concernant la répartition statistique des différentes matières juridiques au sein des communes bruxelloises.

Mme Vinciane Gillet confirme pouvoir les en informer dès maintenant, selon les statistiques du Justibus. Bien entendu, celui-ci n'a été mis en service que deux mois et demi, c'est pourquoi les statistiques sont à interpréter de manière relative. Néanmoins, elles restent intéressantes à analyser :

```
administratif: 1 %;
```

- biens: 16 %;

- civil: 5 %;

- commercial: 2 %;

- étrangers : 31 %;

famille : 17 %;

- fiscal: 1 %;

– jeunesse : 0,1 %;

maladie mentale : 0,5 %;

pénal: 9 %;
responsabilité: 1 %;
roulage: 2 %;
social: 9 %;
surendettement: 1 %;
autres: 2 %;

- non précisé: 3%.

Ainsi, les matières relatives au droit des étrangers, à la famille et au droit social dominent. Après le confinement, ces matières vont probablement exploser. En fonction des communes, le droit des étrangers primera peut-être sur le droit de la famille ou le droit social, et inversement, mais ces trois matières dominent les autres. C'est pourquoi, lors de la mise en place des permanences téléphoniques durant le confinement, une permanence spécifique en matière de droit des étrangers a été instaurée. Le droit des biens risque également d'exploser suite au déconfinement, notamment les questions relatives aux loyers, etc.

Il est nécessaire de rappeler que, lors des débuts de l'intervenante au sein de la Commission d'aide juridique, des membres du milieu associatif assistaient aux différentes réunions de la commission. Suite à la réforme de 2014, les représentants du milieu associatifs et des CPAS ne font plus partie de la commission mais sont invités à y participer. Néanmoins, récemment, la présidente de la Commission d'aide juridique a tenu à renouer avec ces contacts car une collaboration est indispensable entre les différents services. En effet, les informations fournies par le secteur associatif ne sont pas celles du secteur juridique, bien que les matières concernées soient les mêmes. Elles sont, en réalité, complémentaires sur le terrain, en première ligne, afin de poser des balises efficaces à destination du justiciable.

C'est pourquoi elle avait demandé à Anne-Sophie Leloup, coordinatrice pédagogique au Service droit des jeunes de Bruxelles, de participer aux réunions de préparation relatives au lancement du Justibus. Cette collaboration s'est avérée positive car les justiciables ne nécessitent pas tous une aide juridique et nécessitent parfois une réorientation vers un organisme social spécialisé.

Certains citoyens, par réflexe, se rendent en justice de paix lorsqu'ils ont des questions d'ordre juridique, lorsqu'elle existe encore et est accessible. De manière générale, le juge de paix renvoie à la permanence d'aide juridique de première ligne de son canton.

Lorsque le secteur associatif est impliqué, il est courant que les assistants sociaux qui servent alors de filtre renvoient les citoyens qui s'adressent à eux vers un avocat de seconde ligne avec lequel ils ont déjà travaillé. Le problème est ici la forme de clienté-lisme qui peut se créer entre le service social et l'avocat de seconde ligne. Il existe de nombreux avocats compétents : pourquoi ne pas travailler avec la liste d'avocats de seconde ligne fournie par le BAJ ? Le justiciable est libre de choisir son avocat sans suggestion de la part de tel ou tel assistant social.

Lors du lancement de la page internet relative au Justibus, l'intervenante a observé, en trois jours, plus ou moins 80.000 visites sur la page de la Commission d'aide juridique, qui pourtant existe depuis plus de vingt ans. L'impact de ce bus sur la visibilité de la Commission d'aide juridique et les services de première ligne est donc flagrant. Ce message de proactivité renvoyé par le Justibus n'a pas laissé indifférent. Mais tout est-il mis en place afin de faciliter l'accès à cette aide juridique au citoyen ? Est-il possible, avec les moyens actuels, de gérer les équipes d'avocats dans l'intérêt du citoyen ? La réponse est non. L'aide financière n'est pas suffisante.

C'est pour ces raisons que l'intervenante a dû intervenir auprès du cabinet du ministre compétent lorsqu'elle a appris la suspension de l'arrêté de subventionnement pour l'exercice 2020 en raison de la crise sanitaire. Le confinement n'empêche pas les citoyens d'avoir des besoins et de nécessiter une aide juridique de première ligne. Lorsque le bus sera livré, la présidente de la Commission d'aide juridique compte le lancer mais elle ne sera pas à même de financer les avocats de première ligne si cet arrêté de subventionnement n'est pas rendu.

Maintenant que le confinement est terminé, les citoyens sont confrontés à leurs problèmes financiers, locatifs et sociaux. Les avocats de première ligne devront apporter leur aide à cet afflux de population dans le besoin et il est important que les pouvoirs publics aient cette réalité à l'esprit.

Pour ce qui concerne les statistiques genrées demandées par Mme Fremault, l'intervenante affirme que, en moyenne, 60 % des hommes ont fait appel au Justibus contre 39 % de femmes et 1 % de personnes non genrées, sur une période de deux mois et demi. Tirer des analyses de telles statistiques ne serait donc pas judicieux. Il serait davantage utile d'opérer une ventilation sur un an, lorsque le bus aura été remis en service.

M. Ahmed Mouhssin (Ecolo) souhaite des précisions concernant les renvois effectués par les avocats de première ligne. Concernent-ils également les renvois vers des services de médiation ou concernent-ils

uniquement les renvois vers des avocats de seconde ligne ?

Pour ce qui a trait à la question du non-recours à la justice, quels sont les obstacles identifiés par la Commission d'aide juridique ? De nouveaux obstacles, d'ordre financier, ont-ils été créés au fil des années ?

Le député aborde ensuite la question des heures d'ouverture des permanences, qui varient en fonction des lieux. La Commission d'aide juridique a-t-elle pu identifier des lieux plus appropriés ? La Justice de paix et les CPAS sont-ils les lieux idéaux ? Comment ce choix a-t-il été opéré ? Comment les heures d'ouverture ont-elles été organisées ?

En outre, comment la collaboration avec les CPAS s'organise-t-elle? Certains moyens des CPAS sont-ils mis à disposition des avocats? Comment s'articulent les collaborations avec les maisons communales, associations et CPAS?

Pour ce qui concerne les droits des étrangers, cela concerne-t-il également les étrangers sans papiers ?

Enfin, le député entend la remarque de l'intervenante sur l'impossibilité, pour les avocats de première ligne, de poser un acte juridique. Il entend les avantages qu'il y aurait à supprimer l'article 508/12 du Code judiciaire. Néanmoins, il la questionne sur les possibles désavantages d'une telle manœuvre. Quelles sont les raisons qui ont amené à l'implémentation de cet article ? Pourquoi ces raisons ne semblent-elles plus d'actualité ?

Mme Vinciane Gillet explique que les avocats de première ligne ne privilégieront pas nécessairement la voie judiciaire à la médiation ou la voie associative. Un bon avocat de première ligne a été formé à répondre à toutes les demandes et est en mesure d'orienter le justiciable vers le secteur associatif, notamment en matière de psychologie, de psychiatrie, etc. Néanmoins, il s'agit davantage d'une prise de parti de la part de l'avocat : certains se montreront plus psychologues que d'autres et iront au-delà de leur rôle d'avocat. D'autres se contenteront de rediriger le justiciable vers un avocat de seconde ligne.

C'est la raison pour laquelle la Commission d'aide juridique tient à les former à l'entretien à l'écoute, afin de casser ces balises de l'avocat « classique », qui sort de l'université et ne connaît que la voie judiciaire. Heureusement, les avocats qui s'intéressent à la première ligne et à l'aide juridique ont, de manière générale, une fibre sociale plus développée. Pour exemple, un avocat qui facture 150 euros de l'heure ne participera pas à l'aide de première ligne pour 51,7 euros de l'heure s'il n'est motivé que par le volet pécuniaire.

Pour ce qui concerne le choix des lieux de permanences, ceux-ci sont historiques. Mais il est certain que le public varie en fonction du lieu. Les étrangers sans papiers ne se rendront pas à la permanence au sein d'une justice de paix, surtout si celle-ci se situe à côté d'un commissariat de police. Les CPAS traitent plus régulièrement avec des publics précarisés, c'est pourquoi le public présent à ces permanences sera davantage orienté vers le secteur associatif. Ce qui est certain, c'est que les justiciables sont fatigués de patienter plusieurs heures au sein des files d'attente du BAJ central, rue de la Régence. Les citoyens se rendent plus volontiers dans un lieu de permanence décentralisé, où ils sont rapidement reçus. Pour eux, le BAJ central est lié au Palais de Justice, à la justice active et donc aux actes juridiques à poser.

Dans les arrêtés d'application du décret, il existe trois possibilités de service au niveau de la première ligne sans condition de revenus ni de nationalité :

- la consultation sans rendez-vous;
- la consultation avec rendez-vous et
- la consultation téléphonique.

Lorsque la réforme a eu lieu, l'intervenante affirme avoir « sauté sur l'occasion » afin de proposer au ministre compétent de l'époque de modifier certains lieux de permanence pour organiser des permanences avec rendez-vous. Par exemple, à Schaerbeek, le conseil d'administration de la Commission d'aide juridique a souhaité collaborer avec le CPAS de Schaerbeek afin de toucher un public plus précarisé. C'est pourquoi la permanence de première ligne est organisée au sein du CAPS comme suit :

- une heure de permanence sur rendez-vous
- et une heure sans rendez-vous.

Néanmoins, lorsque l'intervenante a souhaité mettre cela en place à Molenbeek-St-Jean et à Jette, l'administration ne l'a pas suivie dans ce projet pour des raisons budgétaires puisque la demande de subvention n'a pas été rencontrée sur ce point. La collaboration avec les CPAS et les associations restent pourtant essentielle. La Commission d'aide juridique fait ce qu'elle peut pour avoir les moyens dont elle dispose.

Mme Fadila Laanan (PS) se montre admirative face au projet du Justibus. Elle rejoint l'intervenante sur l'importance de soutenir un projet qui va à la rencontre des citoyens car, bien souvent, les institutions font peur aux justiciables. Par ailleurs, elle précise effectuer elle-même une permanence sans rendez-vous, depuis une vingtaine d'années, chaque se-

maine, au sein d'un établissement Horeca de sa commune. Les citoyens sont ainsi libres de poser leurs questions en-dehors d'un bureau institutionnalisé, sur rendez-vous. Ces permanences reprendront à la sortie du confinement car elles instaurent davantage de confiance entre les institutions et les citoyens.

En outre, il est vrai que la problématique des migrants est capitale car ces permanences sont les seuls endroits où ils peuvent se présenter sans crainte de représailles. Il est également nécessaire de favoriser les collaborations avec les CPAS et associations car l'aide juridique n'implique pas toujours un acte juridique. Par moments, le justiciable souhaite simplement une aide pour remplir un document administratif. C'est pourquoi cette aide juridique de première ligne est bénéfique car elle permet également de rediriger les citoyens vers la bonne association ou le bon relais administratif.

La députée affirme que son parti soutiendra la Commission d'aide juridique dans sa demande de maintien de subvention malgré le confinement car c'est aujourd'hui que les citoyens vont se rendre compte de l'aggravation de leur situation, déjà précaire avant la crise sanitaire. Les services de première ligne seront très probablement pris d'assaut dans les jours, semaines, voire mois prochains, comme les secteurs non marchand, culturel, sportif, etc., pour lesquels les subventions ont été maintenues.

Mme Vinciane Gillet confirme que le rôle des avocats de première ligne est de faire office de « gare de triage » pour ne pas renvoyer les citoyens uniquement vers les avocats. Néanmoins, pour la Commission d'aide juridique, élaborer une cartographie des associations à Bruxelles serait fastidieux car il existe de nombreuses associations qui œuvrent dans le même cadre.

En revanche, une cartographie des services d'aide juridique par commune, rassemblée au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles, pourrait être intéressante car cela aiderait non seulement les avocats de première ligne mais également les pouvoirs publics à repérer les manquements dans telle ou telle commune. Cela permettrait également de mettre en lumière une association non connue des avocats de première ligne, plus proche géographiquement d'un lieu de permanence, mais vers laquelle aucun avocat ne redirige les justiciables, par manque de connaissance.

L'intervenante ne se dit pas pour le sectarisme de commune mais pour le mélange et la diversité. Néanmoins, une telle cartographie ne doit pas faire peur au monde associatif – chacun a peur de perdre sa subvention – ni aux acteurs de terrain. Elle permettrait une clarté, dans le paysage associatif, qui manque actuellement, sans considération de subvention. L'in-

térêt de la présidente de la Commission d'aide juridique est de rendre service à tous les justiciables, avec une équipe opérationnelle et efficace qui peut donner une information juridique complète. Le message prôné par l'intervenante est ici apolitique.

M. Sadik Köksal (DéFI) souhaite une précision concernant la rémunération de 51,7 euros de l'heure hors TVA. Il demande si ce coût est facturé aux justiciables ou si ce coût est repris dans l'enveloppe des 290.000 euros de subventionnement. Il demande également s'il s'agit d'une enveloppe annuelle ou trisannuelle.

Mme Vinciane Gillet confirme que le budget de 246.000 euros – environ – hors TVA est une enveloppe annuelle. En outre, en observant les dispositions légales du décret, il est aisé de remarquer que 10 % du budget est alloué aux frais de fonctionnement et que 90 % du budget est attribué à l'aide juridique de première ligne. Ainsi, il est impossible de payer une secrétaire avec ce budget de 24.000 euros – 10 % du budget total – car il est alloué à l'infrastructure de la Commission d'aide juridique. Une secrétaire coûte trop cher pour la Commission d'aide juridique.

Depuis 20 ans, c'est en réalité l'Ordre français des avocats du barreau de Bruxelles qui assume une série de frais, notamment les locaux, la secrétaire, les ordinateurs, etc. C'est la raison pour laquelle l'intervenante parvient à couvrir ses frais avec 24.000 euros qui correspondent à 10% de la subvention.

Il existe également un problème au niveau budgétaire concernant les 90 % du budget restant. Il suffit de diviser ces 90 % par 51,7 pour obtenir un nombre maximum d'avocats de première ligne sur le terrain avec un maximum d'heures. Ainsi, l'avocat entre dans un système de « time shift » qu'il doit justifier en ligne, via des statistiques, de manière anonyme. C'est un fonctionnement problématique car le demande sur le terrain va bien au-delà de ce que la Commission d'aide juridique peut payer.

Elle demande donc aux députés de remonter l'information à qui de droit car cela fait trop longtemps que l'Ordre des avocats assume les frais du service de première ligne car la Commission d'aide juridique n'a pas les moyens d'assumer les frais d'une secrétaire à hauteur de 80.000 euros bruts par an, avec son ancienneté, qui gère les prestations et agendas de 160 avocats.

**M. Sadik Köksal (DéFI)** précise que, lorsqu'il a effectué ce calcul, il a obtenu 5.678 heures, divisées par justiciable par heure. Ainsi, le nombre obtenu est de 1.892 justiciables. Or, l'intervenante a affirmé recevoir 40.000 visiteurs par an. Comment la Commission d'aide juridique parvient-elle à combler ce « gap » ?

Mme Vinciane Gillet précise que le calcul effectué par le député n'est pas correct. Hors des 246.000 euros, il est nécessaire d'ôter les 10 % de fonctionnement de la Commission d'aide juridique, puis de diviser ce nombre restant par 51,7 euros hors TVA. Afin de ne pas sortir de ce budget fermé, elle fonctionne ainsi : il ne faut donc pas travailler en termes de « justiciables ».

M. Sadik Köksal (DéFI) lui demande alors ce qu'il se passe lorsque l'enveloppe est épuisée avant la fin de l'année. La Commission d'aide juridique doit-elle refuser de recevoir les justiciables ?

Mme Vinciane Gillet explique qu'elle répartit ce budget restant sur l'année puisqu'elle sait que le budget est actuellement fermé. Malheureusement, lors du basculement du service de première ligne vers les lignes téléphoniques durant le confinement et de la conversion des heures de permanence sur le terrain en heures téléphoniques, une erreur de calcul a été commise. Ainsi, la Commission d'aide juridique s'est retrouvée hors budget car six lignes téléphoniques ont été mises en place au lieu de quatre lignes. La nécessité de réduire le nombre de lignes téléphoniques a été expliquée aux avocats de première ligne pour des raisons budgétaires mais il n'est pas normal de devoir priver le justiciable d'un accès à la justice pour des raisons budgétaires.

Il est possible d'éponger, par exemple, 7.000 euros d'un exercice à l'autre car certains avocats, qui ont réellement la fibre sociale, n'ont pas demandé leur rémunération. Ainsi, ce budget reste sur le compte principal de la Commission d'aide juridique et permet, lorsqu'une telle erreur se produit, de couvrir le déficit financier. Mais cela se fait au détriment du justiciable, ce qui n'est pas une situation tolérable.

M. Sadik Köksal (DéFI) affirme donc que, lors de la mise en place du Justibus, la Commission d'aide juridique risque à nouveau d'exploser son budget puisqu'elle pourra désormais atteindre un public qui ne faisait autrefois pas de démarches dans le passé. Ainsi, des négociations sont-elles en cours pour le triennat suivant ? Il est, en effet, nécessaire de pouvoir suivre les futures demandes et d'assurer le suivi et les attentes des justiciables.

Mme Vinciane Gillet explique que, dans la réflexion menée au sein du conseil d'administration de la Commission d'aide juridique, le Justibus n'est encore qu'un projet qui vient d'être lancé. À cet égard, l'intervenante affirme avoir fait une demande de subvention extraordinaire auprès du ministre. Après avoir obtenu 100.000 euros la première année (exercice 2019), elle a rempli une nouvelle demande beaucoup plus conséquente pour la seconde année (exercice 2020).

Le cabinet du ministre l'a informée du refus de faire droit à l'entièreté du montant demandé. Si l'intervenante se dit compréhensive vis-à-vis du peu de moyens dont dispose le ministre, elle considère néanmoins que la subvention ordinaire et la subvention particulière doivent toutes deux être revues à la hausse. Il est nécessaire de conserver les permanences fixes car les citoyens les ont ancrées dans leur esprit. Mais il est également certain que la permanence mobile du Justibus rencontre un autre type de citoyens qui méritent également d'avoir accès à la justice.

Cela demande donc un effort du ministre dans la répartition de ses budgets, afin d'assurer tant une permanence mobile qu'une permanence fixe dans l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. Pour cela, la présidente de la Commission d'aide juridique affirme avoir besoin de deux années de mise en service du Justibus pour pouvoir tirer des statistiques afin de préciser l'utilité du service et le montant nécessaire à celui-ci.

M. Sadik Köksal (DéFI) demande, ensuite, si les rapports, remis par les communes et CPAS, dans le cadre de leur collaboration avec la Commission d'aide juridique, sont positifs ou si des adaptations sont nécessaires.

Mme Vinciane Gillet considère que la collaboration fonctionne bien. En effet, les institutions et associations sont demandeuses d'un service qui fonctionne, afin que le justiciable soit satisfait. Néanmoins, il existe un problème de cohésion. Dans certains lieux de permanence, une justice de paix ferme à seize heures tandis qu'un CPAS ferme à une heure différente. Le Justibus ne pose pas ce problème de limitation d'horaire puisque l'horaire dépend de la volonté des avocats de première ligne, volontaires pour travailler parfois jusque vingt heures ainsi que le week-end. En effet, ce projet avait fonctionné sept jours sur sept en 2019.

Elle ajoute qu'au début du projet, le conseil d'administration s'est questionné sur la possibilité de louer un bus avec chauffeur. À l'époque, Médecins du Monde était prêt à travailler en collaboration avec la Commission d'aide juridique – un Médibus circule déjà. Bien que cette possibilité n'ait pas abouti, elle a soulevé à nouveau l'importance de la collaboration associative, même si le secteur était ici médical. D'autres associations ont également proposé leur collaboration mais, en deux mois et demi de temps, l'intervenante n'a pas eu le temps d'analyser chaque proposition, bien que certains services associatifs aient pu participer à l'une ou l'autre permanence au sein du Justibus aux côtés des avocats de première ligne.

Ainsi, lorsque le Justibus a été lancé, une demande fut adressée à chaque commune afin d'obtenir une autorisation d'emplacement de parking. Certaines communes ont souhaité que la Commission d'aide juridique paie la place de parking à hauteur de 75 euros par semaine, bien qu'elle soit un organisme subventionné, ce qui est inadmissible. D'autres communes se sont montrées au départ frileuses à l'égard du projet jusqu'à ce qu'elles observent son succès. Elles se sont, par la suite, ravisées et il est donc certain que le budget explosera lorsque le Justibus sera remis en circulation. En effet, fonctionner au sein de chaque commune bruxelloise, sept jours sur sept, selon un horaire à convenir, coûtera cher.

Ainsi, ces lourdes décisions sont des choix à la fois politiques et économiques, et il est nécessaire d'effectuer une balance d'intérêt dans la distribution du budget en fonction du service à offrir au citoyen.

M. Geoffroy Coomans de Brachène (MR) souhaite, tout d'abord, rassurer l'intervenante sur la volonté de chacun de faire remonter ces informations au cabinet de la ministre Valérie Glatigny. Ces informations sont, en outre, présentées de manière stratégique.

Il lui demande si elle dispose du nombre de personnes qui souhaitent un avis de première ligne mais qui n'entament pas de seconde démarche. En effet, les calculs montrent une moyenne de 250 consultations par avocat et par an, ce qui est un nombre conséquent. Dans certains cas, il est nécessaire de poursuivre les procédures, ce qui prend davantage de temps.

Il questionne également l'intervenante sur l'utilisation du Justibus et demande des précisions sur sa remise en service. La Commission d'aide juridique pourra-t-elle le relancer dans les prochaines semaines ou les prochains mois ? Sera-t-il relancé en 2021 ?

En outre, quel est le nombre de personnes qui ont pu être réorientées durant les deux mois de fonctionnement de ce bus ? A-t-elle constaté une réelle différence par rapport à l'aide juridique dite classique ?

Pour ce qui concerne la présence au sein des communes, le député se demande s'il ne serait pas plus opportun d'organiser une présence par quartiers. En effet, il existe des communes bruxelloises de tailles très diverses. Il serait donc plus juste de se répartir en fonction de la demande : peut-être existe-t-il davantage de demandes à Molenbeek qu'à Woluwe-Saint-Lambert. À cet égard, dresser des statistiques s'avère extrêmement intéressant et éclairant, pour la Commission d'aide juridique et les administrations, car cela devrait permettre de répondre au mieux à ces demandes.

De plus, certaines statistiques peuvent présenter certaines matières comme étant accessoires — par exemple, la fiscalité qui n'est qu'à 1 % de la demande totale. Néanmoins, sur 40.000 consultations, cela concerne tout de même 400 demandes, ce qui n'est pas si accessoire. Cela représente le travail à temps plein de deux avocats par an, plus ou moins. Ne serait-ce pas là l'occasion de renvoyer ce travail à d'autres spécialistes ou, au contraire, de spécialiser certains avocats sur ces thématiques, qui sont, pourtant extrêmement complexes ?

Enfin, il demande à l'intervenante la manière dont la Commission d'aide juridique a réorganisé ses services durant le confinement. Des permanences téléphoniques, des réunions zoom, etc., ont-elles été organisées afin de répondre à la demande, qui se révèlera criante au lendemain de ce confinement ?

Mme Vinciane Gillet précise, tout d'abord, qu'elle ne dispose pas de chiffres précis concernant le nombre de citoyens qui s'adressent aux services de première ligne et qui basculent ou non ensuite sur la seconde ligne, car ce sont des chiffres qui relèvent du BAJ. En outre, certains citoyens s'adressent directement aux avocats de seconde ligne sans passer par la première ligne. De tels chiffres ne refléteraient donc peut-être pas le marché de façon exacte.

Pour ce qui concerne le Justibus, l'intervenante explique qu'elle a pris la décision d'acheter, sur la subvention de 2019, un véhicule car le coût de la location d'un bus et d'un chauffeur, sur le long terme, est intenable. C'est pourquoi la Commission d'aide juridique a investi dans un Vivaro, qui permet de recevoir une personne dans le respect des mesures de distanciation sociale exigées par le Gouvernement – port du masque obligatoire, distance d'1 mètre 50, présence de fenêtres pour l'aération et de gel hydroalcoolique –, qui permet une visibilité suffisante et la réception de plusieurs personnes, quitte à installer une tonnelle devant le Justibus. Une telle mise en place ne pose pas de problème aux justiciables puisqu'il s'agit d'un service gratuit d'accès à la justice.

Le Justibus devrait être livré à la mi-juin. S'il est livré en juillet, l'intervenante s'assurera de sa mise en service dès que possible. Cependant, puisqu'il s'agit d'une subvention extraordinaire et que la Commission d'aide juridique n'a rien reçu pour l'exercice 2020 à cause du confinement, il sera impossible d'agir efficacement sans avoir reçu un financement pour couvrir ledit service. Sans salaire, une personne raisonnable ne dépense pas son argent. La situation est la même dans le cas du financement du Justibus.

Le Justibus est payé, l'habillage de celui-ci également. Une assurance a été prise. Il nécessite que le conducteur dispose d'un permis B, ce qui permet aux avocats de première ligne de le conduire. La Commission d'aide juridique fait donc l'économie des frais d'un chauffeur. À ce stade, elle ne dispose toujours pas du budget pour payer les avocats de première ligne. L'arrêté de subventionnement n'est pas encore signé de sorte que la Commission d'aide juridique n'a aucune garantie de pouvoir payer les avocats de première ligne.

Pour ce qui a trait à l'organisation de permanences par quartiers, elle confirme que le budget explosera. Pour l'instant, le Justibus est une solution.

M. Geoffroy Coomans de Brachène (MR) précise que l'approche quartier par quartier permettrait de répartir les permanences de manière cohérente au sein des communes en fonction de la demande.

Mme Vinciane Gillet explique que ce n'est pas ainsi que la Commission d'aide juridique a fonctionné. Les marchés ont été ciblés car elle ne dispose pas de moyens suffisants pour fonctionner autrement pour l'instant. La visibilité au sein des marchés fonctionne via le bouche à oreille, qui fut très efficace puisqu'il mobilisa 80.000 personnes en trois jours sur les réseaux sociaux. Les emplacements ont été choisis en fonction de la demande de permanences fixes, mais également en considération de la fragilité de la population dans tel ou tel quartier.

Par exemple, dans le quartier du Petit-Château, les permanences fixes font face à une grosse demande en matière de droit des étrangers. Il était donc logique de positionner le Justibus à cet endroit avec la présence d'un avocat de première ligne spécialisé en droit des étrangers. Certains ont critiqué l'installation du bus dans le quartier du Châtelain, mais il existe des citoyens précarisés, comme partout ailleurs. En outre, les personnes fortunées de ces quartiers ne s'approchent pas du Justibus. Les personnes précarisées du Châtelain ne souhaitent pas nécessairement exposer leurs problèmes et préfèrent donc se présenter au Justibus qu'au sein d'une permanence fixe. Il est primordial de ne pas stigmatiser les quartiers pour offrir un service efficace.

Il est important d'envoyer un signal fort aux pouvoirs publics car la demande est présente au sein de chaque quartier et risque d'exploser à tout moment.

M. Geoffroy Coomans de Brachène (MR) ajoute qu'il serait intéressant d'obtenir le coût total des dépenses de la Commission d'aide juridique, en ce compris les dépenses qui ne sont pas comptabilisées. Il demande également à l'intervenante son avis concernant la mise en place de moyens financiers oppor-

tuns, étant donné le déficit de connaissances relatives à ce service.

À cet égard, il lui propose de se tourner vers le mécénat, que le député a lui-même pratiqué pour l'urbanisme et le patrimoine et qui a très bien fonctionné. Certains types de mécénat répondraient parfaitement à la demande relative au Justibus.

Mme Vinciane Gillet souligne qu'au lancement du Justibus, elle a tenté le mécénat, via la création d'un « crowdfunding » qui lui a rapport 1.060 euros. Ce montant démontre parfaitement le manque d'intérêt porté à l'aide juridique. Par la suite, elle a adressé un courrier aux cabinets d'avocats les plus influents, afin de les inviter à participer au soutien financer du projet Justibus via une forme de mécénat. Sur 5.000 avocats, seul un cabinet a répondu positivement à sa demande, en adressant 900 euros de don. En conclusion, l'accès à la justice et l'aide juridique n'intéressent que ceux qui ont un problème ou un intérêt pour la question.

Enfin, elle rappelle qu'il existe un problème de moyens structurels, qu'elle a peur de chiffrer. En effet, il est possible que l'Ordre lui demande, une fois les moyens chiffrés nécessaires pour faire tourner le service, de financer elle-même ce qui est pour l'instant pris en charge par l'Ordre. Sans certitude de financement pour couvrir l'entièreté du service, cela pose un énorme problème. Elle préfère que l'Ordre continue de financer les frais d'ordre structurel afin que les moyens financiers restants puissent être attribués à l'aide juridique de première ligne et à ceux qui l'assurent, soit les avocats. Néanmoins, ce n'est pas à l'Ordre de financer la structure de la Commission d'aide juridique : cette situation n'est juste pour personne.

Mme Zoé Genot (Ecolo) constate qu'il existe une série d'actes que de bons avocats peuvent poser et qui sont déterminants pour leurs clients, mais qui ne sont actuellement pas financés par le Fédéral. Elle se demande donc si, à travers le travail de la Commission d'aide juridique, il ne serait pas possible de faire évoluer les modes de financement des avocats, qui ne tiendraient pas compte d'une série d'actions déterminantes pour les personnes concernées.

Mme Vinciane Gillet attire l'attention de la députée sur le fait que le transfert de compétences distingue clairement les aides juridiques de première et de seconde lignes, et qu'il est interdit à un avocat de première ligne de poser un acte juridique. Ce n'est pas écrit noir sur blanc dans le Code judiciaire mais cela représente un dépassement de compétence. Il y eut un long débat sur ce sujet lors de la réforme de l'aide juridique de première ligne à l'occasion du transfert de compétences. Selon la définition, l'avo-

cat informe, filtre, renvoie, etc., mais il ne pose aucun acte juridique.

C'est pourquoi elle soutient la suppression de l'article 508/12 du Code judiciaire qui permettrait à l'avocat de première ligne de poser des actes juridiques et d'être rémunéré pour ceux-ci. En cas de réforme vers un système de bénévolat pour les avocats de première ligne, le client serait libre de choisir son avocat selon la confiance qu'il lui accorde dès le premier contact. Certains travers ne sont pas abordés par l'intervenante car elle les considère minimes face à l'opportunité qu'une telle réforme représenterait.

Mme Zoé Genot (Ecolo) se demande si une telle réforme ne mettrait pas à mal les possibilités de redirection des justiciables vers le médiateur fédéral ou d'autres organismes publics existants.

Mme Vinciane Gillet confirme qu'il s'agit là de l'une des faiblesses de la suppression de l'article 508/12 du Code judiciaire. En effet, cela pourrait pousser certains avocats à poser immédiatement des actes juridiques sans envisager d'autres possibilités. À cet égard, la Commission d'aide juridique a dressé, à l'époque, un document qui s'appelle « Point d'appui pour les avocats de première ligne » qui liste tous les services de l'aide juridique de première ligne. Entre le médiateur fédéral, les services sociaux et différentes associations, il est complexe de déterminer les services compétents vers lesquels il faut orienter le justiciable. Certaines communes tentent de dresser une cartographie par commune mais il serait intéressant, pour la Commission d'aide juridique, d'obtenir une cartographie à l'échelle de la Région Bruxelles-Capitale.

M. Ahmed Mouhssin (Ecolo) précise que c'est la raison pour laquelle il avait questionné l'intervenante sur les raisons de la création de cet article, empêchant les avocats de première ligne de poser des actes juridiques. Il manifeste la peur, lorsqu'un article est supprimé, que certains travers puissent ressortir. Il ajoute, à cet égard, que le site de Bruxelles Social permet d'avoir accès à une cartographie de l'ensemble des services de la Région bruxelloise.

Mme Vinciane Gillet précise que, dans le Power-Point adressé aux commissaires, 40.000 consultations sont mentionnées. Or, dans le PowerPoint présenté durant la réunion, actualisé quelques jours auparavant, il y est indiqué 20.000 consultations. Cela est probablement dû à une erreur du système qui permet de sortir les statistiques. Elle confirme aux députés qu'il n'y a pas eu de chute du nombre de consultations.

En effet, le système informatique utilisé par les avocats de première ligne, à savoir SharePoint, est

une extension greffée sur le programme informatique existant pour l'aide juridique de seconde ligne, qui permet aux avocats de remplir leurs données statistiques en ligne. Ce programme a été financé, une nouvelle fois, par l'Ordre français des avocats en lieu et place de la Commission d'aide juridique qui n'en avait pas les moyens.

En réalité, le fichier qui concernait les avocats de première ligne ne pouvait être implémenté dans le système informatique mis en place par l'administration, car les deux programmes n'étaient pas compatibles. C'est la raison pour laquelle l'intervenante suspecte une erreur dans le système, qui ne reflète pas la réalité du nombre de consultations.

# 15. Exposé de Mme Sarah Janssens, représentante de la plateforme « Justice pour tous » et administratrice du Syndicat des avocats pour la démocratie

Mme Sarah Janssens explique qu'elle est membre du Syndicat des avocats pour la démocratie et qu'elle travaille avec la plateforme « Justice pour tous ». Elle souhaite, tout d'abord, réagir aux quelques questions qui viennent d'être posées. Selon elle, le projet Justibus qui a été présenté est un beau projet. Néanmoins, elle insiste sur l'importance d'inscrire ce projet dans le paysage des autres permanences de première ligne qui existent. Il ne faut pas envisager le financement du Justibus au détriment du financement des autres premières lignes.

Or, c'est ce qui risque d'arriver si ce projet prend une dimension particulière par rapport aux autres premières lignes qui existent auprès d'une série d'autres associations telles l'Atelier des droits sociaux, le service Droit des jeunes et l'espace social Télé-Service. De nombreuses associations de terrain offrent des services de première ligne juridique et ont cette capacité de gérer, en interne, ces questions juridiques de première ligne ainsi que les suivis sociaux, psychologiques, médicaux, etc. Il est nécessaire de penser ce projet du Justibus en complément de ce qui existe.

Il existe, en effet, des permanences organisées au sein d'associations. Ces permanences ne sont pas financées pour cette mission. Cette situation pose une série de problèmes et un recours est pendant au Conseil d'état sur la question. En réalité, les avocats du Justibus ne font pas de bénévolat. Mais les juristes des associations qui font de la première ligne ne sont, eux, pas directement financés, ce qui pose de nombreux problèmes.

De même, lorsque le bénévolat et le mécénat sont mentionnés dans le débat, cela révolte l'intervenante. Le sujet est ici l'accès à la justice, qui est un droit fondamental et qui relève, certes, du niveau fédéral, mais pas uniquement. Il est donc important de ne pas laisser le financement de la justice reposer sur du mécénat ou sur une bonne volonté des citoyens qui font du bénévolat. Elle attire l'attention des commissaires sur cette question : cette « guerre des budgets » doit également porter sur la mise à disposition de budgets publics afin de mener des politiques efficaces en matière d'accès à la justice et d'accès aux droits.

Elle s'attarde, ensuite, sur une présentation de la plateforme « Justice pour tous ». Il s'agit d'une association de fait qui n'est pas structurée en asbl. Cette plateforme réunit une vingtaine d'associations de terrain, tant de la société civile que du monde judiciaire, issues du nord et du sud du pays. Cette plateforme milite pour que la justice soit accessible à tous sur l'ensemble du territoire belge. Ce qui réunit ces différentes associations au sein de la plateforme est le souhait de travailler sur la question de l'amélioration de l'accès à la justice.

Il est complexe de donner des exemples de membres de la plateforme sans en mettre certains en avant au détriment d'autres. Néanmoins, pour donner aux commissaires une idée de la diversité des membres, elle cite, en tant que membres effectifs, l'Atelier des droits sociaux et la Ligue des droits humains, qui ont été entendus dans le cadre des travaux de la commission. Elle ajoute à cette liste la Ligue des familles et, pour les représentants du monde judiciaire, le Syndicat des avocats pour la démocratie dont elle est administratrice, sans oublier l'Association syndicale des magistrats.

Ainsi, ce sont des magistrats, des avocats et des personnes de la société civile qui sont présents au sein de cette plateforme. Elle mentionne également certains membres observateurs dont le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, qui fut entendu lors du Jeudi de l'hémicycle du 24 octobre 2019 ainsi qu'Unia et Myria. Les membres de la plateforme sont donc assez divers et œuvrent pour un objectif commun.

Le Service de lutte contre la pauvreté, dans son rapport bisannuel, traite des questions de non-accès aux droits. Ce qui est intéressant dans leur présentation de la situation est qu'ils voient le non-accès aux droits comme plusieurs couches de difficultés qui se présentent à la personne, qui ne parvient pas à avoir accès aux droits. Il fut mentionné, dans le cadre des travaux de la commission, le non-accès à l'information – sur les multiples conditions imposées pour obtenir certains droits, sur les procédures particulièrement complexes pour faire valoir ces droits, etc.

Ce rapport présente l'accès à la justice comme l'assurance ultime que les droits qui doivent être garantis, puissent l'être. Néanmoins, ce qui est particulier avec la justice est qu'elle représente à la fois une garantie pour faire valoir des droits mais également, par moments, la source de la précarité. En effet, de nombreuses personnes basculent dans la précarité en raison de l'un ou l'autre jugement : jugement pour dettes impayées, jugement d'expulsion de logement, etc. Ainsi, cet accès à la justice permet de garantir certains droits mais, lorsqu'il n'est pas bien exercé, sera un des facteurs qui précipiteront le citoyen dans la précarité.

La justice ne suscite plus beaucoup d'espoir : les derniers barèmes en matière de confiance en la justice ne sont pas au beau fixe. L'image de la justice au sein de l'opinion publique est assez négative et est parfois renforcée par des discours politiques qui, par exemple lors de la réforme de l'aide juridique, ont mis en avant une surconsommation de la justice par certaines personnes.

Elle précise que cette surconsommation n'a, en réalité, jamais été démontrée et que, au contraire, les retours des associations sur le sujet font part du fait que de plus en plus de personnes s'adressent au secteur associatif, à défaut de pouvoir s'adresser au monde judiciaire, non seulement pour une éventuelle action judiciaire mais également après celle-ci, ce qui est problématique. Il arrive que les justiciables se présentent avec un jugement qu'ils ignorent comment exécuter. Ainsi, le milieu associatif est le fil conducteur de l'accès à la justice. C'est pourquoi il est nécessaire de lui donner un rôle particulier en matière de non-accès aux droits et à la justice.

Comme mentionné plus haut, la justice a mauvaise presse. De nombreux problèmes expliquent le déficit d'accès à la justice des justiciables. La plateforme « Justice pour tous » a soulevé, à de nombreuses reprises, plusieurs obstacles identifiés qui permettent d'expliquer ce non-accès à la justice. L'intervenante précise que l'énumération qu'elle s'apprête à faire n'est pas issue d'une étude universitaire ou de statistiques, par manque de moyens financiers. Les éléments sont listés sur base empirique mais, parce qu'ils sont répétés à de nombreuses reprises et remontent de diverses associations de terrain, ils ont une valeur tout à fait particulière.

Le premier obstacle à l'accès à la justice est l'obstacle financier, pour les justiciables qui ne bénéficient pas du *pro deo*, ce qui n'est pas une grande surprise. Un avocat travaillent en dehors de l'aide juridique ne facture pas moins de 75 euros par heure. Pour traiter un dossier de manière complète, 10 heures de travail peuvent parfois être nécessaires – réception du client, organisation des actes de procédure, échanges avec

le client, organisation des audiences et des conclusions, exécution du jugement, etc. À ce montant s'ajoute la TVA de 21 %, ainsi que les frais d'huissier pour les exécutions, la TVA sur les frais de notaire – pour un divorce avec liquidation, par exemple – mais également les droits de rôle à payer en fin de procédure et les indemnités de procédure.

Le justiciable sait que cette épée de Damoclès plane au-dessus de sa tête. C'est pourquoi il réfléchit à deux fois avant d'entamer une procédure judiciaire. Ainsi, les honoraires des avocats ne constituent pas la majorité de la facture. Une grosse part supportée par le justiciable est payée à l'État via la TVA et les droits de rôle.

Certes, il existe des « palliatifs », notamment l'aide juridique de seconde ligne organisée par les BAJ, qui fut évoquée plus haut. Les justiciables dont les revenus ne dépassent pas un certain seuil ont effectivement droit à un avocat dit *pro deo*. Au lendemain de cette réunion de commission, la commission Justice du Parlement fédéral votera une loi afin d'augmenter ce seuil. L'intervenante insiste sur le manque de corrélation entre ce seuil et le seuil de pauvreté actuel. Les montants ne correspondent pas aux montants retenus par le SPF Sécurité sociale afin de définir si une personne vit sous le seuil de pauvreté. Il s'agirait pourtant d'un indicateur important dans la fixation des seuils d'accès à l'aide juridique.

De plus, ceux qui n'ont pas accès à l'aide juridique ont la possibilité de souscrire à une assurance protection juridique. Il s'agit d'un projet lancé par le ministre Koen Geens qui n'a pas rencontré un franc succès. Il a été discuté avec le monde des assurances car il permet une réduction d'impôts en fonction des primes qui sont payées. Le montant de primes demandées par les assurances a ensuite été majoré afin de couvrir la déduction des impôts.

Dans tous les cas, peu de personnes allaient souscrire à ce type d'assurances car la tranche de la population qui n'a pas accès à la justice est celle qui se trouve en-dehors des seuils du BAJ mais qui ne dispose pas de moyens suffisants pour souscrire une assurance privée et bénéficier d'une réduction d'impôts. En réalité, à l'heure actuelle, les justiciables ont le choix entre un avocat qu'ils paient et le BAJ, et l'assurance protection juridique n'est guère satisfaisante. Ainsi, les barrages financiers sont importants en matière d'accès à la justice.

En second lieu, l'intervenante énonce la charge administrative qui repose sur un citoyen qui souhaite devenir justiciable. Est ici mentionnée la charge administrative afin de bénéficier d'un avocat *pro deo* ainsi que les charges relatives à une série de procédures – preuve écrite des allégations, constitution

des dossiers avec historique, etc. En aide sociale, notamment, il est nécessaire de documenter ses dettes. Ces moyens de preuve sont peu accessibles à une large part de la population. Ainsi, la charge administrative ne correspond pas aux capacités et moyens qui peuvent être mobilisés par le justiciable.

Le troisième problème qui s'impose au justiciable est relatif aux délais. En effet, les arriérés diffèrent largement en fonction des matières. À la Cour d'appel de Bruxelles ou lors de certains litiges, l'attente peut excéder cinq ans avant une obtention d'audience, uniquement pour la demande d'appel. Il est nécessaire d'ajouter à ces cinq ans la durée de la première instance. Ainsi, en moyenne, le parcours complet peut excéder sept ans, notamment lors de litiges relatifs à l'état des personnes.

Ces délais sont donc un frein pour le justiciable car les citoyens en situation précaire ont, en règle générale, peu de moyens financiers pour se permettre d'attendre des années. C'est pourquoi ils cherchent des solutions externes et s'adressent à des personnes ou associations externes au monde judiciaire.

En quatrième lieu, la distance géographique pose parfois problème. À Bruxelles, ce souci se pose moins mais en province du Luxembourg, par exemple, certaines justices sont très éloignées des lieux de résidence des justiciables. Cette situation s'est encore aggravée avec la suppression d'une série de justices de paix, dites justices de proximité, dans le cadre d'une réforme des cantons. Ainsi, la justice de paix est aujourd'hui davantage éloignée des justiciables. Cette réalité s'ajoute à la liste d'obstacles listés plus haut.

Cinquièmement, le langage peut également représenter un obstacle à la justice et à l'accès aux droits. Il est nécessaire de considérer les notions de sens commun qui ont un sens différent en droit – la notion de cohabitant, par exemple – ainsi que le jargon juridique, incompréhensible pour le commun des mortels. D'importants efforts doivent être réalisés à cet égard, de la part des avocats et des juges, afin de rendre leurs décisions intelligibles. Plusieurs justices de paix et tribunaux du travail sont de plus en plus attentifs à cela. Néanmoins, de manière globale, il existe des formules ou des termes qui ne veulent rien dire pour la plupart des justiciables – notamment « l'indemnité de procédure ».

Enfin, la fracture numérique représente un obstacle important qui est ressorti durant le confinement. Durant la crise sanitaire, de nombreuses procédures ont dû être réalisées à distance, via Internet. La plateforme « Justice pour tous » a donc interpellé tous les BAJ francophones et néerlandophones à cet égard, expliquant que les permanences organisées par

courriel étaient insuffisantes. Plusieurs associations de terrain ont expliqué que, durant la crise de la Covid-19, de nombreuses files ont subsisté devant les bureaux bien que ceux-ci soient fermés. En effet, les citoyens se sont présentés avec des documents incompréhensibles pour eux.

Il existe donc toujours une frontière assez floue entre le suivi social et le suivi juridique. Pourtant, tant que la communication des administrations ne sera pas intelligible par le commun des mortels, de nombreuses personnes continueront à se présenter avec leurs courriers, leurs communications officielles, auprès des associations. Un renvoi vers un site internet n'est donc pas approprié, particulièrement pour ces personnes précarisées.

En conclusion, au vu des compétences de la Commission communautaire française, il est capital de recréer du lien entre les entités fédérées et le Fédéral, et de repenser l'accès à la justice de manière globale. Malheureusement, la première ligne relève aujourd'hui de la compétence de la Fédération Wallonie-Bruxelles tandis que la seconde ligne relève de la compétence du Fédéral. Cette situation empêche d'instaurer l'idée de permettre aux avocats de première ligne de s'occuper de procédures en seconde ligne.

Cette dissociation crée de véritables problèmes d'organisation au BAJ car une même procédure nécessite trois avocats différents. En outre, ces avocats ne peuvent être rémunérés par le même budget, ce qui est aberrant. Ainsi, ce rationnement de compétences n'est certainement pas dans l'intérêt du public précarisé, ces citoyens qui ont déjà des difficultés à faire valoir leurs droits.

L'intervenante plaide également pour un renforcement du lien avec le secteur associatif qui est présent sur le terrain. Ces associations permettent, en effet, de créer un lien avec ces justiciables en situation précaire. Il est nécessaire de valoriser leur rôle, de leur permettre financièrement de poursuivre leur travail et d'encourager leurs bonnes pratiques. Il existe aujourd'hui un lieu de discussion entre la Commission d'aide juridique, le BAJ et la plateforme « Justice pour tous ».

De plus, un numéro vert a été mis en place à la Commission communautaire française, qui permet à chacun de poser des questions pratiques en période de confinement aux assistantes sociales à l'autre bout du fil. Ce sont des initiatives bénéfiques qui doivent être pérennisées car, en effet, un besoin de suivi se fait sentir dans le secteur social et juridique. Ces deux secteurs doivent collaborer ensemble, de même que les entités fédérées, le Fédéral et le secteur associatif.

## 16. Échange de vues

Mme Céline Fremault (cdH) souhaite comprendre la nature de la plateforme. « Justice pour tous » estelle une plateforme de fait qui regroupe une série d'associations ?

Concernant la question du financement, elle visualise bien le problème de répartition des compétences. Comment la plateforme est-elle financée ? Y aurait-il un intérêt à ce que la plateforme se constitue en asbl faitière ?

Mme Sarah Janssens répond par la négative. La plateforme pourrait se constituer en asbl mais cela représenterait une charge administrative importante. Sans financement, personne ne peut assumer une telle charge. Elle émet l'image du serpent qui se mord la queue : la plateforme n'est pas une asbl donc elle ne sait demander un financement, mais elle ne se constitue pas en asbl car elle ne dispose pas d'un financement.

Mme Céline Fremault (cdH) comprend que cette asbl pourrait être constituée s'il y avait une garantie de financement. Néanmoins, elle constate que chaque asbl qui compose la plateforme est financée.

**Mme Sarah Janssens** confirme que chaque association dispose de son budget propre en fonction de ses compétences. Ces associations sont, en partie, financées par la Commission communautaire française.

Mme Céline Fremault (cdH) émet une remarque au président de commission car la vue d'ensemble de la situation est assez floue. Or, cette question de financement est primordiale. Quels sont les financements en Commission communautaire française, en Commission communautaire commune et en Fédération Wallonie-Bruxelles ?

Mme Fadila Laanan (PS) rejoint Mme Fremault sur la nécessité de disposer d'un tableau ou d'un organigramme à cet égard.

Mme Sarah Janssens explique que les associations qui constituent la plateforme sont sur un pied d'égalité. L'organisation est donc horizontale et il serait impossible de créer un organigramme. En revanche, la liste des associations membres de la plateforme est disponible sur le site Internet de la plateforme. Il s'agit de 25 associations qui doivent toutes demander leurs propres financements, qui sont accordés en fonction des budgets. Par exemple, le Service droit des jeunes (SDJ) de Bruxelles, qui est compétent en matière d'Aide à la jeunesse et pour les questions familiales, effectue diverses demandes de financement.

Le financement du secteur associatif représente un véritable casse-tête, pensé sur le court terme et non sur le long terme. Chaque année, au mois de décembre, les associations sont « hors service » durant deux semaines car elles doivent remettre un rapport nécessaire à la demande de financement pour l'année suivante. Cette méthode n'est pas productive mais elle est la seule méthode appliquée pour l'instant.

M. Ahmed Mouhssin (Ecolo) considère que l'audition de deux avocates est pertinente car elle permet d'avoir une vision cohérente, avec deux regards différents sur la situation. Ainsi, il précise ne pas avoir de question particulière car l'intervenante a développé, dans sa présentation, les obstacles au non-recours aux droits.

Il souhaite, néanmoins, la rassurer sur l'existence d'un débat, au sein des structures politiques, concernant la question des difficultés rencontrées par le secteur associatif au regard des financements éclatés — Commission communautaire française, Fédération Wallonie-Bruxelles, Région, etc. Les thèmes abordés, notamment, sont la question de la simplification des rapports d'activités qui doivent être rendus chaque année, malgré un travail constant d'année en année.

Enfin, il lui demande quelles sont les raisons qui ont motivé la séparation des première et seconde lignes. Était-ce la crainte de voir certains avocats s'accaparer de multiples dossiers, la crainte de les voir uniquement réorienter les dossiers vers le secteur judiciaire ? Seraient-ce des dérives qui pourraient se produire ?

Mme Sarah Janssens précise ne pas avoir suivi l'historique des travaux préparatoires et parlementaires sur cette question puisqu'il s'agit un ancien débat. Néanmoins, elle explique que la première ligne, à l'origine, n'était pas exclusivement organisée par les barreaux. D'autres éléments de réponse doivent entrer en jeu et devraient se trouver dans les travaux préparatoires.

M. Ibrahim Donmez (PS) affirme que cette présentation lui a permis de comprendre le fonctionnement et les manquements de ce qui est actuellement mis en place dans ce secteur. Il espère que ce débat pourra se poursuivre dans le futur.

Mme Sarah Janssens renvoie les députés vers le site de la plateforme. Elle rappelle que la plateforme « Justice pour tous » est une association de fait qui fonctionne avec les moyens dont elle dispose. Elle tente d'interpeller, sous cette casquette d'association de fait, les pouvoirs politiques belges ainsi que d'autres institutions, notamment le Comité de droits économiques, sociaux et culturels (CESCR), qui

s'est récemment réuni à Genève. Un rapport a été élaboré dans ce cadre, qui contient de nombreuses remarques et propositions relatives à la question de l'accès à la justice de manière assez large.

La plateforme tente donc d'entretenir des contacts avec tous les niveaux de pouvoirs et se montre à l'écoute des suggestions et demandes des députés, qu'il s'agisse de questions relatives aux financements, aux activités ou à l'accès à la justice de manière plus globale.

M. Sadik Köksal (DéFI) demande à l'intervenante si, au niveau européen, il existe des programmes d'aide, de soutien à l'accès aux droits et à la justice. Serait-il possible de développer un lobbying au sein des instances européennes afin d'obtenir des soutiens financiers ? Des démarches sont-elles effectuées en ce sens au niveau local ?

Mme Sarah Janssens affirme ne pas avoir connaissance d'appels à projets en cours sur la question de l'accès à la justice, au niveau européen. Elle précise néanmoins que l'accès à la justice est un droit fondamental qui conditionne tous les autres droits et qui doit, avant tout, être financé par les pouvoirs publics belges.

M. Ahmed Mouhssin (Ecolo) affirme que ces remarques seront prises en considération lors des débats finaux de la commission sur cette thématique du non-recours aux droits. Cette question des financements par les pouvoirs publics est importante et sera abordée par la commission ainsi qu'au sein d'autres institutions.

Mme Sarah Janssens ajoute que l'aide juridique de première ligne ne peut être pensée sur base de bénévolat. Les consultations gratuites ne devraient pas être une solution au manque de financement de la part de l'État.

M. Ahmed Mouhssin (Ecolo) précise que l'accueil des associations, avant tout social auquel est ajoutée une couche juridique, diffère de celui des institutions judiciaires, qui sont à un niveau différent du conseil juridique.

Mme Sarah Janssens entend les propos de M. Mouhssin mais considère qu'il n'existe pas de cloisonnement possible entre le niveau social et le niveau juridique – parfois médical. Les citoyens qui s'adressent à eux se présentent avec de multiples problèmes qui relèvent souvent de plusieurs secteurs. Il est nécessaire, au sein de ces travaux, de réfléchir à des solutions globales qui permettront une prise en charge de tous les problèmes d'un justiciable.

#### 17. Exposé de Mme Karine Lalieux, présidente de la Fédération des CPAS bruxellois

Mme Karine Lalieux affirme que le non-recours aux droits est une problématique importante. Tous les chiffres le montrent, notamment ceux de l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-capitale. En effet, de nombreux citoyens ont des droits mais ne les obtiennent guère ou n'en font pas la demande car ils ignorent la nature de leurs droits. Il est également vrai qu'en dernier recours, les citoyens se dirigent vers les CPAS. Il existe une grande étude sur le non-recours aux droits, réalisée il y a quatre ans, qui démontre ce phénomène.

Dans le cadre de la crise sanitaire, ce non-recours aux droits a davantage été révélé, tout d'abord par l'attitude de certains CPAS minoritaires en Région bruxelloise, qui ont fermé leurs portes. Cela constitue une difficulté pour les populations précarisées avec lesquelles ces mêmes CPAS travaillent. En effet, ces citoyens font face à de nombreuses difficultés quant à la compréhension de leurs documents administratifs ou la fracture numérique qui les empêchent, faute de moyens financiers, d'accéder aux versions électroniques de ces documents.

C'est pourquoi, en collaboration avec le SPP Intégration, un rappel a été adressé à l'ensemble des CPAS afin qu'ils maintiennent leurs bureaux ouverts à la population. La majorité d'entre eux a donc travaillé pendant l'entièreté de la crise sanitaire.

Ce qu'a également démontré cette crise, c'est que tous les droits sont segmentés selon le statut social ou d'autres caractéristiques discriminantes. En outre, la redistribution de la crise s'est opérée en fonction de grandes catégories : les indépendants, les salariés en chômage temporaire, les allocataires sociaux, etc. Mais aujourd'hui, le monde du travail ne fonctionne plus selon ces grandes catégories : le travail intérimaire, les titres-services, l'économie des plateformes, les flexi-jobs, etc., s'y sont ajoutés.

De nombreux travailleurs participent aujourd'hui à l'économie sans faire partie de ces grandes catégories prévues par la sécurité sociale. Ils ont donc représenté les oubliés de cette crise, notamment par rapport au droit passerelle, au chômage temporaire et d'autres aides. Ainsi, ces petits jobs, qui n'ont plus été effectués par ces personnes, ont eu pour conséquence l'absence totale de revenus au sein de certains ménages car ils ne rentraient dans aucune case et n'avaient pas accès au chômage.

Concernant le secteur Horeca, il est une réalité que de nombreux citoyens travaillent huit heures dans une journée pour trois ou quatre heures déclarées. Ainsi, le lorsque le chômage temporaire ne prévoit que trois ou quatre heures, il est impossible de subsister aux besoins de sa famille. Il est donc nécessaire d'opérer une réflexion de ces grandes catégories professionnelles qui ne constituent plus la réalité du monde du travail. Petit à petit, ces nouvelles catégories se sont fait connaître. L'intervenante choisit de ne pas traiter la problématique des personnes sans-papiers car elle ressort de compétences fédérales.

Les allocataires sociaux furent également de grands oubliés de cette crise. Très rapidement, il fut plaidé au sein du groupe de travail fédéral « Populations vulnérables » une prime Covid-19. En effet, les Régions travaillent pour les personnes qui ont subi une perte de revenus, ce qui est légitime. Les bureaux ont fermé, ce qui a engendré des pertes significatives de revenus. Il fut, à cet égard, affirmé que ces familles n'ont pas subi une significative perte de revenus.

Il est vrai que ces personnes ont continué à toucher leurs allocations. Néanmoins, élever un enfant 24 heures sur 24 à la maison est tout à fait différent. Lorsqu'il n'a plus rien à faire pour les cours, cet enfant, qui s'ennuie rapidement, consomme davantage. Les enfants issus de familles touchant des allocations sociales ont, souvent, accès aux repas scolaires gratuits. Ainsi, le pouvoir d'achat de ces familles est impacté et leur revenu d'intégration actuel ne suffit plus.

À cela s'ajoute les factures de télécommunications afin que l'enfant puisse poursuivre son enseignement à distance et ont la capacité de s'occuper électroniquement. Enfin, les factures d'eau et d'électricité augmentent également. Lorsqu'une famille vit grâce aux allocations et dispose d'un ensemble de revenus bien inférieurs au seuil de pauvreté, le pouvoir d'achat en prend nécessairement un coup durant la crise sanitaire. Un petit geste positif a été posé à cet égard mais il reste insuffisant.

En outre, en collaboration avec le SPP Intégration et l'ensemble des CPAS du pays, il fut négocié une importante simplification administrative concernant le travail effectué par les assistants sociaux au sein des CPAS. Par exemple, les visites à domicile devinrent facultatives, des cartes de santé de trois mois, voire de six mois, ont été accordées sans obligation de fournir une attestation, et l'accès à l'aide alimentaire a été accordé sans nécessité de fournir une attestation.

Ainsi, de nombreuses simplifications administratives sont, aujourd'hui, analysées par la Fédération des CPAS, en collaboration avec le SPP Intégration, afin de décider de leur maintien ou non après la crise sanitaire, tout en sachant que chaque aide accordée par le CPAS est une aide individuelle à la suite d'une enquête sociale.

De plus, l'individualisation des droits sociaux est revendiquée par la majorité des partis depuis de nombreuses années. Or, elle n'existe toujours pas. Cette crise a bien démontré que l'individualisation des droits sociaux est primordiale, notamment concernant la notion de cohabitant et les nouvelles formes d'habitation – habitation intergénérationnelle, familles monoparentales qui souhaitent cohabiter, etc. Elle montre également la nécessité de se diriger vers une automatisation généralisée de nombreux droits.

Un des enjeux à venir est de toucher le public qui ne se rend actuellement pas au CPAS. L'intervenante rêve que chaque citoyen puisse sortir du CPAS et retrouver l'entièreté de ses droits. Elle rappelle que les CPAS ne font pas partie de la sécurité sociale car ils dépendent d'une autre caisse. En effet, les communes financent une partie du revenu d'intégration. Or, le SPP Intégration a effectué des projections en fonction des données fournies par les CPAS du pays : dans les mois qui viennent et ce, jusqu'en milieu d'année prochaine, entre 10 % et 15 % de personnes supplémentaires s'adresseront aux CPAS.

Le Fédéral et la Région bruxelloise ont débloqué des financements à destination de CPAS, pour un total de 146 millions d'euros. La Région bruxelloise compte répartir ses 30 millions d'euros respectifs en fonction des clés de répartition du Fonds spécial d'action sociale. Elle vise ainsi à soutenir les CPAS dans les aides complémentaires, un secteur particulièrement touché par le non-recours aux droits. En effet, le revenu d'intégration est un droit prévu par la loi. Les aides complémentaires sont accordées en fonction d'une enquête sociale, en fonction du CPAS qui sait, ou non, mettre les moyens nécessaires, en fonction de nombreux éléments moins encadrés par la loi.

Les fonds débloqués devront être redirigés vers ces citoyens qui, actuellement, ne se rendent pas au CPAS. Les allocataires actuels reçoivent l'aide nécessaire, contrairement aux autres citoyens qui perçoivent les CPAS de manière négative. Pour un indépendant qui a toujours construit ses finances par lui-même, il peut être complexe de s'adresser à un organisme social. Les critères d'aide complémentaire ont été élargis et permettent aux CPAS d'aider une large part de la population avant qu'elle ne tombe dans la spirale du surendettement. Mais il est impossible de diffuser de larges campagnes de communication en affirmant que le CPAS paiera les factures, car tout est question d'individualisation et donc d'allégement des enquêtes sociales, pour ces citoyens qui ont perdu leur pouvoir d'achat, bien que leur revenu reste supérieur au revenu d'intégration sociale.

Pour ce qui a trait au non-recours aux droits, il est observé que certains assistants sociaux ont des réflexes d'analyse rapide qui aboutit au rejet d'une demande. Ces assistants auront donc besoin, dès demain, d'une formation d'ouverture par rapport à leur manière actuelle de fonctionner. Pour l'instant, il leur est souvent demandé de se montrer le plus légaliste possible, en fonction des communes. Ce type de comportement n'est ni équitable ni égalitaire.

Il s'agit d'un travail à effectuer, dans les mois venir, au sein de ces CPAS et des relais afin qu'une uniformisation s'opère dans l'accès à ce droit complémentaire. L'information correcte du secteur de première ligne, des associations, des mutualités, des syndicats, de l'Union des classes moyennes, du Syndicat pour indépendants, etc., sera fondamentale pour empêcher que cette crise n'entraîne les citoyens dans une spirale de surendettement menant des familles à la rue. Elle concerne fondamentalement l'accès aux droits et c'est ici que chacun doit expliquer, en collaboration avec les associations, aux citoyens qu'ils disposent de droits accordés aujourd'hui par les différents niveaux de pouvoir.

En dehors de la crise sanitaire, il sera nécessaire d'outiller les travailleurs sociaux via la formation continue, en collaboration avec le SPP Intégration, au sein des écoles d'assistants sociaux, car le fonctionnement du CPAS est actuellement très peu enseigné, ce qui pose un véritable problème. En effet, seuls les CPAS peuvent ouvrir un droit, contrairement aux associations. L'intervenante déplore que certaines associations conseillent aux citoyens de ne pas se rendre auprès des CPAS, sous prétexte que ceux-ci sont actuellement débordés, ce qui est faux. En outre, les fonds nécessaires existent pour engager des travailleurs sociaux afin de répondre à l'ensemble des demandes de demain car, comme l'affirme l'intervenante, c'est avant tout la dignité humaine que ceux-ci souhaitent garantir.

Enfin, elle lance une piste concernant le gros non-recours aux droits. Il s'agirait de tenter de se montrer proactif vis-à-vis des publics prioritaires. Aujourd'hui, le non-recours aux droits est largement traité au sein de nombreuses études mais il ne connaît que très peu d'action. Ainsi, elle souhaite, en collaboration avec la Fédération des CPAS, définir des groupes cibles, par exemple les familles monoparentales ou les jeunes entre 18 et 28 ans. Dans chaque commune, il est possible de déterminer leur nombre. La productivité serait de tenter d'identifier l'entièreté de leurs droits en fonction de leurs revenus, afin de vérifier que tous leurs droits ont bien été exercés.

Cette démarche proactive permettrait de définir des objectifs qualitatifs et quantitatifs et de fixer, par la suite, ces objectifs sur différents publics cibles. Il s'agirait donc, *in fine*, d'inverser le rôle des CPAS.

À cet égard, les mesures mises en place durant la crise sanitaire sont déjà un élément de réponse. Elle cite, pour exemple, le numéro vert mis en place au sein de CPAS : par cet intermédiaire, énormément de citoyens, qui n'ont pas toujours osé faire appel à ces services, ont reçu une réponse et se sont, par la suite, rendus physiquement dans les bureaux. Ce travail en amont a donc permis aux citoyens de ne pas entamer leurs démarches par le franchissement des portes du CPAS.

En outre, un lien pourrait être établi entre les CPAS et les tribunaux de paix, notamment le Tribunal de la famille pour intervenir en amont, directement, dans les jugements. Ainsi, une certaine productivité peut être mise en place sans pour autant se diriger immédiatement vers une universalisation des droits. Si l'intervenante croit en l'individualisation des droits, elle considère que l'universalisation des droits est bien plus complexe à mettre en œuvre.

Elle conclut son exposé en affirmant que certains moratoires ont été effectués et prolongés durant cette crise, notamment le moratoire contre les expulsions pour la fin du mois d'août et le moratoire concernant les coupures de gaz et d'électricité jusque mars 2021. Or, ceux-ci sont à double tranchant car le moratoire concernant les coupures de gaz et d'électricité aura donc duré deux ans. Lorsqu'une famille fragilisée par une diminution de revenus ne s'inquiète pas de ces coupures, le réflexe est de reporter le paiement de la facture, quitte à cumuler des intérêts de retard.

Ce moratoire doit donc s'accompagner d'une véritable formation : s'il est impossible pour une famille de payer une facture de gaz ou d'électricité, il est important qu'elle se rende auprès d'un CPAS, sans attendre l'accumulation de factures sous prétexte que la coupure ne se fera pas. La Fédération a ainsi obtenu la diffusion de ce type d'informations en complément de ces moratoires.

# 18. Échange de vues

Mme Farida Tahar (Ecolo) constate l'importance de se diriger vers une harmonisation et une uniformisation des pratiques. La crise sanitaire a bien démontré que les pratiques sont assez disparates au sein des CPAS, tandis que les problématiques se ressemblent. Bien que chaque commune fonctionne différemment, cette idée reste primordiale à implémenter. En effet, de nombreux CPAS demandent une uniformisation des pratiques, notamment concernant l'aide alimentaire. Elle demande donc l'avis de l'intervenante sur cette uniformisation des pratiques au niveau de l'aide alimentaire, notamment concernant l'octroi de chèques alimentaires anonymes.

Il est, en outre, important considérer que l'une des conséquences de cette crise est de voir un nombre croissant de citoyens frapper aux portes des CPAS. Il s'agit d'un constat observé par de nombreux organismes. Ainsi, au vu des mécanismes de contrôle et d'enquête habituellement en cours au sein des CPAS, notamment les formes de contractualisation des aides, elle s'inquiète des retombées de la crise sanitaire. Si, aujourd'hui, des aides ont été accordées sans vérification et de manière universelle, ces citoyens risquent de mal réagir face à un retour brutal aux anciens mécanismes de contrôle. Comment l'intervenante prend-elle en compte cette dimension de contrôle qui existe au sein des CPAS ?

Elle conclut par l'importance de se montrer proactif afin que les citoyens se réapproprient leurs droits, pour peu qu'ils les connaissent. Or, l'une des fonctions premières des travailleurs sociaux est d'informer ces personnes sur leurs droits. Dans quelle mesure n'incombe-t-il pas déjà au travailleur social d'informer une personne qui se présente à la permanence sociale? Ce sont des travailleurs diplômés, qui ont suivi une formation continue, supposés connaître la loi et qui, dans le cadre de leur mission, doivent informer et anticiper.

Mme Stéphanie Koplowicz (PTB) affirme que cette question d'individualisation et d'automatisation des droits est un sujet dont il est déjà question depuis de nombreuses années. Tous les partis se disent pour cette évolution et pourtant, rien n'est acté. Cela en devient insupportable car les clés sont dans les mains des parlementaires, les solutions sont présentes et, pourtant, rien n'est effectué en ce sens. La députée se dit en colère de ce constat.

M. Sadik Köksal (DéFI) souhaite féliciter l'ensemble des services des CPAS qui, depuis plusieurs mois, ont été énormément sollicités. Depuis la crise, le travail déjà complexe des travailleurs sociaux est accentué. L'engagement de personnel complémentaire est important mais il est également nécessaire de les former puisque les informations sur les droits auxquels les citoyens peuvent prétendre doivent leur être correctement transmises. Il considère que de nombreux défis surgiront dans les prochains mois.

En effet, de nombreuses personnes ne font actuellement pas appel aux services des CPAS, pour diverses raisons, notamment des indépendants qui ont pu faire faillite durant la crise, des familles qui vivent sur leurs économies, qui s'amenuisent. Ainsi, les CPAS constitueraient un bon relais pour informer les citoyens sur les possibilités d'aides complémentaires qui s'offrent à eux.

À l'heure actuelle, de nouvelles unités sont-elles ouvertes ou le travail reste-t-il centralisé ? En effet, une adresse unique pour un CPAS peut représenter un frein pour certaines populations. Or, de nouvelles unités installées à divers endroits afin d'orienter ces personnes de manière anonyme, les encouragent à effectuer certaines démarches. Technologiquement parlant, ce type d'initiatives serait tout à fait envisageable puisque seule une connexion internet est requise afin de traiter les dossiers.

De plus, le député confirme qu'un moratoire n'efface pas les factures. Il ne représente qu'un délai supplémentaire de paiements qui s'accumulent, jusqu'au rappel final.

En outre, pour ce qui concerne les budgets débloqués à destination des CPAS, l'intervenante considère-t-elle, avec son expérience, que, dans un premier temps, cette enveloppe puisse être suffisante pour faire face aux multiples demandes qui sont constituées à l'heure actuelle et qui s'amplifieront dans les mois à venir ?

Mme Céline Fremault (cdH) partage l'avis de l'intervenante sur la question des publics cibles car il est nécessaire d'opérer une stratégie du « grignotage par tranches ».

Outre la question des familles monoparentales et eu égard à l'actualité relative à la législation fédérale votée sur les créances alimentaires, qui permettrait également d'obtenir un levier de communication, un public inquiète particulièrement la députée : il s'agit du public étudiant à Bruxelles. Lors de la précédente législature et du travail effectué sur la mise en place des épiceries sociales étudiantes, l'explosion des demandes vécues par des épiceries s'est heurtée à la crise sanitaire. La majorité de ces lieux ont fermé, ce qui a apporté à ce public une profonde détresse.

L'intervenante considère-t-elle que la situation actuelle nécessite un renforcement des services de médiation de dettes ? Des efforts ont été effectués ces quatre dernières années afin d'en augmenter les budgets. La crise sanitaire nécessitera-t-elle le doublement des budgets en 2021 ?

Existe-t-il des CPAS qui sont davantage en difficulté aujourd'hui à Bruxelles, à la suite de la crise sanitaire et des mesures financières qui ont dû être prises ?

En outre, quels sont les outils les plus performants par rapport à un public qui ne connaît pas ses droits ? À cet égard, la commission a auditionné Mme Vinciane Gillet, présidente de la Commission d'aide juridique, qui a expliqué le développement du projet Justibus. Il s'agit d'un outil de visibilité dans l'espace public qui permet de se rendre auprès des publics les plus précarisés. Ainsi, ce public se présentera-t-il spontané-

ment auprès de ce type d'outils ou le fonctionnement sera-t-il bien plus complexe ?

Un mécanisme lui semble particulièrement performant : il s'agit de l'ouverture, en fin de législature précédente, de la « Maison des parents solos » à Forest, en collaboration avec la Ligue des familles. Des juristes, assistants sociaux et psychologues y travaillent, auprès desquels une série de familles monoparentales peuvent se rendre afin d'obtenir des informations de première ligne sur leurs droits, sur un divorce ou sur leur logement.

La députée considère que ces lieux de quartier doivent être multipliés car ils augmentent la visibilité des organismes d'aide financière et sociale. De nombreux citoyens n'osent pas franchir la porte des CPAS car ils considèrent que cela les stigmatise, pour de mauvaises raisons.

Enfin, elle affirme la nécessité de travailler autrement concernant l'accessibilité de l'information, via les folders ou les sites internet.

M. Ahmed Mouhssin (Ecolo) souhaite, dans le cadre de la Covid-19, aborder la question du logement. Une des factures qui arrivent chaque mois dans la boîte aux lettres des citoyens et celle relative au loyer. Certaines communes ont mis sur pied des primes. La Région a notamment débloqué une aide à ce sujet. Cet accompagnement sera-t-il suffisant? Les CPAS apporteront-t-ils un soutien qui dépasse le cadre ponctuel?

Concernant le non-recours, le député revient sur la question du nouveau système mis en place par le niveau fédéral concernant les tickets de train. Ne serait-ce pas là justement la mauvaise manière de lutter contre le non-recours ? Une nouvelle forme de non-recours relatif aux possibilités de déplacement ne sera-t-elle pas ainsi créée ? Dans ce cadre, les CPAS interviendront-t-ils pour accompagner les citoyens concernant leur accès à ce droit ? En outre, les CPAS ont-ils été concertés lors de la mise en place d'une telle mesure ?

Il aborde ensuite la question de la formation des assistants sociaux concernant le rôle des CPAS. Il demande à l'intervenante quels seraient, selon elle, les points à améliorer à ce sujet. Des formations continues sont-elles mises en place ? Si non, devraient-elles l'être ?

En outre, l'idée de développer un salon de droits sociaux accueillant l'entièreté des citoyens est-elle à l'ordre du jour ? En effet, l'une des difficultés relatives au non-recours est la multitude de services au sein de plusieurs endroits qui communiquent selon différents langages.

N'est-il pas nécessaire de se rendre au plus près des citoyens au moyen d'outils de ce type ? Il lui demande si elle juge une telle initiative utile et si des pistes de réflexion ont été développées à ce sujet.

**M. David Weytsman (président)** rappelle que le but de ces auditions et d'aboutir à une série de recommandations de la commission aux différents Gouvernements, à tous les niveaux de pouvoir.

Tout d'abord, il rappelle à la commission les différentes auditions d'experts, qui ont expliqué les diverses difficultés administratives rencontrées par un citoyen en situation précaire. Au vu des connaissances de l'intervenante relatives aux CPAS, les possibilités d'allégement administratif existent-elles ? Si non, quels seraient les améliorations prioritaires à ajouter à ces recommandations ?

La question de l'image des CPAS demande également une réflexion. En effet, lors de cette crise sanitaire, une nouvelle catégorie de travailleurs s'est tournée vers les CPAS, bien qu'elle n'ait jamais dû recourir à ces aides auparavant. À vrai dire, une grande part de cette catégorie n'a pas connaissance de l'existence de ces aides. Le président se dit surpris de l'impossibilité d'organiser une large campagne de communication à ce sujet ou d'envoyer un courrier aux personnes concernées.

Il se permet également de souligner l'action menée par les CPAS auprès de leurs bailleurs sociaux. Un courrier leur a été envoyé afin de les informer des possibilités d'aides relatives à leur perte de pouvoir d'achat à la suite de la crise sanitaire. Le président considère que ce type de courrier devrait être envoyé à tous les travailleurs. Il s'agit, en effet, d'informer les citoyens sur leurs droits, que beaucoup ignorent.

Ensuite, plusieurs experts entendus dans le cadre de ces auditions ont souligné l'importance de la « lasagne » à la fois institutionnelle, politique, administrative et sociale. Le nombre d'intervenants auxquels les citoyens peuvent s'adresser est également conséquent. N'existe-t-il pas de possibilité de fusionner ou de rapprocher certaines institutions semblables, de nature à simplifier les démarches des allocataires sociaux ? L'intervenante a mentionné un organe de coordination sociale : quel est son rôle exact ? Par où commencer cette simplification ?

En outre, il s'associe aux questions posées par les commissaires concernant les publics cibles et ajoute à cette liste les aidants proches, particulièrement actifs durant cette crise sanitaire. Ils possèdent également des droits dont ils ne sont pas toujours bien informés et qu'ils n'ont pas toujours la possibilité d'activer, par manque de temps ou de compréhension.

Enfin, certains intervenants ont mentionné une difficulté dite de conseil. Il explique à l'intervenante que la première ligne et les assistants sociaux devraient avoir une vision plus transversale, voire plus juridique, des matières conseillées. Quelle est son analyse à ce sujet ?

Mme Karine Lalieux explique à Mme Tahar que la crise a démontré que les institutions publiques résistaient mieux que le secteur bénévole et social. En effet, la seule aide alimentaire qui n'a pas failli est celle qui fut orchestrée soit par les communes, soit par les CPAS, soit par les associations reprises par les autorités publiques, à tous niveaux de pouvoir. De nombreuses associations d'aides alimentaires travaillent avec des bénévoles, puisque ce secteur n'est pas financé. Or, ces bénévoles, souvent plus âgés, furent les premiers touchés par cette crise et donc les premiers confinés à domicile.

C'est la raison pour laquelle ces associations ont fermé, ce qui a considérablement réduit le nombre de lieux de distribution alimentaire, poussant les citoyens en situation précaire à se tourner exclusivement vers les communes. Très vite, une coordination relative à l'aide alimentaire a donc été organisée durant la crise sanitaire.

Concernant le remplacement de l'aide alimentaire et des « Restos du cœur » par l'octroi de chèques alimentaires, les fédérations de CPAS ont conclu que ces trois systèmes doivent coexister. Il est hors de question d'affirmer aux citoyens en situation précaire que les colis alimentaires ne sont plus d'actualité, car nombre d'entre eux n'ont pas accès aux chèques alimentaires, selon leur titre de séjour ou leur statut administratif, qui pourrait ne pas être repris dans les législations.

En outre, l'aide alimentaire représente des millions d'euros qui proviennent de l'Europe. Il n'y a pas de raison de se couper d'un réseau européen de nourriture, ainsi que d'autres donateurs – par exemple, le projet « Dream ». Il est important que l'aide alimentaire respecte les particularités de chaque individu lors de la préparation des colis – diabète, restrictions alimentaires, orientation religieuse, etc.

Le chèque alimentaire est également intéressant car, parmi les 3 millions d'euros fournis par le Fédéral en matière d'aide alimentaire, il a été permis, lors de la crise sanitaire, de pallier l'impossibilité, pour les enfants de familles défavorisées, d'accéder aux repas scolaires. Via Sodexo, un chèque-repas de 35 euros a été distribué à chaque enfant.

Concernant les restaurants du cœur, de nombreuses personnes s'y rendent sans nécessairement en avoir besoin. Il s'agit souvent de personnes plus âgées en recherche d'un lien social auprès des bénévoles.

Il ne faut donc surtout pas affirmer nettoyer le secteur en retirant une de ces trois filières de l'aide alimentaire.

Pour ce qui a trait à la dimension de contrôle, les assistants sociaux sont forcés de respecter la loi. Au sein des CPAS, il n'existe pas de simplification administrative. Les inspections du Fédéral constituent un enfer au quotidien. Si la loi n'a pas été entièrement respectée, les CPAS ne sont pas remboursés. Si les CPAS ne sont pas remboursés, ils doivent piocher sur leurs fonds propres, ce qui augmente la demande de dotation auprès de la commune. En effet, les CPAS doivent se maintenir en équilibre.

Il existe une bonne manière d'accompagner les citoyens. Pour le moment, la Fédération des CPAS bruxellois est en cours de négociation avec le ministre Bernard Clerfayt concernant la nouvelle ordonnance de l'article 60. Ces négociations semblent prometteuses.

Ainsi, il s'agit d'une logique qui autorise les CPAS à introduire une certaine souplesse dans l'accompagnement, avec une vue plus transversale. En effet, les assistants sociaux ont appris à rester dans un cadre individuel puisqu'ils ouvrent des droits individuels. Leur travail n'est pas d'analyser ce qu'il se passe au sein des quartiers. Malheureusement, cela altère parfois leur vision de la société, les difficultés des citoyens et la manière de lutter contre la pauvreté de manière transversale.

S'il est nécessaire de guider les assistants sociaux dans ce cadre, il faut également leur laisser une certaine liberté. Si un assistant social doit gérer plus de cent dossiers, il ne pourra prendre le temps nécessaire pour agir de manière transversale. Les plaintes actuelles des assistants sociaux concernent une volonté de diminution de la charge administrative et une augmentation de la charge sociale. Aujourd'hui, l'équilibre a été rompu à cause des lois promulguées les unes à la suite des autres.

Un travail a donc été effectué en collaboration avec le SPF Intégration, à la suite de la crise sanitaire, qui a permis une certaine simplification administrative. La question de son maintien après la crise sanitaire est en cours de réflexion. Mais elle affirme que les inspecteurs ne sont pas simples à gérer.

Pour ce qui concerne l'individualisation des droits, elle précise parler au nom de la Fédération des CPAS. Tous les partis, hormis le Vlaams Belang, sont pour l'individualisation des droits, ce qui aura un coût certain. Pour elle, les droits des femmes sont une priorité

car cela fait de nombreuses années que ces droits sont revendiqués et indispensables.

Elle répond ensuite à M. Köksal concernant l'ajout de nouvelles unités. Une certaine décentralisation est fondamentale pour l'accès aux droits. Par exemple, le CPAS de Bruxelles voit 27.000 personnes par an, ce qui serait insensé à gérer en un seul endroit. Néanmoins, cela coûte de l'argent puisqu'il faut financer les locaux, le personnel, etc.

La décentralisation peut également se faire via les contacts téléphoniques et électroniques puisqu'un contact doit, obligatoirement, être maintenu. Cette décentralisation est donc nécessaire, quitte à instaurer, au sein de plus petites communes, un lieu commun reprenant l'antenne du CPAS, de la démographie, etc. Cela serait peut-être moins stigmatisant pour l'image des CPAS.

En outre, elle insiste sur l'importance d'aller au plus près de ces populations qui sont les moins instruites, les plus fragilisées et qui, bien souvent, ne connaissent pas leurs droits.

Elle ajoute ensuite que les numéros verts ont permis, tant au niveau régional que communal, de démystifier l'aide sociale et d'orienter les citoyens vers les aides les plus utiles.

L'intervenante précise également que les 100 millions d'euros débloqués concernent l'ensemble du pays, et que la Région bruxelloise a, via les 30 millions d'euros débloqués, doublé le Fonds spécial de l'aide sociale (FSAS). Les dotations de la Région aux CPAS ont donc été doublées pour cette année, avec la possibilité de les dépenser jusque fin 2021. Pour les dotations du Fédéral, des négociations sont en cours afin de pouvoir les dépenser jusque fin 2021.

Elle espère que ces montants seront suffisants pour lutter contre cette crise financière et sociale. Ils sont attribués en dehors du revenu d'intégration puisque, une fois celui-ci attribué, il est automatiquement remboursé. Cela ne concerne donc que les aides complémentaires. Un bilan sera effectué fin mars 2021 à cet égard.

Concernant la situation estudiantine, il est fondamental de recenser les difficultés rencontrées par les étudiants car ils ont été forts touchés par cette crise – disparition des jobs étudiants durant la crise et pour une partie de l'été 2020. La ministre Valérie Glatigny a créé un groupe de travail puisque le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles souhaite créer un plan de lutte contre la pauvreté. Le problème, selon l'intervenante, est qu'il existe un plan de lutte à chaque niveau de pouvoir et que cela fait plusieurs années maintenant qu'un plan intégré est souhaité.

Mme Mahy et elle-même ont, toutes deux, été invitées par la ministre afin de discuter de cette problématique étudiante. Une série de problèmes ont été soulevés et l'intervenante espère que ceux-ci se retrouveront au sein de ce plan de lutte contre la pauvreté, qui se veut intégré pour ce qui a trait à l'aide sociale – CPAS et services sociaux des universités et des hautes écoles.

Pour ce qui a trait au renforcement des services de médiation de dettes, elle considère les évolutions positives puisque, tant avec les 100 millions d'euros du Fédéral, les 30 millions d'euros de la Région et la décision du Gouvernement sortie ce vendredi, les services de médiation de dettes seront considérablement renforcés. Les dotations à la guidance énergétique et la médiation de dettes seront doublées et du nouveau personnel pourra être engagé.

En outre, elle précise que les CPAS, en difficulté avant la crise sanitaire, ont vu leur situation s'aggraver durant le confinement. Comme l'a précisé Mme Fremault, les maisons de repos et maisons de repos et de soins (MR-MRS) constitueront un énorme coût budgétaire pour les CPAS. D'ordinaire, les MR-MRS des CPAS sont déjà en déficit. Des négociations avec la Région bruxelloise ont permis l'obtention de 250 euros par lit supplémentaire par trimestre.

Il n'y aura donc pas de diminution de forfait pour taux d'inoccupation et pour les nombreux décès au sein des maisons de repos. Cette situation est vraie pour les maisons de repos publiques comme privées. Le Gouvernement bruxellois semble donc avoir compris qu'un refinancement des CPAS est nécessaire pour éviter que les communes ne sombrent également.

Concernant l'amélioration des performances des outils utilisés par les CPAS, l'intervenante considère qu'il est nécessaire de se focaliser sur des outils qui permettent une proactivité de la part des CPAS à l'égard des citovens. Par exemple, la circulation de bus au sein d'un quartier est intéressante, pour peu qu'ils soient déjà en relation avec une instance connue au sein de ce même quartier. À cet égard, une meilleure communication de l'information est primordiale, en fonction des publics cibles. Il faut se montrer créatif concernant ces canaux de communication et il est primordial de déculpabiliser ces populations afin de les remettre sur une trajectoire sociale. Mais cela nécessite une implication plus importante des assistants sociaux et donc une meilleure répartition des dossiers à traiter.

Pour ce qui a trait à la question de M. Mouhssin concernant le financement des loyers via les aides complémentaires, elle affirme que cela sera possible en fonction des demandes et des pertes de pouvoir d'achat. En dehors des actions menées par la ministre Nawal Ben Hamou, des soutiens individuels pourront être financés. Mais cela ne sera, en aucun cas, une mesure collective.

Concernant la question de la formation, elle affirme que celle-ci devrait être continue. En effet, elle n'est pas suffisante pour les assistants sociaux au sein de nombreux CPAS. Il faut également que ceux-ci aient envie de les suivre car il existe de nombreuses formations. Certains CPAS procurent des guides de formation qui permettent de se former en interne ou en externe

Néanmoins, l'intervenante ne croit pas en un salon des droits sociaux. Elle croit davantage aux coordinations sociales qui existent au sein des quartiers. Elles sont prévues dans la loi organique, à l'article 62, qui prévoit la responsabilité des CPAS en matière de coordination social-santé au sein des quartiers. C'est là que les échanges d'informations doivent être organisés, bien que ceux-ci doivent être plus structurés.

En effet, c'est là qu'il est possible de rencontrer les maisons médicales, les services sociaux de première ligne, les services de santé mentale, les services de prévention ainsi que l'ensemble des acteurs qui peuvent relever des quartiers. Il est ainsi prévu que le plan de relance du ministre Alain Maron renforce la coordination sociale, afin de structurer cette « lasagne institutionnelle » via l'amélioration de cette coordination sociale.

Pour ce qui concerne l'allégement des parcours administratifs, la crise sanitaire a démontré qu'il était possible. Mais les négociations seront complexes car subsiste le préjugé fort – au niveau de la population, des administrations et des inspections – qu'il est nécessaire de « botter le cul » de l'allocataire social. Il est vrai que les lois prévoient de plus en plus de contrôle à cet égard. Ces citoyens qui ne se voient pas ravis d'effectuer un parcours d'intégration ne représentent qu'une minorité. Pourtant, c'est pour cette petite part de la population que les parcours administratifs ont été autant complexifiés.

Il est donc nécessaire d'observer le rapport avantages – inconvénients en termes de lourdeur administrative. Cela représenterait un travail énorme et nécessiterait l'engagement de plusieurs personnes extérieures aux services afin d'analyser ces processus. En effet, les CPAS et les administrations qui les contrôlent ont des tabous qu'il est complexe de briser.

Elle ajoute qu'il existe une priorité, au niveau de la Fédération des CPAS bruxellois, d'harmonisation et d'automatisation en matière de santé – carte santé, listes de médication, etc. Une étude a été financée par la Commission communautaire commune,

sous la précédente législature, à cet égard. La crise sanitaire a tout mis en pause mais cela représente toujours une priorité pour la Fédération. La santé est fondamentale : il sera impossible d'avancer sur tous les points en une fois mais une priorité sera mise sur quelques-uns d'entre eux.

Pour ce qui a trait à l'envoi de courriers au domicile des citoyens, l'intervenante attire l'attention des députés sur l'aspect de la vie privée. En tant que présidente d'un CPAS, elle ne peut légitimement demander l'adresse de tous les indépendants. En revanche, elle croit sincèrement que travailler avec les représentants de ces personnes, tels le Syndicat national des indépendants, l'Union des classes moyennes, les mutualités, etc., est un travail à effectuer rapidement afin que ces citoyens puissent s'en sortir. Il est possible de contacter ces personnes en respectant leur vie privée, l'intervenante se dit intéressée mais cela reste très complexe.

Enfin, concernant la situation des aidants proches, elle reconnaît que la Fédération n'a pas accordé d'attention particulière à cette population. Il serait peutêtre nécessaire de le faire : la Fédération avait auparavant travaillé en collaboration avec l'association Aidants proches. Il serait, à cet égard, possible d'envoyer un courrier à ces aidants proches via l'association. Il faut donc essayer de toucher les publics cibles particuliers de manière moins générale.

#### 19. Exposé de Mme Christine Mahy, secrétaire générale et politique du Réseau wallon de lutte contre la pauvreté

Mme Christine Mahy a le sentiment que la société se trouve dans un moment d'opportunité unique. Cette crise sanitaire a chamboulé la société et soulevé de nombreux questionnements. Elle a mis des citoyens en arrêt de travail et a donc poussé certains d'entre eux à faire preuve de davantage de proactivité. D'autres ont arrêté de travailler, certains ont basculé sur le système de télétravail sans perte de revenus, etc.

Certains ménages se sont appauvris par le chômage temporaire, d'autres se sont appauvris par toutes sortes de formes de pertes de revenus. Mme Lalieux a abordé les nombreuses dépenses supplémentaires.

L'intervenante avoue faire partie de ces citoyens qui ont vu leur contrat de travail maintenu, de même que leur confort avec un salaire à temps plein. Ceci leur a permis de rester en sécurité à domicile et d'augmenter une partie de l'épargne. Les personnes privilégiées ne se rendent pas compte des difficultés accrues pour certains citoyens plus précarisés, qui se trouvaient déjà dans une situation de revenus à « flux tendus » et qui ont perdu une partie de leur chômage temporaire, ou qui se trouvaient déjà en dessous du seuil de pauvreté.

Cette situation doit pousser à réfléchir, au niveau macro-économique, sur cette disparité économique qui bouscule la réalité de la société.

De plus, une vague d'organisation particulière, émanant tant des services publics que du monde associatif, fut observée. En effet, des collaboratrices du Réseau, qui sont venues en aide aux agents de la Région wallonne afin de faire tourner le service relatif au numéro vert, ont régulièrement téléphoné aux CPAS sans, pour autant, obtenir quelqu'un à l'autre bout du fil. Les aides des services publics et du secteur associatif ont donc sensiblement varié d'une commune à une autre.

Une vague de proactivité et de créativité a donc été observée dans certaines sphères de la société civile, tandis que d'autres furent paralysées et incapables de réagir, maintenues dans un carcan traditionnel de pratiques trop étroites pour pallier les problèmes que la crise sanitaire a fait surgir.

L'intervenante mentionne qu'elle travaille au Réseau wallon de lutte contre la pauvreté depuis 2010, bien qu'elle opère également sur le terrain depuis de plus nombreuses années. Elle affirme n'avoir jamais observé tant de décisions prises sur un temps aussi court, aussi rapidement et qui, pour partie, dépassaient un certain nombre de préjugés ou reconnaissaient que certains droits devraient être accordés.

En tant que citoyenne militante, elle se demande comment il est possible d'obtenir si facilement certains droits, certaines aides pour un temps court à cause de l'urgence, tandis que certaines associations militent depuis de nombreuses années, en vain, pour que ces droits soient accordés à la population.

Par exemple, le droit à l'eau est une évidence. Comment, dans le futur, organiser un système qui garantit le droit à l'eau sans risque de coupure, d'installation d'un limiteur de débit d'eau, etc. ? Comment régler la question de la facture autrement que par des systèmes compensatoires sociaux qui nécessitent le recours à l'un ou l'autre service particulier ?

L'intervenante s'est rendu compte d'un changement de réflexion au sein des politiques. L'aisance de l'accès à l'eau est tout à coup devenue une évidence avec la crise sanitaire tandis que ce n'était pas le cas avant.

Cette crise a provoqué un choc idéologique dans les mentalités. La question qui se pose est la suivante : sera-t-il possible de le conserver avec la sortie de crise ? Le droit à l'eau ne doit pas être considéré comme un produit marchand mais comme un droit d'évidence nécessaire à la vie quotidienne.

En effet, le SPP Intégration sociale a invité les CPAS à assouplir leurs pratiques, ce qui fut appliqué de manière variable. Le matin même, au sein d'une association de Saint-Josse-Ten-Noode, une citoyenne a expliqué à l'intervenante que le CPAS dont elle fait partie a exigé de sa part, durant la crise sanitaire, la copie de trois mois d'extraits de compte pour lui accorder une aide. L'abolition de ces démarches durant la crise faisait partie de l'assouplissement des démarches administratives demandé par le SPP Intégration sociale.

Ainsi, n'ayant pas la possibilité d'opérer les démarches en ligne et dans l'incapacité de joindre les bureaux, fermés durant le confinement, les semaines ont passé et c'est une fois le début du déconfinement qu'elle a pu, via un contact avec une association, effectuer ces démarches.

Cela n'est pas une critique généralisée des CPAS car il n'y a pas d'uniformisation de leurs pratiques. C'était ainsi avant la crise, durant la crise et ce sera probablement le cas par la suite. Néanmoins, elle pose le constat que les assouplissements ainsi demandés ont également du sens en-dehors du cadre de la crise sanitaire. Ils devraient dès lors être analysés dans une optique générale de fonctionnement des CPAS.

Pour la première fois depuis qu'elle est entrée dans le monde du travail, l'intervenante a observé un geste de confiance accordé par les politiques à la population. Est-ce par peur du virus ou de la mort ? Toujours est-il que si cette peur a de telles vertus, c'est positif car cela pose de nouveaux questionnements concernant la condition humaine, de l'existence et de la traversée de la vie de chacun.

En outre, elle a observé, ce qui démontre la nécessité de briser de nombreux carcans au burin, qu'il subsiste de nombreuses discriminations au sein des mesures d'assouplissement et l'accord de nouvelles aides, en particulier envers les chômeurs et ce, à tous les niveaux de pouvoir. Certaines mesures ont été accordées aux chômeurs temporaires, aux bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (RIS), de la GRAPA ou d'une allocation de handicap, mais pas aux autres chômeurs – de longue durée ou dont le contrat s'est terminé durant le confinement.

Par exemple, la ministre en Wallonie qui a la tutelle sur l'eau a accordé, aux chômeurs temporaires uniquement, 40 euros de réduction sur les factures d'eau. Quant au Fédéral, il a accordé six fois 50 euros d'allocation aux bénéficiaires du RIS ou de la GRA-PA et aux personnes vivant avec une allocation de handicap. Les chômeurs ou personnes en situation de maladie-invalidité n'y ont pas eu droit.

Ainsi, malgré ces aides injectées, il reste une représentation discriminante de certaines catégories de la population, singulièrement du chômeur. S'il est chômeur, c'est de sa faute. Plus il souffrira financièrement, plus il sera prompt à chercher du travail ou accepter un travail à n'importe quel prix : il s'agit d'un carcan qui pose un véritable problème.

En outre, 170.000 chômeurs supplémentaires ont été annoncés à la suite du confinement mais, selon l'intervenante, cela ne représente que la partie visible de l'iceberg. Ne sont pas comptabilisés les flexi-jobs et autres statuts spécifiques. Cette crise n'aura donc des côtés vertueux que si les politiques en tirent les bonnes conclusions.

Plus globalement, l'intervenante conçoit qu'aujourd'hui, des citoyens soient en difficulté au sein de chaque catégorie sociale – parmi les indépendants, les entreprises, etc. Certains d'entre eux affirment avoir une mauvaise image du CPAS et ne plus souhaiter y retourner car les démarches qui leur sont demandées, concernant leur parcours de vie, afin de justifier leur situation précaire, les indignent. Il y a donc un phénomène de découverte, au sein du secteur des indépendants, de la manière dont fonctionnent les CPAS.

D'autres demandent s'il est réellement possible de survivre avec 943 euros par mois. Ils prennent ainsi conscience de la réalité des sommes accordées et en sont déconcertés. De nouveau, cette prise de conscience constitue une opportunité de faire évoluer la société ensemble.

Néanmoins, la crainte de l'intervenante, de nature politique, est d'observer la manière dont le Fédéral débloque actuellement des sommes d'argent importantes à destination des CPAS – ce qui reste positif –, mais se refuse à débloquer des sommes importantes à destination directe des ménages. Autrement dit, le Fédéral contraint de nombreux ménages, uniquement pour une question de revenus, à passer par les CPAS tandis qu'une aide directe aux ménages leur aurait permis l'évitement de cette case « CPAS », tout en faisant fonctionner les appareils fédéraux – la sécurité sociale, le droit du travail et les caisses fédérales.

C'est ainsi que se développent des habitudes de régionalisation de l'aide sociale. Elle considère qu'en termes de vision politique de l'État, il faut se montrer prudent envers les méthodes de régionalisation de l'aide complémentaire.

Ce qui serait le plus soutenant, en matière de recours aux droits, serait l'existence d'un droit au travail qui fonctionnerait réellement pour toute la population et qui, ainsi, redonnerait aux CPAS leur rôle premier, à savoir l'aide du dernier recours. Actuellement, ce pouvoir résiduaire s'élargit. En effet, l'aide sociale est laissée à l'appréciation de chaque CPAS, ce qui risque, en ces temps de crise, de créer un phénomène de mise en concurrence des populations, de disparité des aides entre les différentes catégories — indépendant, salarié, chômeur temporaire ou de longue durée, etc.

Afin d'améliorer la qualité du travail des assistants sociaux et de favoriser une vision plus proactive de la composition du droit, il faudra non seulement les former, mais également éliminer dans les textes de loi les mécanismes de contrôle les plus lourds, qui placent les assistants dans un rôle de policiers. Cette réalité existe, en grande partie, à cause de la non-individualisation des droits.

Or, elle considère que, depuis de nombreuses années maintenant, l'État jette une partie de son argent par la fenêtre, en gérant l'état de pauvreté des citoyens au lieu de les aider à sortir de cet état. La crise sanitaire actuelle soulève un questionnement à cet égard. Faut-il accorder des aides supplémentaires afin que les citoyens souffrent moins ou faut-il les aider à s'en sortir ? Évidemment, il faut venir en aide à ces personnes, mais différemment qu'en dissimulant leurs plaies sous un pansement. De manière générale, lorsqu'un citoyen ne pose plus de problème concernant ses dettes ou son parcours administratif, il n'est plus prioritaire.

Il ne faut pas non plus fonctionner selon un pragmatisme dit rapide, en tentant de diviser au mieux les budgets parmi tous les ménages, car cela risquerait de renforcer ce qui préexistait. Il est important de prendre du recul et analyser la situation de manière plus structurelle.

L'intervenante ajoute que, bien avant la crise sanitaire, la pauvreté a continué à s'aggraver. Or, l'aggravation de la pauvreté coûte énormément d'argent à l'État. Il est constamment nécessaire de créer de nouveaux services afin de réparer les dommages causés par cette pauvreté, pour une réparation qui n'est jamais satisfaisante, ni pour le citoyen, ni pour le service. Elle précise, néanmoins, qu'il ne faut pas diminuer les aides actuelles sans avoir profondément modifié la société sur un plan plus structurel. Cet exposé se concentrera donc sur les orientations structurelles qui pourraient s'avérer utiles afin de lutter contre le non-recours aux droits.

Tout d'abord, la crise actuelle a enseigné aux politiques, en termes de logement, que la qualité, la taille, la localisation ou encore la salubrité du logement, ainsi que la part du logement dans les dépenses des ménages, nécessite une politique du logement forte et ambitieuse. Cela comprendrait une diminution des loyers, une amélioration de la qualité des logements et un aménagement des quartiers. La qualité de vie relative au logement est, en effet, une clé de voûte de la sortie de la pauvreté.

Lors d'entretiens, les sujets qui reviennent le plus souvent sur le tapis sont le logement, la fracture numérique, les revenus ainsi que le stress.

Le second enseignement de cette crise concerne la sortie du sans-abrisme. Elle a révélé que la proactivité est primordiale en matière d'aide aux personnes sans-abri de tout type – les personnes à la rue pour une longue durée, les personnes en mal de logement, les personnes maltraitées, les populations nomades, les migrants en transit, etc.

Elle se dit curieuse de connaître l'addition des chiffres, au sein de chaque Région du pays, de l'argent dépensé pour gérer le confinement de ces populations dont le problème n'est structurellement pas réglé. Ce sont des sommes importantes pour des résultats très relatifs. Depuis des années, les politiques auraient pu orienter ces dépenses conséquentes vers une stratégie structurelle de prévention et de sortie du sans-abrisme, via le renforcement de programmes qui y sont destinés.

Concernant le moratoire sur les expulsions, l'intervenante donne un avis partagé. D'une part, elle considère qu'il s'agit effectivement d'un report du problème. D'autre part, fonctionner par arrêté n'aurait pas non plus été la solution. Il a fallu faire un choix politique en fonction des majorités. Elle considère qu'il est nécessaire de se concentrer sur la cause de ce dysfonctionnement, à savoir le problème structurel en amont. Par exemple, pour ce qui a trait au droit à l'eau, il est nécessaire de se focaliser sur le prix de l'eau, la manière de l'organiser et la gestion de l'endettement.

La société a accepté d'intégrer que l'endettement est une évidence dans notre État par rapport à certains biens et que, plutôt que d'en faire un droit, il est décidé de gérer cet endettement.

Elle mentionne également la question de l'expulsion du logement. Certes, ce n'est pas un problème simple à traiter. Mais il serait temps de créer des espaces de médiation qui interviendraient rapidement dans la relation locataire – propriétaire, ce qui serait gagnant pour tous. En effet, un propriétaire n'a pas d'intérêt particulier à alterner les locataires. Quant au

locataire, il a d'autant moins d'intérêt de se faire expulser. La société elle-même fait face à une pénurie de logements et a donc tout intérêt à encourager ce type de services.

Un autre enseignement de cette crise est la question des revenus insuffisants. Durant la crise, une branche de la population a, certes, perdu une part de ses revenus, mais elle possédait une épargne. Un véritable problème s'est posé pour cette part de la population qui a vu ses revenus baisser sans avoir eu la possibilité de piocher dans une épargne pour tenir le coup. En effet, 25 % de la population belge n'a actuellement pas d'épargne.

Il est donc primordial de travailler sur les revenus. Deux recommandations essentielles sont sur la table du Fédéral depuis des années. Il faut, tout d'abord, augmenter tous les revenus afin que tous se situent au-dessus du seuil de pauvreté, lui-même sous-évalué. Il faut également supprimer le statut de cohabitant.

Les arguments contre la mise en place de ces modifications structurelles est leur coût. Mais l'intervenante rappelle que les mesures prises actuellement coûtent énormément d'argent à l'État et ce, depuis de nombreuses années, pour un résultat négatif et une aggravation de la pauvreté. Les coûts de prise en charge financière et médicale des chômeurs et des personnes sans-abri sont colossaux, comparés aux coûts de ces modifications structurelles.

Elle rappelle également que 200 euros accordés à un ménage à bas revenus constituent un investissement de 200 euros dans l'économie directe. Ces citoyens n'ont pas l'argent reçu pour épargner sur un compte mais bien pour faire face à davantage de dépenses. En effet, l'argent qui se dirige vers un ménage avec des revenus suffisants ne servira pas à relancer l'économie puisque ces ménages choisissent d'épargner davantage. Cette réflexion est donc libérale au sens noble et économique du terme.

Il existe un élément sur lequel la Région peut directement agir : la question des allocations familiales. Comment booster les allocations familiales pour agir directement sur les revenus des ménages ? En Région wallonne, l'intervenante explique que le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté a obtenu des politiques qu'ils fassent preuve de proactivité, en informant les ménages en perte de revenus de la possibilité d'augmenter immédiatement leurs compléments sociaux. Pour les familles monoparentales, une telle décision ne peut être que bénéfique.

Afin de pallier un problème financier, il existe deux possibilités : booster les finances ou rééquilibrer les finances existantes. Cette dernière solution peut s'avé-

rer complexe car elle implique de redistribuer l'argent entre les ménages. Néanmoins, l'intervenante affirme que la Belgique se trouve dans un tournant historique, un moment sociétal de solidarité. Aujourd'hui, il est légitime de se demander si 10 euros retenus sur chaque ménage plus aisé et agglutinés à destination des ménages les plus pauvres ne permettraient pas de pallier une part du problème.

En outre, il est ressorti de cette crise sanitaire que les populations en institution sont particulièrement fragiles – les citoyens fréquentant les maisons d'accueil pour adultes, les citoyens en détention, les jeunes en institution, les personnes hospitalisées en santé mentale, les personnes en cure de désintoxication, etc. Leur prise en considération est arrivée particulièrement tard dans le débat entourant la crise de la Covid-19.

En termes de non-recours aux droits, ces populations sont extrêmement vulnérables car elles se retrouvent particulièrement perdues à la sortie de ces institutions. Ce manque de communication sur leurs droits génère du sans-abrisme. C'est pourquoi une collaboration doit être effectuée en amont avec ces lieux charnières.

L'intervenante insiste tout de même sur les points positifs dans la gestion de cette crise sanitaire. Elle aborde notamment la question de la proactivité et la créativité dont ont fait preuve certains services, de manière tout à fait exceptionnelle dans l'Histoire. Ces services se sont rendu compte que, par rapport à ces populations vulnérables éloignées des services, ce sont eux qui, en réalité, ne sont pas assez proches de ces populations. Ainsi, ces expériences intéressantes ne doivent pas s'éteindre avec la sortie de crise. Il faut faire remonter ces bonnes expériences en haut de la hiérarchie de financement afin qu'elles soient pérennisées.

Néanmoins, elle attire l'attention des députés sur le fait que la dématérialisation et l'automatisation ne doivent pas entraîner une réduction de la présence humaine. Durant la crise sanitaire, les numéros verts ont eu énormément de succès car les citoyens avaient la possibilité de s'adresser à quelqu'un au bout du fil. Une fois les problèmes liés à la crise sanitaire exposés, bien souvent, ces appelants racontaient également les soucis sociaux et financiers auxquels ils faisaient face avant la crise. Selon elle, il est nécessaire que les assistants sociaux s'adaptent à l'agenda de ces personnes précarisées, et non l'inverse.

Certains services se sont vu déconstruire au profit d'initiatives entre les mains de bénévoles et d'associations citoyennes. L'intervenante affirme apprécier ces initiatives citoyennes. Mais elle déplore que ce soit aux bénévoles de lancer une initiative car ces ser-

vices institutionnels font défaut à la société : certains d'entre eux ont été jugés inutiles ou ont subi une réduction drastique de personnel. Cela fait des années que la situation dure et cela doit cesser.

Un combat mené en Wallonie concerne, notamment, les citoyens sous article 60 qui alternent entre un travail à durée déterminée, un chômage temporaire et ce, indéfiniment. Ceux-ci se voient remplacés par une autre personne sous article 60 plutôt que d'être engagés à durée indéterminée, dans un travail souvent utile et nécessaire.

Ce type de situation provoque régulièrement un sentiment de dépression chez le citoyen qui ne voit pas sa situation se stabiliser. L'intervenante considère qu'il serait bien plus avantageux pour la société de financer la stabilité des emplois plutôt que d'injecter les financements par petites touches. Elle mentionne une réponse qui lui a été donnée lors de débats à ce sujet : « Christine, si cette personne se fait engager à durée indéterminée pour cet emploi et si ce phénomène se répète, il n'y aura plus d'emploi pour les autres personnes sous article 60. ». C'est ainsi que le système devient pervers.

L'un des dangers du passage aux CPAS est la condition de pauvreté : il faut suffisamment manquer de revenus pour pouvoir être pris en charge. Certaines personnes se sont vu refuser une aide sous prétexte que leur problème n'était pas assez grave et à qui il est insinué de revenir lorsqu'elles rentreraient dans les conditions. Les CPAS devraient réfléchir à leur manière de s'organiser vis-à-vis cette réalité. En effet, l'équité implique également de s'intéresser à ceux à qui aucune aide n'est attribuée.

Elle ajoute qu'en Belgique, le taux de suicide est relativement élevé. La crise de 2008 a connu un pic de ce taux et les spécialistes confirment que cette crise sanitaire sera bien plus grave. Or, l'une des catégories au sein desquelles le suicide est important est celle des chômeurs. Il existe un phénomène de déconsidération de ces personnes qui ne sont pas prises au sérieux bien que, pour la plupart, elles n'aient jamais souhaité faire partie de cette catégorie.

Si 92 % de cette population de chômeurs recherche activement du travail et souhaite sortir de cette situation, il importe de lui accorder de la confiance. La société gagnerait en confort, notamment les assistants sociaux dans leur travail. Cette réalité entre dans le cadre de la lutte contre le non-recours aux droits.

Quant aux inégalités dans l'enseignement, il est logique, selon elle, que durant la crise, celles-ci se soient également traduites à domicile, via la fracture numérique. Pour ce qui a trait au droit à la santé, il est à mettre en relation avec le droit au bien-être, qui passe par une aide proactive à la population en termes de santé mentale. Il ne s'agit pas que d'aide thérapeutique, médicalisée ou psychiatrisée. Cela concerne davantage le renforcement des services socioculturels au sein des quartiers.

Une des inquiétudes de l'intervenante au sein de la Fédération Wallonie-Bruxelles et du Fédéral est que la prise en charge de la culture durant la crise sanitaire s'opère uniquement en termes de limitation des dégâts financiers. Or, l'ensemble du secteur socioculturel, de l'éducation permanente, etc., est, après une telle crise, primordiale pour le bien-être.

Pour conclure, elle affirme que cette crise appelle vivement à la prévention, qui permettrait d'économiser de l'argent sur le long terme. La Belgique évolue selon une logique curative, afin de panser les plaies plutôt que de les empêcher de surgir.

Il est également nécessaire de réfléchir à un critère de réduction des inégalités, via l'analyse des phénomènes en dehors des moyennes. L'équité est particulièrement importante dans le cadre de la lutte contre la pauvreté. Or, les aides diversifiées mises en place actuellement créent des schismes au sein de la population, ce qui pèche grandement sur la cohésion sociale.

Elle ajoute qu'il est impératif de sortir des logiques de contrôle et d'accorder davantage de confiance. Dans le cadre de la crise, par exemple, tous les indépendants ont reçu une aide complémentaire. Certains d'entre eux en avaient grandement besoin mais d'autres ont simplement vu un bonus arriver sur leur compte. Selon l'intervenante, il importe davantage que tous se trouvent sur un pied d'égalité plutôt que d'analyser en détail le statut de l'un par rapport à l'autre. Si un effet d'aubaine se crée, où est le mal ?

En outre, une telle décision s'est faite dans l'urgence, ce qu'elle ne critique pas. Néanmoins, il aurait été juste d'accorder, également, ces aides aux personnes les plus pauvres. Durant la crise, en Wallonie, le Forem – secteur de la formation – est entré en négociation avec les politiques en affirmant que les travailleurs devaient être protégés. Les subsides ont donc été maintenus bien que les formations aient été interrompues.

Ainsi, les travailleurs ont conservé leur salaire mais pas les chômeurs. Or, eux non plus n'ont pas souhaité interrompre leur formation. Pourquoi l'institution et les travailleurs devraient être davantage protégés que les chômeurs? L'intervenante affirme avoir entendu que cela ne représentait que trop peu d'argent, ce qui est particulièrement violent.

C'est pourquoi, selon elle, il est important, afin d'apporter des solutions adéquates, de prendre le temps de récolter les avis et témoignages des premières personnes concernées. Quelles sont, selon ces personnes en situation précaire, les priorités ? Elles possèdent une certaine expérience de la vie – la traversée de la vie en situation de pauvreté – que les décisionnaires n'ont pas.

Il est important de pallier cette situation car elle révèle de grands défauts dans l'organisation même de la société et des secteurs. Les fédérations ne se sont pas battues pour ces personnes, ce qu'elle déplore.

## 20. Échange de vues

Mme Farida Tahar (Ecolo) souscrit complètement aux recommandations de l'intervenante. Celle-ci rappelle, en effet, des constats sur lesquels de nombreux spécialistes insistent depuis longtemps.

La députée apprécie particulièrement l'argument selon lequel il faut absolument changer de paradigme. Cette crise a démontré qu'en cas d'urgence, les financements peuvent être débloqués. Il s'agit simplement d'une question de volonté politique.

Ces mesures seront-elles poursuivies à l'avenir ? Elle l'espère car elle adhère totalement aux idées de l'intervenante. Les députés sont responsables de la recherche des moyens permettant de répondre aux doléances de la population.

En tant qu'humaniste ayant longuement travaillé auprès des quartiers pauvres, elle confirme que cette précarité existait avant la crise mais que cette dernière l'a considérablement aggravée.

Ce changement de paradigme passe, avant tout, par des politiques proactives et des moyens supplémentaires, notamment à destination des chômeurs de longue durée qui vont, très certainement, pâtir de cette crise sanitaire. Les CPAS et les organismes de formation vont faire face à un nouveau groupe de chômeurs, ce qui risque, si rien n'est fait à cet égard, de créer une concurrence au sein de la population.

Or, les chômeurs de longue durée sont plus difficilement intégrables dans la société. Elle demande donc à l'intervenante quelle est sa vision concernant la prise en charge de ces publics marginalisés.

Mme Stéphanie Koplowicz (PTB) souscrit entièrement aux arguments de l'intervenante. Désormais, il est intéressant de noter la possibilité, pour les politiques, d'agir autrement. Quelles seront les décisions des prochains mois ? Vers quelle société la Belgique

se dirigera-t-elle ? À cet égard, la députée manifeste les mêmes inquiétudes.

Concernant le droit à l'eau, par exemple, le PTB s'est battu au Parlement régional afin de stopper les procédures de coupure d'eau. Or, cette proposition n'a pas été acceptée, ce que la députée ne comprend pas. Comment est-il possible, aujourd'hui, de ne pas considérer l'eau comme un bien de première nécessité ?

Actuellement, les politiques se concentrent sur la gestion du surendettement plutôt que de focaliser leurs efforts sur l'attribution de droits inaliénables à la population – le droit à l'eau, le droit au logement, etc. Ce sont malheureusement des droits qui sont, aujourd'hui encore, marchandés.

Elle entend également que la société évolue dans une logique fataliste qui accepte que la pauvreté puisse croître chaque année. D'un autre côté, la richesse continue également d'augmenter. Il est donc nécessaire, au Fédéral, de renforcer la sécurité sociale, qui est moins financée à mesure que les années avancent.

En conclusion, elle espère que le discours de l'intervenante au sein des différentes institutions sera finalement entendu. Elle lui demande également quels sont, selon elle, les éléments sur lesquels la commission peut travailler.

M. Sadik Köksal (DéFI) affirme que l'exposé de l'intervenante constitue un beau témoignage puisqu'il permet d'informer les commissaires sur des éléments dont ils n'avaient pas nécessairement conscience jusqu'à présent.

En effet, une série de mesures ont été prises durant la crise sanitaire mais peut-être auraient-elles pu être prises différemment. Le député ne se rendait pas compte de cette inégalité financière au sein de la population puisqu'il était mentionné que les personnes en perte de revenus seraient aidées. Or, cet exposé a démontré que les chômeurs ont été délaissés durant ces prises de décision.

Il souligne la crainte de l'intervenante concernant le transfert direct vers les CPAS qui constitue, d'une certaine manière, une régionalisation de la sécurité sociale. En effet, le Gouvernement fédéral aurait pu prendre des mesures puisque l'ONEM possède les données des personnes qui ont perdu leur emploi.

En Flandre, ces personnes ont reçu 200 euros sans avoir à effectuer de démarche. Ce cas confirme que l'automatisation représente un avantage certain pour pouvoir, dans le futur, encadrer les recours aux droits moins connus de la population.

Des mécanismes existent afin d'identifier les personnes dans un tel besoin – les familles monoparentales, les étudiants, les familles nombreuses, etc. –, afin de les aider d'une autre manière qu'en les redirigeant vers les CPAS. Le député confirme que les modifications structurelles sont le meilleur moyen de soutenir les citoyens précaires dans leur sortie du sans-abrisme, du chômage et, plus globalement, de la pauvreté.

Il se montrera donc attentif à ce qui a été évoqué ce jour afin que les politiques puissent intervenir au niveau régional bruxellois.

M. Ahmed Mouhssin (Ecolo) confirme, concernant le droit à l'eau, que tous déplorent les coupures lorsque les citoyens ne sont plus capables de payer leurs factures.

De manière individuelle ou minoritaire, il est toujours possible de voter un texte. Une autre possibilité est d'œuvrer ensemble au sein d'un groupe de travail. À cet égard, un groupe de travail sur la précarité hydrique se penche actuellement sur la question, qui aboutira à des conclusions et, certainement, à une proposition globale qui permettra de protéger les plus faibles.

Il met ensuite en relation les propos de l'intervenante, sur le moment charnière dans lequel se trouvent certaines populations, et l'audition de M. Philippe Bouchat, le 18 février 2020, portant sur le non-recours aux droits vu par le Service PHARE. En effet, l'intervenant y analysait la question de manière temporelle plutôt que spatiale.

Ainsi, ces moments charnières – passage à l'adolescence, début des études, entrée dans le monde du travail, etc. – sont primordiaux dans cette réflexion. Comment les pouvoirs publics pourraient-ils se montrer plus attentifs, durant ces moments, afin d'éviter que ces personnes ne se retrouvent en situation de précarité ? Des aides existent mais les jeunes n'en sont pas informés.

**M. David Weytsman (président)** ne partage pas nécessairement tout ce qui a été exposé par l'intervenante car son discours était assez engagé.

Concernant les mesures qui ont été prises à la hauteur des besoins de la population, celle-ci a demandé les raisons pour lesquelles cela n'avait pas été engagé avant la crise sanitaire.

Il précise que la crise actuelle est sans précédent dans l'Histoire en termes d'impact sur la société et lui demande donc, qu'il s'agisse du niveau fédéral, régional ou communautaire, quelles sont les mesures qui devront être maintenues après la crise. De plus, il rappelle que les mesures prises durant la crise ont coûté à l'État 30 milliards d'euros sur six mois. Certes, elles sont bénéfiques, mais elles coûtent très cher. Ce système n'est pas totalement pérenne sur le long terme. C'est pourquoi il lui demande quelles en sont les priorités.

En outre, il trouve l'intervenante un peu dure concernant les aides accordées par le Fédéral sur les non-accords car certaines réformes fiscales ont permis d'augmenter le pouvoir d'achat, en particulier des plus bas salaires. Selon elle, doit-on moins travailler sur l'outil fiscal ou parafiscal et davantage sur des aides directes ?

Il demande également quelques précisions concernant les arguments de l'intervenante sur les allocations familiales.

Le président partage néanmoins son avis concernant sa réflexion sur les personnes sous article 60 – qui est, en soi, un tremplin pour l'emploi et non une façon d'accéder au chômage – sans bien connaître la matière au niveau technique. Quelles sont les raisons pour lesquelles il est complexe d'ouvrir le mécanisme de ces personnes au monde privé et aux entrepreneurs ? Pour l'instant, la majorité des emplois destinés à ces travailleurs sont majoritairement publics.

Concernant le mécanisme de contrôle des assistants sociaux, il le considère davantage comme un système d'accompagnement. Au sein des permanences sociales dispensées, la majorité des cas concernent des demandes d'emploi et des problèmes liés au logement. Il constate néanmoins qu'une partie de ces personnes doivent être accompagnées dans leurs démarches.

En outre, ce que l'intervenante voit comme un mécanisme destiné à « fliquer » les demandeurs participe, selon lui, à l'aide apportée à ces personnes. Si tel n'est pas le cas, quels sont les éléments considérés comme contre-productifs ?

Enfin, il apprécie l'image dépeinte concernant le partage des ressources, à savoir le fait de « couper en quatre les parts destinées aux moindres revenus afin de tenter de mieux répartir l'argent ». Concrètement, quels sont les éléments sur lesquels la commission pourrait travailler afin d'enrayer ce phénomène ?

Mme Christine Mahy explique que la situation est suivie de près par les CPAS en ce qui concerne le risque de concurrence accrue entre les travailleurs. Les 100.000 euros accordés par le Fédéral ainsi que le doublement de la dotation au niveau régional représentent une avancée, certes maigre mais bien présente.

Néanmoins, cette information étant diffusée de manière large au sein du public, elle implique nécessairement un nombre de demandes accru. C'est pourquoi il est capital que les CPAS et les communes s'organisent afin de répartir de manière équitable ces moyens financiers au sein de la population. Une réflexion générale doit être portée par les directions générales ainsi que le personnel d'aide sociale, sachant que le « rush » aux portes des CPAS n'est pas encore une réalité. Le regard porté sur les demandeurs d'aide doit être aussi bienveillant sur les chômeurs de longue durée que sur les chômeurs temporaires touchés par la crise actuelle.

Certains CPAS ont déjà pris l'initiative d'accorder une aide supplémentaire (RIS), à destination de plusieurs familles, en partant d'un calcul de base de leurs besoins. Ce type d'initiative témoigne donc d'une possibilité d'ouverture des CPAS.

Il est également important de demander aux CPAS de se montrer plus vigilants au regard de la loi. En effet, il est courant que des propriétaires se voient refuser une aide sous prétexte qu'ils sont propriétaires et, à ce titre, ne peuvent être aidés. Or, au regard de la loi, et sous certaines conditions, les propriétaires peuvent recevoir une aide complémentaire.

Elle ajoute que, sur le territoire bruxellois, qui contient 19 CPAS, une cohésion sociale est plus facilement atteignable qu'en Wallonie.

Concernant les modifications structurelles qui pourraient être apportées, l'intervenante précise qu'il s'agirait d'individualiser les droits à partir du travail des CPAS. Certes, l'individualisation des droits dépend avant tout du niveau fédéral. Néanmoins, l'application de ces critères au regard de la loi est un travail qui peut être accompli par les CPAS. Pour l'instant, ce travail est insuffisant – notamment concernant la situation relative au statut de cohabitant.

Selon elle, l'individualisation des droits permettrait d'éviter un important gaspillage d'argent et de ressources. En effet, l'absence d'aides isolées pousse souvent les personnes à chercher un autre type d'aide. En outre, le statut de cohabitant peut pousser certains ménages à se séparer et donc à chercher un second logement malgré la pénurie de logements actuelle.

Aujourd'hui, certains groupes de personnes à petits revenus, qui pourraient cohabiter ensemble afin d'économiser un peu d'argent, ne le font pas car ce statut de cohabitant implique une perte de revenus.

Pour ce qui concerne les propos de l'intervenante sur les risques de régionalisation de la sécurité sociale, elle précise qu'elle n'y voit aucune intention volontaire des politiques. Néanmoins, elle observe un danger à sortir les CPAS de leur rôle résiduaire lorsqu'une aide plus directe est possible. Cela aurait constitué un gain de temps notable.

En outre, les moments charnières de la vie sont particulièrement courants et nécessitent une grande responsabilité de l'État en termes d'organisation des droits. Or, c'est justement l'organisation actuelle de l'État qui pousse les assistants sociaux à rediriger les demandeurs vers diverses caisses d'allocation. Ceux-ci se retrouvent donc ballottés d'organisme en organisme.

Un argument souvent présenté à l'intervenante est que cette situation est insoluble due à la concurrence des niveaux de pouvoir. Cette situation est donc particulièrement proche du débat actuel sur la refédéralisation des compétences en matière de Santé.

Lorsqu'une telle concurrence existe entre plusieurs niveaux de pouvoir au sein d'un même pays – ce malgré les différences Nord-Sud et le financement –, c'est la population qui s'en retrouve victime.

L'intervenante est certaine qu'un phénomène de régionalisation de l'aide sociale impliquera nécessairement une augmentation sensible des enveloppes communales.

En revanche, il est nécessaire que les différentes administrations œuvrent ensemble dans le cadre de cette organisation de l'aide sociale, pas uniquement dans le cadre du transfert informatique de données, car c'est là qu'est le danger de l'automatisation. Il faut un travail humain d'articulation et de simplification administrative, ainsi qu'un travail d'assouplissement et d'intégration des droits — au contraire du système d'exclusion des droits qui s'applique actuellement.

En effet, la législation prévoit aujourd'hui qu'une personne puisse être exclue du CPAS et ne plus recevoir aucun revenu. Cela revient à la mettre face à un mur et à lui tirer dessus. La comparaison est grave mais la violence vécue par ces citoyens, qui n'ont plus accès à aucune caisse, s'y apparente fortement.

Il est donc légitime, dans un pays tel que la Belgique, d'assurer un accès inconditionnel, pour chaque citoyen, à un revenu, quel qu'il soit et ce, peu importe leur comportement. Trois ou quatre usagers malintentionnés ne devraient pas pénaliser la majorité de la population.

Elle ajoute que ces citoyens, s'ils n'ont plus de revenus, verront leur situation s'aggraver puisqu'ils demanderont une aide sociale, s'endetteront davantage, ne paieront plus leurs loyers et se verront expulsés. Ce type de situation coûterait particulièrement

cher à l'État et contribuerait à amplifier la désaffiliation sociale.

Puisque la règle ne fonctionne pas, une initiative fut lancée par l'intervenante, en collaboration avec une agence immobilière sociale, afin d'analyser les besoins de familles qui ont pour habitude de ne pas payer leur logement. Une certaine tolérance leur fut accordée afin de les encourager, non pas à ne plus payer leur loyer, mais bien à établir une forme de dialogue entre eux et l'agence, en se focalisant sur les autres dépenses considérées par ces familles comme essentielles.

Elle insiste donc sur la nécessité, avec ces citoyens, de fonctionner selon une approche différente, mais de ne pas les prendre comme base pour établir la loi et construire du droit.

Concernant la réforme fiscale et parafiscale, l'intervenante considère qu'une réforme est nécessaire. Certes, le « tax shift » a légèrement profité aux plus bas revenus mais cela reste largement insuffisant car de nombreuses familles restent encore sous le seuil de pauvreté.

Selon elle, l'État doit parvenir à une progressivité de l'impôt plus juste : « plus on gagne, plus on paie ». Elle-même paie désormais davantage aux contributions car elle gagne davantage, ce qu'elle considère normal. Il existe cette impression selon laquelle une personne qui parvient à obtenir des revenus supérieurs devient vertueuse par elle-même.

Or, un entrepreneur, par exemple, a suivi l'école financée par tous, comme chaque autre étudiant avant lui. Lorsqu'il emprunte une route, celle-ci a été financée par toute la société. Au sein d'une entreprise, ce sont en majorité les bras et les cerveaux des travailleurs qui font le succès de cette entreprise. Puisqu'il s'agit d'une co-construction, il n'y a pas de raison que les cotisations ne soient pas graduelles selon le revenu.

M. David Weytsman (président) précise que sa question relative à la réforme fiscale concerne davantage la manière dont une prochaine réforme devrait être mise en œuvre.

Celle-ci devrait-elle se baser sur des aides directes ? Devrait-elle se concentrer sur les très bas salaires ? En effet, il ne serait pas illogique de mettre en place une politique fiscale qui exonèrerait complètement d'impôts les salaires les plus bas.

Mme Christine Mahy affirme que cette exonération d'impôts chez ces très bas salaires doit être remplacée par une augmentation d'impôts ailleurs. En effet, le danger d'une exonération trop importante est

la diminution des caisses de l'État. Afin de garantir la sécurité sociale à tous les travailleurs et/ou chômeurs, il ne faut pas vider ces caisses.

Il est évident que les plus bas salaires doivent gagner davantage. Mais leur permettre de ne plus payer d'impôts viderait les caisses de l'État, ce qui l'empêcherait de créer une société avec une plus grande cohésion sociale – une répartition et un partage équitables des ressources.

En outre, la crise sanitaire a démontré que certains secteurs, notamment le secteur médical, nécessitent un refinancement. Il existe de nombreux débats sur les modes de financement, notamment la fiscalité sur les entreprises, l'harmonisation de cette fiscalité au niveau européen pour éviter la délocalisation, etc.

En effet, certaines entreprises profitent de la crise pour optimaliser leur profit. Cela engendre des licenciements et des fermetures de sites sur le territoire belge sans que ces entreprises ne souffrent économiquement parlant de la crise.

Il faut pouvoir contrôler ces dérives car elles portent préjudice à l'entièreté de la société. Ainsi, le débat concernant l'amélioration du pouvoir d'achat des plus faibles ne peut se faire sans un débat sur le contrôle de ces dérives. Par exemple, la réalité concernant le pouvoir d'achat n'est pas reflétée dans les moyennes publiées. Il est nécessaire d'observer ces chiffres au regard de la chaîne de revenus.

L'intervenante considère l'ouverture des contrats sous article 60 au domaine privé de manière positive pour autant que ces citoyens à bas revenus puissent choisir leur emploi. Un travailleur n'aura jamais la même motivation pour effectuer un travail qui ne lui plaît pas, qu'il s'agisse d'une personne sous article 60 ou d'un travailleur *lambda*. Il s'agit d'une violence et d'une souffrance pour toute personne de la société.

En effet, les citoyens en situation de pauvreté se trouvent perpétuellement dans l'empêchement d'un choix : le choix de leur maison, de leur quartier, de leur école, etc. Certes, un travail des politiques est effectué à cet égard mais cela reste tout de même dramatique pour la condition humaine. Il s'agit ici d'un débat, non sur l'émancipation professionnelle, mais bien sur la réalisation de soi pour être heureux.

Enfin, l'intervenante réaffirme que le travail social doit tendre vers l'accompagnement de la personne plutôt qu'un contrôle. Là où la situation devient complexe, c'est lorsque le travailleur social se voit attribuer un rôle d'accompagnateur et de pouvoir sanctionnateur.

Elle considère que la sanction coûte toujours plus cher que l'accompagnement car elle déconstruit le droit et engendre, chez ces citoyens précarisés, une perte de confiance en l'État et en soi-même.

En effet, une société solidaire, qui conçoit la sécurité sociale et considère la création d'un filet social – le CPAS –, doit se questionner sur la non-exclusion des droits. Si l'exclusion est prévue dans la loi, que faire de ces citoyens sortis du système ?

Lorsque la chaîne de l'exclusion se met en route, elle est souvent la conséquence d'une projection des citoyens vis-à-vis de leur place dans la société. Puisqu'ils ne sont plus admis nulle part, ils vont se comporter en conséquence.

L'intervenante affirme que sa vision de la société est libérale. Pour l'instant, l'argent est présent mais il est particulièrement mal dépensé. L'augmentation actuelle de la pauvreté et du taux de suicide est un bon exemple de cette réalité.

En moyenne, un suicide a un impact sur six personnes dans l'entourage du défunt : dépression, perte d'emploi, explosion du ménage, etc. Ces nouvelles situations impliquent souvent un déménagement ou une perte de revenus, ce qui coûte de l'argent à l'État.

En conclusion, c'est en chiffrant le coût de l'augmentation de la pauvreté que l'État trouverait les milliards d'euros nécessaires pour créer l'individualisation des droits et l'augmentation des salaires. Certes, cela nécessite, dans un premier temps, un investissement mais cela permettrait d'obtenir des bénéfices sur le long terme.

### 21. Exposé de Mme Adrienne Van Vyve, Project manager de l'asbl Infirmiers de rue

Mme Adrienne Van Vyve affirme que le temps imparti ne lui permet pas d'aller en profondeur dans la problématique, au vu de sa grande complexité. Mais cet exposé met en lumière des éléments importants sur lesquels il est urgent de se pencher.

L'intervenante abordera donc la question de l'accès aux soins de santé, les freins financiers ainsi que l'impact de la crise sanitaire de la Covid-19, afin de mettre en évidence les freins administratifs et le droit au logement.

Concernant l'accès aux soins de santé, elle évoque le cas de Madeleine. Madeleine vit en rue depuis 3 ans et souffre de pathologies chroniques importantes. Elle possède une carte médicale du CPAS. Pourtant, elle ne parvient pas à se soigner correctement. Elle fait, en effet, partie des nombreux Belges qui ne parviennent pas à avancer les frais pour leur suivi médical, même avec le système de tiers payant.

S'ajoute à cela la difficulté d'accès aux médicaments car son CPAS demande, au préalable, une fiche de traitement de la pharmacie avant de décider d'octroyer ou non une intervention. Cela multiplie les démarches et ne facilite en rien l'accès aux traitements, parfois vitaux pour la personne concernée.

Par ailleurs, le système est d'autant plus complexe qu'en matière de carte médicale, les conditions et l'octroi des aides varient d'un CPAS à un autre.

Si Madeleine avait été sans papiers, elle aurait dû faire face à d'autres difficultés. En plus des allers-retours entre le CPAS et le médecin pour obtenir l'attestation « Aide médicale urgente », Madeleine aurait, en premier lieu, dû prouver son identité via un document officiel.

Or, il est connu que de nombreuses personnes en rue ne possèdent plus aucun document d'identité. En récupérer un représente non seulement un coût mais parfois, également, une démarche symboliquement difficile. Elle énonce le cas d'un demandeur d'asile devant se rendre à l'ambassade de son pays pour récupérer un document d'identité, afin d'illustrer son propos. Ces démarches lourdes ralentissent une nouvelle fois cet accès aux soins de santé.

En ce sens, il semble crucial, pour Infirmiers de rue, de pérenniser et de protéger le système des maisons médicales au forfait, permettant de répondre aux besoins de santé sans que le critère financier ne soit un obstacle. Il s'agit également d'harmoniser vers le haut les démarches d'accès aux soins de santé entre les dix-neuf CPAS ainsi que d'attribuer, de manière simplifiée, les cartes médicales et les aides médicales urgentes (AMU).

De plus, les freins liés aux coûts mentionnés plus haut apparaissent de manière permanente sur le terrain. Patrick, un autre patient, a obtenu un titre de séjour illimité à son arrivée en Belgique. Malheureusement, à la suite du placement de sa mère en institution et au retard mental dont il souffre, Patrick a été radié, a perdu son titre de séjour et a passé quinze ans en rue. Sa situation d'errance l'a renvoyé à une situation similaire à celle d'une personne sans papiers. Sans accompagnement, Patrick serait sans doute toujours en rue, dans un centre fermé ou, malheureusement, décédé.

En effet, au vu de sa vulnérabilité, Patrick n'était pas en mesure d'effectuer seul les démarches utiles à sa régularisation. Étant sans revenus parce que sans papiers, il ne pouvait pas non plus bénéficier de l'aide d'un administrateur de biens ou d'un accompagnateur dans ses démarches, à cause des frais de procédure – auparavant inexistants. Sa situation serait restée bloquée si Infirmiers de rue n'avait pas accepté de payer ces frais.

Concernant la situation des personnes radiées des registres de population, l'intervenante précise que ces personnes doivent payer des frais supplémentaires pour leur réinscription. Or, si une personne est radiée, elle se retrouve sans revenus. Cette procédure de radiation n'est pas si exceptionnelle : elle est l'une des conditions pour changer d'adresse de référence. La logique aurait pourtant voulu qu'il ne faille pas passer par une radiation, et donc une perte de droits, mais bien par un simple changement d'adresse, annulant automatiquement la précédente adresse.

Ainsi, recourir à ses droits relève d'un réel parcours du combattant pour les personnes sans-abri. Au vu de la grande vulnérabilité du public cible de l'asbl, de nombreuses personnes ne parviennent pas, seules, à recourir à leurs droits. L'accompagnement psycho-médico-social représente donc une véritable nécessité à ne pas sous-estimer.

En outre, si le suivi des procédures peut déjà être complexe en temps normal, ce parcours devient une véritable lutte en pleine crise sanitaire de la Covid-19. Du jour au lendemain, les administrations ferment, les services d'aide s'arrêtent, les maraudes ainsi que les services d'accompagnement sont limités. La situation n'en est donc qu'aggravée.

Concernant l'accès aux services administratifs, l'intervenante évoque le cas de Georges. Georges est somalien et souffre de problèmes de santé mentale. Après de multiples démarches, il obtient une réponse positive pour un titre de séjour renouvelable d'un an. Toutefois, en pleine crise sanitaire, la délivrance de ce document ne peut se faire que sur rendez-vous. Ce système de rendez-vous peut convenir à la plupart des citoyens car il permet de planifier la journée qui s'annonce.

Mais pour le public que l'asbl accompagne, cela ne fait qu'ajouter un obstacle à la lourdeur bureaucratique déjà existante. Ainsi, après dix années en rue et tenant compte de sa schizophrénie et de sa crainte des institutions, il est extrêmement difficile pour Georges de se tenir à des rendez-vous fixes.

En outre, si une personne manque plusieurs rendez-vous, elle risque d'être sanctionnée – par le refus d'une allocation, le retrait d'une aide du CPAS, le refus de renouvellement d'une carte d'identité, etc. Il semble ainsi primordial, pour Infirmiers de rue, de maintenir un système de permanences dans les ser-

vices où des démarches peuvent être réalisées sans rendez-vous, comme les communes et ce, afin d'assurer un accès de ces services à tous.

A contrario, Infirmiers de rue a constaté que, durant la crise, des services se sont montrés flexibles, notamment en envoyant un réquisitoire ou une composition de ménage par courriel, en passant outre les lourdeurs des enquêtes sociales. Pourquoi ne pas pérenniser ces bonnes pratiques qui allègent fortement ces démarches, déjà complexes pour les publics précarisés ?

Concernant le droit au logement, la crise a permis de voir que, dans l'urgence, des solutions de relogement ont été trouvées, comme la réquisition d'hôtels. Ce sont là de petits signes porteurs d'espoir de ce qui est réellement possible. Toutefois, l'accès n'est pas inconditionnel, étant limité à ceux qui ont un titre de séjour valide ou à ceux qui ont une adresse de référence sur la commune où l'hôtel a été mis en place. Ainsi, la mise à l'abri d'une personne dépend donc de sa situation sociale.

Pourtant, l'intervenante se dit persuadée que la réquisition de logements fait partie de la solution. Il faut pérenniser et renforcer ce mécanisme, au vu de ses impacts positifs. En effet, le fait de disposer d'un espace privatif, où les personnes peuvent rester en permanence, a permis de créer des relations de confiance et de réaliser un travail de suivi sociomédical efficace. Il faut, toutefois, rendre l'accès inconditionnel à ces hôtels et favoriser un système de roulement permettant à une personne sans-abri d'entrer dans une infrastructure dès qu'une personne hébergée a été relogée durablement.

En termes de solution durable, la crise de la Covid-19 a fortement ralenti, voire même mis à l'arrêt, le relogement des personnes sans-abri. En effet, plusieurs agences immobilières sociales (AIS) et sociétés immobilières de service public (SISP), avec lesquelles l'asbl entretient des partenariats, étaient soit en télétravail, soit fermées ou répondant uniquement aux urgences techniques.

Concrètement, cela a empêché les visites de logement ainsi que les états des lieux d'entrée, et a impliqué la fermeture des services administratifs, rendant l'obtention d'informations complexe – notamment le montant du loyer, empêchant ainsi le CPAS de verser la garantie locative durant plusieurs mois.

Elle rappelle à nouveau l'urgence de mettre fin au sans-abrisme en octroyant un logement durable, accessible et de qualité pour tous. La crise de la Covid-19 a montré, plus que jamais, que le logement ne représente pas qu'un élément de santé individuelle mais également de santé publique. Il faut se montrer

réaliste : avec une centaine d'entrées en logement par an, le secteur associatif à lui seul ne peut relever ce défi, d'autant que le nombre de personnes sans logement risque de fortement augmenter avec la crise sociale engendrée par la Covid-19.

Il est donc important :

- de lever les freins financiers, notamment en pérennisant le système de maisons médicales au forfait;
- de lever les freins bureaucratiques en simplifiant et en harmonisant vers le haut les démarches administratives et l'octroi de documents:
- de garantir un accompagnement en rue et jusqu'à la stabilisation en logement.

L'intervenante clôture son intervention par la diffusion d'un petit documentaire relatant le parcours de Luc, une personne qui a passé sept ans en rue avant de réintégrer la société grâce à un logement durable.

## 22. Échange de vues

Mme Farida Tahar (Ecolo) considère cela honteux qu'en 2020, une personne puisse encore se trouver dans de telles difficultés. Le témoignage de Luc est plein d'espoir car il se trouve dans un processus de sortie de rue. Ce n'est pas le cas de beaucoup de personnes.

Elle apprécie l'exposé de l'intervenante, qui permet de mettre en exergue tous les freins, toutes les complications, déjà visibilisés par la crise sanitaire actuelle. La précarité qui existe autour de tous, et que personne ne souhaite voir, a été révélée. Si la crise a pu avoir un impact positif, c'est bien celui d'avoir ouvert les yeux de la société.

En outre, elle remercie, au nom de sa formation politique, l'intervenante pour le travail effectué au quotidien par son association. Travailler sur le sansabrisme est une question de priorité politique mais également de vision. C'est la raison pour laquelle la députée plaide pour un changement radical de paradigme. La société doit sortir ces personnes de la rue et, pour ce faire, il est capital de le vouloir politiquement, en arrêtant de mettre des pansements sur des plaies béantes. Il est important que ces citoyens qui ont, pour l'instant, pu profiter d'un moment de répit au sein des hôtels réquisitionnés, ne reviennent pas en rue. C'est vers cette priorité que les politiques doivent se diriger.

À cet égard, le ministre Alain Maron a su dégager des moyens supplémentaires pour pouvoir couvrir une série de dépenses dans la gestion du sansabrisme. Bien que ces moyens puissent être salués, ils n'en restent pas moins insuffisants. Le but ultime est d'éradiquer le sans-abrisme et non de le gérer en traitant uniquement les situations d'urgence pour se donner bonne conscience.

Elle ajoute que, si certaines personnes sans-abri ont pu bénéficier d'une aide puisqu'elles disposaient d'un certain statut social – adresse de référence, carte d'identité, etc. –, c'est loin d'être le cas pour toutes. Elle demande donc comment Infirmiers de rue accompagne ces personnes qui ne rentrent dans aucune case et qui sont complexes à prendre en charge.

En outre, elle souhaite connaître la perception de l'intervenante vis-à-vis de la carte médicale urgente octroyée pour un public spécifique de personnes sans-papiers. Que pense-t-elle de l'aide alimentaire, ou plutôt de ce que la députée préfère appeler un droit alimentaire qu'il faudrait universaliser? En effet, il n'est pas normal que certains doivent, encore aujourd'hui, quémander un morceau de pain, faire des files interminables pour obtenir de la farine du riz, etc.

Concernant l'harmonisation des pratiques, la commissaire rappelle que c'est un travail sur lequel le cabinet du ministre Alain Maron planche et sur lequel plusieurs députés sont déjà intervenus en commission, ce qui est positif. Que pense-t-elle de celles et ceux qui plaident pour que les spécificités des communes soient prises en compte et pour que les CPAS puissent également prétendre à des pratiques spécifiques, à destination de ces publics particuliers ?

Mme Céline Fremault (cdH) se dit émue par le reportage de Luc. Elle a en effet eu l'occasion de pouvoir assister à de telles situations lors du lancement du « housing first » en 2015. À l'époque, il n'était pas commun d'imaginer que ce système deviendrait une voie normale de sortie de la rue.

Toutefois, il faut reconnaître que ce sont des budgets énormes. En fin de législature, 150 personnes étaient sorties de la rue grâce à ce système. C'est pourquoi il est important de garder à l'esprit que cela fonctionne puisque 95 % de personnes qui avaient trouvé un logement grâce au « housing first » ont vu leur situation se stabiliser.

Considérant que le « housing first » nécessite et mobilise un budget conséquent, il est parfois complexe de trouver un équilibre avec l'ensemble des structures d'aide existantes, qui s'adressent chacune à des publics spécifiques. Cela complique l'accès au droit

Pour ce qui concerne la crise sanitaire actuelle, la députée demande à l'intervenante si les réquisitions actuelles d'hôtels pourraient devenir un mécanisme complémentaire au « housing first » et de renforcement des aides de première ligne de type Samusocial, considérant les fermetures des AIS durant la crise.

Elle se demande si la réquisition d'hôtels pourrait être un processus dirigé par la ville de Bruxelles et de quelle manière l'intervenante envisagerait la pérennisation de ce dispositif de façon idéale. En effet, ce type de suivi social-santé permettrait à de nombreux citoyens de reprendre pied.

Il est donc nécessaire de penser à une augmentation du budget alloué au « *housing first* » mais également de considérer la réquisition d'hôtels, bien que ceux-ci nécessitent un financement important.

En outre, la députée affirme ne pas avoir d'idée précise du nombre de places réquisitionnées au total durant la crise et du nombre de personnes qui ont pu être accueillies. Où sont ces personnes aujourd'hui? Il en a été fait mention durant la crise mais aujourd'hui, ces personnes sont-elles toujours dans ces hôtels ou un mécanisme de relogement a-t-il été trouvé?

Pour ce qui a trait aux violences conjugales, elle rappelle qu'il fut mis en place, sous la législature passée, un système d'activation et de priorité entre les maisons d'accueil et le logement social qui a permis, à l'époque, à plus de 170 femmes, en deux ans, de trouver un logement.

Le même schéma est-il en train de se dessiner concernant les réquisitions d'hôtels ? Autrement, ces personnes vont retourner à la rue dans six mois, ce qui sera terrible sur le plan humain. En collaboration avec la Région, elle questionne l'intervenante sur les capacités des associations à développer un tel projet de logement.

Mme Adrienne Van Vyve explique que, pour ce qui concerne les personnes qui n'ont pas du tout accès à ces droits, Infirmiers de rue suit un nombre de personnes limité. À cet égard, l'association vise le public le plus vulnérable, à savoir un public qui ne recourt pas à ses droits, un public isolé et qui nécessite un accompagnement dans ces démarches, qui prennent énormément de temps.

Encore à l'heure actuelle, dans le cas d'une personne qui est en rue depuis maintenant 10 ans, elle refuse toujours l'aide en matière de relogement de l'association, qui n'a d'autre choix que d'aller au rythme de cette personne. Se montrer trop proactif risquerait parfois de rendre les procédures et démarches effectuées non productives. Mais il est vrai que l'association n'a pas accès à une part de la population en marge de la société, et que les personnes qui se rendent dans les hébergements d'urgence ont déjà certaine possibilité de se débrouiller seules.

Elle mentionne également une enquête menée par Infirmiers de rue dans le cadre de la campagne « 400 toits », qui regroupe un certain nombre d'associations. Cette enquête a démontré que 22 % des personnes sans-abri à Bruxelles ont la nationalité belge. Il est donc fort probable que, pour les 72 % restants, une grande majorité d'entre eux soit sans-papiers. Ceux-ci n'ont alors accès qu'à une aide médicale urgente. Hormis cette aide, dont la suppression fut à un moment annoncée, la seule solution proposée à la personne est le retour volontaire au pays.

Néanmoins, certains projets de logements modulaires sont en développement et permettraient, sans prêter attention au statut social de la personne, de la reloger. Mais cela implique que l'association responsable du projet prenne en charge ces démarches, ce qui n'est pas viable. C'est pourquoi il faut plaider de manière plus générale pour une régularisation de ces personnes, qui sont souvent les plus vulnérables.

Au sein d'Infirmiers de rue, par exemple, l'intervenante explique que l'association n'a pas la capacité, pour le bien-être de l'équipe de terrain, de prendre en charge 100 % des personnes sans-papiers à Bruxelles, car les démarches sont extrêmement longues et complexes. Malheureusement, l'association fait ce qu'elle peut avec les moyens du bord, qui ne sont pas conséquents.

Concernant l'aide alimentaire durant la crise sanitaire, Infirmiers de rue a modifié sa façon de fonctionner, au même titre que d'autres associations, passant d'une approche de réinsertion durable de ces personnes à une approche sur le court terme, afin de leur porter assistance sur des besoins primaires, à savoir l'accès à l'eau, aux toilettes, etc. En effet, le Gouvernement demande le respect des règles d'hygiène, mais cela est particulièrement complexe pour ces publics fragilisés.

En outre, tous les magasins ont été fermés. C'est pourquoi l'association s'est basée sur des dons bénévoles pour subvenir aux besoins alimentaires des populations les plus précaires. Mais la vision d'Infirmiers de rue est bien de conserver une approche durable, et donc de ne pas développer de nouvelles aides alimentaires ponctuelles.

Cela revient à aider les personnes dans leur précarité en rue plutôt que de les aider à en sortir. Certes il est nécessaire de leur venir en aide de manière urgente mais, plus l'État investit dans ces aides urgentes – comme les douches mobiles –, plus il encourage ces populations à trouver un confort dans la vie en rue plutôt que de chercher à en sortir.

Pour ce qui concerne l'harmonisation des pratiques, l'intervenante rappelle qu'elle n'est pas une travailleuse de terrain, mais bien chargée de projet. C'est pourquoi elle ne pourra apporter qu'une partie de la réponse. Les associations prônent cette harmonisation des pratiques vers le haut en se montrant davantage inclusif. Une harmonisation du mécanisme vers le bas serait contre-productive.

En outre, il est nécessaire de conserver une certaine flexibilité dans les procédures. Il faut toujours pouvoir faire des exceptions : c'est ce que les membres de l'association demandent aux services avec lesquels ils collaborent.

Par exemple, pendant la crise sanitaire, avoir la possibilité de recourir au réquisitoire par courriel a considérablement allégé le travail d'accompagnement de ces personnes.

Si le budget alloué au « housing first » est conséquent sur le moment même, il permet de larges économies sur le long terme. Lorsque la question du sans-abrisme est débattue, le côté humain est souvent mis en avant. Mais il est important de garder à l'esprit qu'économiquement, le sans-abrisme est un véritable gouffre.

En effet, le nombre de personnes envoyées aux urgences trois fois par jour car elles n'ont pas accès aux soins de santé, à un logement ou car la vie en rue est un cercle vicieux, coûte davantage d'argent à l'État que le financement de solutions en amont.

Elle précise également que le modèle « housing first » n'est peut-être pas le seul à développer. C'est en effet un modèle qui fonctionne extrêmement bien car il permet à ces personnes qui ont différentes problématiques de soins de santé de ne pas passer par une cure, par exemple, avant d'obtenir un logement.

En revanche, il existe une part du public sans-abri qui n'a besoin que d'un petit coup de pouce supplémentaire pour trouver un logement. Une enquête menée par la campagne « 400 toits » a démontré que 30 % des personnes interrogées nécessitent un accompagnement de type « housing first » mais que 70 % d'entre elles nécessitent un accompagnement moins intensif pour retrouver un logement. Le véritable coût du relogement n'est donc peut-être pas aussi élevé qu'il parait, à première vue.

Pour ce qui concerne la réquisition des hôtels, elle informe la commission que 885 personnes ont accédé à ces hôtels sur différentes communes, qui ont développé ces projets de manière volontaire, avec une aide financière de la Région. Ces personnes se trouvent, encore aujourd'hui, au sein de ces dispositifs, bien que certains changements aient pu survenir.

Par exemple, au sein de la commune d'Etterbeek, l'hôtel réquisitionné a dernièrement fermé ses portes car la commune, via des logements temporaires ou des logements sociaux, est parvenue à reloger l'entièreté de ces personnes. C'est donc la commune qui prend en charge le relogement temporaire ou durable des citoyens etterbeekois, car il existe une dimension très territoriale de ces hôtels.

**Mme Fadila Laanan (PS)** demande une liste des communes concernées.

Mme Adrienne Van Vyve cite les communes de Forêt, Etterbeek, Bruxelles, Molenbeek et Saint-Josse et précise que la demande n'est pas la même selon les communes.

Elle ajoute qu'il existe un problème subséquent à cette réquisition d'hôtels. En effet, à Anderlecht, l'hôtel Maria a fermé ses portes car les coûts financiers étaient trop importants pour la commune. Les aides financières régionales ne pouvaient couvrir l'entièreté des coûts de l'encadrement et des ressources humaines. Pourtant, ce système a prouvé ses bienfaits durant la crise sanitaire. Pourquoi donc l'enrayer?

Dans le cas de l'hôtel Maria, sur 35 personnes logées dans l'hôtel, seules cinq d'entre elles auraient été relogées. Cela implique que 30 autres citoyens sont retournés à la rue. (4)

En outre, si 885 personnes ont pu être mises à l'abri durant la crise, il existe toujours autant de personnes en rue car la crise sanitaire a mis en lumière l'apparition de nouveaux publics. Il s'agit de citoyens travaillant au noir, de travailleuses et travailleurs du sexe ainsi que de personnes relatives à un sansabrisme caché – des personnes qui ne sont pas visibles en rue.

C'est pourquoi l'intervenante encourage une pérennisation de ce dispositif de réquisitions d'hôtels puisque certains d'entre eux font faillite. L'État a la possibilité de les racheter et de les rénover pour en faire des appartements ou chambres individuelles, ce qui permettrait à nouveau la mise en place d'un suivi de ces personnes.

Elle insiste sur l'importance de la présence de ressources humaines sur le terrain, notamment des infirmiers et assistants sociaux. Les personnes hébergées au sein de ces hôtels ont entamé un travail de suivi qui sera réduit à néant si ces réquisitions ne sont pas prolongées au 1er octobre. D'un point de vue éco-

<sup>(4)</sup> Après discussion avec un responsable de l'hôtel Maria, il s'avérerait qu'en tout, 68 personnes ont été hébergées de mimars à mi-juin, dont 17 ont trouvé une solution de logement pérenne.

nomique, il s'agirait purement et simplement d'une perte d'argent considérable, couplée à un manque d'humanité.

Mme Stéphanie Koplowicz (PTB) soulève la question plus générale de la crise du logement puisqu'il existe 30 % de personnes sans-abri qui nécessitent un accompagnement intensif en termes de relogement. En outre, une série de personnes sont exclues du système car le logement devient de plus en plus inaccessible à Bruxelles.

Certes, les hôtels sont une part de la solution mais il existe également des millions de mètres carrés vide que l'État pourrait utiliser, afin de développer une politique de logement abordable. Pour sortir de la rue, un logement est nécessaire et les logements à Bruxelles ne manquent pas. Quel serait donc la politique de logement qu'il faudrait développer à Bruxelles ?

Elle demande également à l'intervenante quelles seraient les mesures essentielles pour éviter que ces personnes ne se retrouvent à la rue. Si l'existence d'associations telles Infirmiers de rue est formidable pour le travail qu'elles entreprennent, le mieux serait qu'elles n'existent pas. Si la problématique des sans-papiers est une problématique à part, des mesures sont certainement possibles pour aider en amont une partie de la population sans-abri.

Pour ce qui concerne les maisons médicales au forfait, que le PTB défend ardemment, il n'est pas toujours facile, pour ces personnes sans-abri, de reconnecter avec les soins de santé. C'est pourquoi il est important d'investir massivement dans les maisons médicales au forfait. Ces maisons médicales devraient-elles se montrer plus proactives afin d'aller à la rencontre de ce public en rue ? Comment l'intervenante voit-elle le développement de ce processus en termes de prévention mais également de prise en charge ?

M. Ahmed Mouhssin (Ecolo) affirme avoir assisté, avec sa collègue Mme Genot, à une situation similaire à celle de Georges, qui avait un problème de santé mentale. L'ensemble du quartier où vivait la personne concernée, la connaissait depuis 20 ans. Son adresse de référence était le CPAS et, lorsque cette personne n'a pas retiré son courrier à plusieurs reprises, elle a été radiée, ce qui était complètement absurde.

Dans de tels cas, Infirmiers de rue dispose-t-elle de contact avec les administrations ? Il n'est pas rare, en effet, que les adresses de référence de ces personnes sans-abri soient les CPAS. Dès lors, comment en arriver à exclure une personne identifiée comme souffrant de problèmes de santé mentale ? Ce type de décision résulte-t-il d'une absence de communication

entre les associations et administrations ? Quels sont les mécanismes qui pourraient être mis en place afin d'éviter de telles radiations ?

Aujourd'hui, cette personne est parvenue à prendre un avocat grâce à d'autres citoyens, mais cela a pris plusieurs années et a coûté des milliers d'euros. Il aurait suffi d'une simple communication pour éviter d'en arriver là.

Mme Zoé Genot (Ecolo) confirme que cette expérience était particulièrement traumatisante. Lorsqu'une personne régularisée perd sa régularisation sur décision d'un CPAS tandis qu'elle se trouve sur un banc 300 mètres plus loin, cela peut être particulièrement frustrant.

S'il existe des bonnes pratiques au sein de certains CPAS concernant la non-radiation de personnes souffrant de maladies mentales, la députée se dit intéressée de les connaître afin de les systématiser.

Pour ce qui concerne la situation au sein des hôtels, elle est étonnée de constater que, principalement, les personnes y séjournant disposent d'un statut de séjour. Les chiffres récoltés par la députée montraient que 30 % de personnes logées dans ces hôtels ne disposaient pas d'un statut de séjour.

En outre, elle est abasourdie d'apprendre que certains projets de relogement, bien avancés, se sont arrêtés et que des personnes ont été remises à la rue. Cette situation est frustrante car elle affirme avoir mis la pression, au même titre que certains de ses collègues, pour que ces portes restent ouvertes.

Elle demande à l'intervenante, puisqu'Infirmiers de rue travaille également à Liège, s'il existe des bonnes pratiques mises en place en Wallonie, que Bruxelles devrait copier.

De plus, si de nouveaux budgets sont débloqués, quel est l'équilibre à trouver entre les hôtels, le « *housing first* » et l'accueil d'urgence ?

La commissaire pensait que la gestion de ces personnes dans les hôtels relevait à la fois des communes, qui cherchaient les solutions, et de la Région, qui permettait cet accompagnement. Ces publics particulièrement précaires font souvent face à des problématiques d'assuétude, de santé mentale, etc., pour lesquelles les communes demandent un véritable soutien de la part de la Région.

Enfin, elle confirme que les solutions permettant le relogement de personnes sans droit de séjour sont beaucoup plus complexes à trouver. Même si un logement était trouvé, il faudrait que ces personnes aient un revenu, ce qui n'est pas toujours possible, même sur le marché noir.

M. Geoffroy Coomans de Brachène (MR) rappelle une déclaration comparant le budget annuel dépensé pour les personnes en rue qui aurait permis de louer le Sheraton à l'année. De telles déclarations interpellent sur la façon dont est géré le sans-abrisme en Région de Bruxelles-Capitale.

Il est aujourd'hui extrêmement complexe de contraindre et d'encourager ces personnes désocialisées, en marge de la société, à se rendre dans des structures d'accueil. La tendance est à l'allégement et à l'assouplissement de leur séjour en rue. Ne serait-il pas plus opportun de trouver de nouveaux outils législatifs, en collaboration avec les associations de terrain, qui permettraient de mieux les contraindre à rejoindre ces structures, afin de ne pas les laisser en rue ?

M. David Weytsman (président) demande à l'intervenante quelles seraient les recommandations primordiales à adresser au Gouvernement bruxellois ou aux autres Gouvernements ? Quelles sont les principales recommandations liées à ces freins rencontrés et à de nouveaux mécanismes de simplification ?

Autrefois président d'une société de logements sociaux, le président de la commission travaillait, dans le cadre d'une ordonnance, sur des dérogations conventionnelles, en collaboration avec des associations dont Infirmiers de rue. Il affirme avoir toujours plaidé pour ces dérogations dont découle une certaine mixité des profils. Est-ce également un vecteur sur lequel il faudrait travailler dans le futur ou les sociétés font-elles déjà face à suffisamment de difficultés dans leur rencontre de ces publics ?

Mme Adrienne Van Vyve confirme qu'à l'heure actuelle, la politique de logement doit être beaucoup plus agressive pour pouvoir répondre à cette crise du logement qui existe depuis plusieurs dizaines d'années.

C'est pourquoi il est important que les ministres de la Santé et du Logement collaborent de manière intensive afin de prendre à bras le corps cette question du sans-abrisme. En effet, le logement est une question de santé et l'accès au logement est, à l'heure actuelle, particulièrement complexe.

Par exemple, il existe des solutions pour réquisitionner des logements vides, au niveau communal, mais les communes n'y ont que peu recours.

Certes, si le Gouvernement ne définit pas une politique de prévention efficace, il se retrouvera face à un puits sans fond. S'il ne traite pas le problème en amont, il existera toujours des personnes en rue, qui vont traverser une crise à un moment de leur existence.

C'est pour cela que les systèmes d'urgence sont nécessaires, notamment les hébergements d'urgence. Mais il est primordial de développer cette politique de prévention, qui passe par un investissement et une implication beaucoup plus importante des communes à leur niveau.

En effet, celle-ci dispose d'une expertise importante de leur secteur immobilier, des personnes qui vivent sur leur territoire, des difficultés rencontrées et des futures expulsions. Ce sont des informations beaucoup plus complexes à obtenir au niveau régional.

Il existe donc un partenaire présent et dont il faut renforcer son implication, ainsi que les ressources humaines dont il pourrait disposer afin de travailler sur cette question de la prévention.

En matière d'expulsion, par exemple, lorsque des personnes ne parviennent pas à gérer leur appartement ou à payer leur loyer, il est important de pouvoir, en amont, leur envoyer des assistants sociaux mobiles. Actuellement, la personne doit le plus souvent se rendre dans le service compétent, ce qui n'est pas toujours évident pour elle.

En outre, il est important que les communes et leurs employés soient davantage formés à cette question de la précarité. De manière générale, qu'il s'agisse du sans-abrisme ou de problématiques de santé mentale, elles ne sont pas suffisamment formées, ce qui rend d'autant plus importante cette question de la prévention.

Concernant les maisons médicales au forfait, il s'agit d'un système qu'il faut effectivement renforcer et pérenniser. En termes de mobilité, certains médecins sortent du cadre et vont à la rencontre de ces patients en marge de la société. L'intervenante ne demande pas que chaque médecin agisse ainsi mais une généralisation de ce comportement permettrait de renouer le lien entre la personne sans-abri et la maison médicale.

Pour ce qui a trait à la gestion des adresses de référence et à l'histoire de Georges, l'intervenante précise qu'une adresse de référence est, à la base, temporaire. Il faut savoir qu'à un moment donné, le CPAS peut décider de stopper l'adresse de référence.

Infirmiers de rue a la chance de travailler avec de nombreux CPAS qui fournissent cette adresse de référence au fur et à mesure, sur du plus ou moins long terme. Celle-ci est supposée temporaire, tant que la personne concernée n'a pas d'autres solutions à sa portée. Dans un monde idéal, elle ne devrait pas pouvoir être retirée par un CPAS tant qu'une solution durable de logement n'a pas été trouvée.

Un autre problème de la société actuelle est que, au sein des administrations, le demandeur se retrouve confronté, non pas à un système qui fonctionne selon des règles fixes, mais à des employés qui traitent également les dossiers de manière arbitraire. Or, chacun n'est pas nécessairement formé à détecter ou approcher les problèmes mentaux ou liés à une assuétude. Les assistants sociaux peuvent en être informés, mais si le demandeur fait bonne figure face à eux, ils ne le remarquent pas.

Ainsi, si l'intervenante ne connaît pas de mécanisme miracle qui permette à ces personnes sansabri de ne pas voir leur adresse de référence retirée, elle considère qu'une formation beaucoup plus poussée doit être donnée aux employés des communes, administrations et CPAS, afin qu'ils soient davantage conscients des fragilités psychologiques des différents publics.

Pour ce qui concerne la question du titre de séjour au sein des hôtels réquisitionnés, posée par Mme Genot, elle précise que les conditions d'accès des hôtels varient d'un hôtel à l'autre et d'une commune à l'autre. Par exemple, à Etterbeek, il fallait être etterbeekois – avoir son adresse de référence sur la commune – pour avoir accès à l'hôtel.

À Liège, Infirmiers de rue dispose d'une antenne depuis un an. Les situations de sans-abrisme y sont bien différentes : l'association fait face à une population très jeune, toxicomane – une population qui arrive de plus en plus à Bruxelles. Le public concerné est donc relativement différent.

Néanmoins, l'association basée à Liège a davantage poussé l'analyse des profils et des besoins, ce qui a également été opéré au sein des hôtels réquisitionnés à Bruxelles. À Liège, cette enquête fut réalisée sous la forme d'un questionnaire standardisé, rempli par les personnes qui vivaient dans un campement sous tente. Cette enquête avait pour but d'identifier de manière préliminaire, les besoins de ces personnes afin de pouvoir, par la suite, les associer à certaines démarches de sortie de la rue.

Sur Bruxelles, la campagne « 400 toits » organisera, en septembre 2020, un « Face-à-face pour un logement ». Dans ce « Face-à-face », l'idée sera d'évaluer le profil et les besoins des personnes en rue et d'établir leur situation administrative, afin de leur apporter des réponses plus précises et d'orienter les recherches de solution de logement.

Concernant les propos de M. Coomans de Brachène, l'intervenante précise qu'elle n'apprécie pas l'emploi du mot « contrainte », car il s'agit d'un terme dangereux. Il est actuellement difficile pour ce public fragilisé de se rendre au sein des structures d'accueil car elles ne sont pas adaptées. En effet, ce sont de grandes structures, tout sauf accueillantes, ce qui n'incite pas à s'y rendre.

C'est pourquoi elle se dirigerait davantage vers un système de structures d'accueil d'urgence qui répondraient, chacune, à une problématique adaptée. Cette division des centres d'accueil d'urgence en petites structures spécifiques permettrait une meilleure approche de ces publics. Elles seraient beaucoup plus accueillantes, avec un système d'accompagnement plus adapté à la problématique du demandeur, donc avec une chance plus grande d'obtenir un suivi efficace.

Par exemple, il existerait un centre pour les toxicomanes, un centre pour les femmes, un centre pour les couples, un centre pour les personnes avec un animal, etc.

Ce serait beaucoup plus bénéfique que de contraindre les publics à se rendre dans les structures actuelles. Parfois, l'intervenante comprend que ces personnes préfèrent rester à l'extérieur plutôt que de dormir au Samusocial – bien que l'existence de ces structures reste nécessaire.

Pour ce qui concerne les dérogations, il est important de tenter de les renforcer car, à l'heure actuelle, si un logement est disponible, la commune d'Ixelles peut favoriser l'accès à une personne sans-abri tous les trois ans, par exemple. Ce système n'englobera jamais la majorité des personnes sans-abri, mais c'est un système à encourager.

Enfin, la priorité en termes de simplification administrative est cet accès à la carte médicale urgente. Il est nécessaire qu'elle soit rendue plus flexible et ne demande pas des allers-retours incessants. Il est également important de mettre l'accent sur les maisons médicales au forfait, qui ne doivent pas disparaître.

En outre, les hôtels et les hébergements d'urgence font partie de la solution mais ce n'est pas à cet endroit qu'il faut allouer la majorité des budgets. Il est important d'investir dans des projets durables tels le « housing first » et la prévention. Celle-ci est capitale car il ne faut pas prolonger indéfiniment un système qui revient à trouver des « maisons d'accueil bis », bien qu'actuellement, ce soient des leviers à utiliser pour les personnes logées dans ces hôtels.

Il est également important d'imposer certains quotas aux différentes communes afin de soutenir les associations qui ne peuvent agir seules.

### 23. Exposé de M. Alain Maron, ministre en charge de l'Action sociale et de la Santé

**M.** Alain Maron (ministre) remercie la commission de s'être penchée sur ce sujet crucial et de l'avoir invité à y participer.

Avant de rentrer dans le vif du sujet, le ministre souhaite s'arrêter, d'un point de vue sémantique, sur le titre donné à cette rencontre car, pour comprendre comment agir, il importe de s'accorder sur les concepts, sur ce que les mots utilisés impliquent. Dès lors, il lui semble préférable de parler de « non-accès aux droits » plutôt que de « non-recours », comme recommandé par de nombreux spécialistes de la question. Le non-recours induit, en effet, une responsabilité individuelle de ne pas utiliser ces droits, ce qui n'est souvent pas le cas, comme vu durant les précédentes réunions d'auditions.

De nombreux Bruxelloises et Bruxellois ne bénéficient pas de leurs droits sociaux fondamentaux, parce qu'ils ignorent ces droits, que le chemin pour y accéder leur semble trop compliqué, que les informations ne sont pas claires et que les procédures sont longues et complexes. Un chiffre mentionné par l'Observatoire de la santé et du social a particulièrement marqué le ministre : alors que plus d'un tiers de la population bruxelloise vit avec des revenus inférieurs au seuil de pauvreté, seulement 28 % de la population bénéficie de l'intervention majorée (BIM).

L'enjeu est de s'assurer que tous les citoyens, en particulier celles et ceux en situation de précarité, puissent bénéficier de leurs droits sociaux fondamentaux. Ces droits sont multiples : droits sociaux, droit à l'emploi, droit à un revenu de remplacement, droit au logement, à la formation, à la santé, à la mobilité, etc. En effet, la lutte contre le non-accès aux droits est prévue dans l'accord de Gouvernement. Le ministre compte s'attarder sur la manière dont procédera le Gouvernement, en dressant brièvement les principaux axes de cette méthode de travail.

Tout d'abord, il part de l'expérience et du vécu des personnes qui n'exercent actuellement pas leurs droits pour penser l'action. En effet, il importe de comprendre les mécanismes qui empêchent ces citoyens d'accéder à leurs droits pour les déjouer. Pour être efficace, il faut regarder le système belge avec leur regard. Sans quoi, les politiques risquent de créer de nouveaux freins à cet accès. Grâce à l'efficace tra-

vail de l'Observatoire de la santé et du social dans son « Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté », le Gouvernement dispose maintenant de ces lunettes pour comprendre les différents parcours socio-administratifs menant à la sous-protection sociale. Il insiste sur deux éléments :

- la fréquence des changements de statuts socioadministratifs, qui augmente ces dernières années, accentuant ainsi le problème de non-accès aux droits. En effet, un nombre croissant de personnes passent du chômage à l'emploi précaire, de l'emploi au CPAS, du CPAS à l'emploi, de la maladie à l'invalidité, etc. Tous ces changements impliquent, pour la personne qui les subit déjà émotionnellement, un nouveau parcours du combattant pour faire reconnaître les droits liés à ce changement de statut. Ces changements sont donc souvent entrecoupés de moments où la personne ne perçoit plus aucun revenu propre;
- la complexité institutionnelle de la Belgique, qui est une des causes de ce non-accès aux droits sociaux. Entre les services fédéraux, régionaux, communaux et les acteurs privés subsidiés ou non par le service public –, il est difficile de trouver le chemin menant à la reconnaissance des droits. Le ministre trouve inadmissible que le système politique belge génère une entrave à l'octroi de droits aux citoyens belges qui y sont éligibles. C'est pourquoi, au niveau régional bruxellois, la centralisation des matières social-santé au sein d'un seul cabinet représente une petite amélioration face à cette complexité institutionnelle.

Concrètement, le Gouvernement a décidé d'intégrer les politiques de santé, d'action sociale et de lutte contre la précarité, au vu du caractère multidimensionnel de la précarité, qui n'est plus à démontrer dans un même et unique plan d'action. Il est, en effet, aberrant d'élaborer un plan santé qui ne tienne pas compte des inégalités sociales en la matière.

Par exemple, les soins dentaires sont gratuits pour tous les enfants de moins de 18 ans chez les dentistes conventionnés. Or, les enfants d'Uccle, Auderghem, Woluwe, etc., bénéficient davantage de ces soins que les enfants habitant le Pentagone, le quartier Nord, Cureghem ou encore Molenbeek. Il est de la responsabilité des politiques de rendre ce droit, bien que fédéral, accessible à tous les Bruxelloises et Bruxellois. Il en va de même pour tous les autres droits, qu'ils soient fédéraux, régionaux, communautaires, communaux, etc.

Pour ce faire, le Gouvernement compte articuler le Plan de lutte contre la pauvreté au Plan social-santé intégré, regroupant toutes les entités compétentes sur le territoire. Le processus d'élaboration de ce Plan social-santé intégré est lancé, bien qu'il ait pris du retard à la suite de la crise de la Covid-19. Le ministre espère qu'il sera prêt pour le printemps 2021. Les États généraux débuteront prochainement, avec les acteurs publics et associatifs, des chercheurs mais également des citoyens, dans une démarche de co-construction. Il importe que les usagers puissent dresser leurs recommandations sur la première ligne social-santé telle qu'ils souhaitent.

Le Plan social-santé intégré ne réinventera évidemment pas la roue, mais il sera le fil conducteur stratégique coordonnant le Plan santé bruxellois, le Programme bruxellois de lutte contre la pauvreté et le Plan stratégique de promotion de la santé. Il permettra ainsi d'articuler ces différents plans afin de renforcer leurs mesures, notamment pour lutter contre la précarité.

Ce plan dressera donc la vision stratégique et les grandes priorités politiques pour la législature avec, pour chaque priorité, les besoins, les lignes stratégiques fortes, les objectifs, les points d'attention et les premières actions à prendre. Le processus d'élaboration du plan s'articule autour des organes suivants :

- le Comité de pilotage, composé du cabinet et de l'Observatoire de la santé et du social;
- le Comité stratégique, regroupant le cabinet, les administrations (Commission communautaire commune, Services du Collège réuni, Iriscare, Commission communautaire française, Vlaamse Gemeenschapscommissie), les représentants des secteurs et du terrain ainsi que les académiques;
- des groupes de travail thématiques;
- un panel citoyen.

Aujourd'hui, le processus est entamé, avec un diagnostic SWOT de la situation existante, et des réunions du Comité de pilotage et du Comité stratégique. Les groupes de travail et le panel citoyen prévus pour cet été ont été reportés à l'automne – septembre et novembre 2020.

Le Plan de lutte contre la pauvreté sera, quant à lui, élaboré dans la foulée du Plan social-santé intégré, dont il découlera. Ce Plan de lutte contre la pauvreté s'inscrira au croisement de différentes compétences – logement, emploi, environnement, santé, action sociale, etc. – et inclut évidemment la problématique du non-accès à ces droits.

Certes, de nombreux droits relèvent de la compétence fédérale, mais les pouvoirs publics régionaux, communautaires et communaux disposent de leviers d'actions. Le ministre cite en exemple la pair-aidance.

La valeur d'exemple au sein de la communauté est un levier important pour lutter contre le non-accès aux droits, que le Gouvernement souhaite approfondir. Il va de soi que l'intégration d'un pair-aidant au sein d'une équipe ne se fait pas du jour au lendemain et doit être minutieusement préparée.

En plus de l'articulation de ces deux plans, le ministre compte également développer trois axes d'action complémentaires pour lutter contre le non-accès aux droits sociaux : l'information, la simplification et l'automatisation.

Tout d'abord, l'information constitue la première étape dans l'accès aux droits sociaux. Différents biais peuvent entraver la circulation de cette information : la langue utilisée, sa complexité, le canal de communication, etc. À ce niveau, les services de première ligne sont essentiels dans la lutte contre le non-accès aux droits, par leur proximité avec les citoyens. De plus, les fonctions d'accueil et de prise en charge de la demande sont cruciales. Le ministre souhaite qu'elles soient valorisées et renforcées.

La formation de tous à cette lutte contre le non-accès doit également être assurée, que ce soit par la formation des accueillants, la formation continue des travailleurs sociaux, l'intégration de cette problématique dans les programmes d'enseignement, etc.

Le Gouvernement souhaite également :

- inverser la logique d'intervention sociale classique en soutenant le développement de projets d'« outreaching »;
- soutenir la mise en place des services d'appui aux services de première ligne. Ces derniers n'ont pas la possibilité de développer une expertise sur des matières plus spécifiques. Ces services d'appui seraient donc en mesure de répondre aux questions des professionnels sur les conditions et critères d'accès à certains droits sociaux;
- veiller à ce que les administrations, services et associations multiplient les canaux de transmission de l'information afin d'atteindre au mieux les personnes concernées par la fracture numérique. Aujourd'hui, 15 % des Bruxelloises et Bruxellois n'ont pas de connexion internet et beaucoup n'ont pas le savoir-faire pour manipuler les applications et autres interfaces. Il s'agira également de veiller à maintenir le contact physique des administrations et services avec les citoyens;
- soutenir la mise en place d'une large campagne d'information sur le non-accès aux droits à destination des administrations, des associations et des citoyens.

Ensuite, le second axe visé par le Gouvernement est la simplification. L'un des facteurs de non-accès aux droits est la complexité et la longueur des procédures d'accès aux droits. La simplification des démarches administratives est un enjeu démocratique, puisqu'elle conditionne l'activation de certains droits par les citoyens. La simplification doit donc être un souci permanent dans la définition de toutes les politiques menées au niveau régional.

À cet égard, easy.brussels, sous la tutelle du ministre Bernard Clerfayt, rédige un nouveau plan de simplification administrative pour la période 2020-2025, afin de déployer les actions dans l'ensemble des administrations.

Afin de surmonter cette complexité institutionnelle, le ministre souhaite renforcer la collaboration structurelle entre les administrations compétentes en Social-Santé, disposer d'une analyse partagée des besoins afin d'assurer un déploiement coordonné de l'offre de services.

De plus, un travail de concordance législative entre les entités compétentes sera mené afin que les textes se complètent, à partir d'un accord-cadre qui structurera la coopération entre Iriscare, les Services du Collège réuni et les autres services publics compétents. La crise a montré que ces services sont prêts à coopérer mais qu'il importe de structurer cette coopération afin d'éviter les doublons et surtout les zones d'ombre.

Enfin, le troisième axe concerné est l'automatisation des droits, en tenant compte des réserves émises à ce sujet dans le rapport de l'Observatoire de la santé et du social. Cette automatisation permettrait aux personnes d'éviter le parcours du combattant qu'elles doivent souvent faire pour obtenir leurs droits. Cela n'est toutefois pas aussi simple qu'il y parait.

En effet, le rapport de l'Observatoire soulève une série de difficultés dont celles liées à la vérification des données, afin de s'assurer que les informations ne soient pas erronées. Comme mentionné au début de cette intervention, les évolutions dans les parcours des individus augmentent et ces changements de statut de plus en plus fréquents perturbent fortement l'automatisation des droits. Il faut, par ailleurs, éviter d'accentuer la fracture numérique par une généralisation de la numérisation et éviter que la distance entre les bénéficiaires et les institutions ne se creuse, à la suite de la dématérialisation.

Pour ce qui concerne les actions entreprises, il précise que des contacts ont été établis avec la Banque Carrefour de Sécurité Sociale (BCSS) au sujet du projet « Statuts sociaux harmonisés ». Le Gouvernement réfléchit actuellement à la manière dont il pourrait contribuer à ce projet qui permet d'obtenir une

information simple, claire et rapide sur les droits et services – transport, sport, culture, etc. – auxquels les citoyens pourraient prétendre. Ce projet est encore en cours de finalisation mais il est en très bonne voie et des échanges sont poursuivis entre le Gouvernement et la BCSS, à cet égard.

Dans les matières qui relèvent de sa compétence, le ministre aborde les mesures prises par rapport à certains publics spécifiques, notamment les personnes âgées et les personnes sans-abri. En effet, le non-recours à l'Allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA) est un problème spécifique majeur.

À cet égard, la Commission communautaire commune reprendra la gestion de cette matière le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Le projet d'ordonnance sera déposé au Parlement et l'arrêté est en cours de rédaction.

Cette allocation concerne près de 8.000 personnes à Bruxelles. Or, au regard du recours à cette aide en Flandre et en Wallonie, et compte tenu du profil socio-économique des Bruxellois, l'existence d'un non-recours important est soupçonnée. Il sera donc important de veiller à ce que cette politique soit davantage mise en avant. À cet égard, Iriscare, en collaboration avec les CPAS et les mutuelles, s'attèlera à mieux faire connaître ce dispositif.

Pour ce qui concerne les personnes sans-abri, la principale difficulté réside dans l'adresse de référence pour les personnes sans domicile fixe. Dans ce cadre, la collaboration accrue avec les CPAS et communes dans le cadre des places créées à l'hôtel durant la crise de la Covid-19 a permis de limiter cette difficulté d'accès aux droits.

Par ailleurs, le Gouvernement travaille actuellement en vue d'harmoniser les pratiques des CPAS en matière d'intervention financière pour les personnes hébergées en maison d'accueil, ce qui passe également par une harmonisation des pratiques des maisons d'accueil – des conventions types sont en cours d'élaboration.

Enfin, les CASG de la Commission communautaire française ont pu être renforcés, afin d'être en mesure de mieux répondre aux demandes d'aide, qui ont augmenté avec la crise de la Covid-19. Leur budget a donc été augmenté de 20 %, à hauteur de 640.000 euros.

De même, les effectifs des services de médiation de dettes ont triplé cette année et une subvention exceptionnelle de 30 millions d'euros a été allouée aux CPAS, afin de faire face aux conséquences sociales de la crise de la Covid-19. Une partie de cette enveloppe est réservée à des actions visant à lutter contre le non-accès aux droits sociaux.

## 24. Échange de vues

Mme Céline Fremault (cdH) souhaite relayer une remarque émise par Mme Karine Lalieux lors de son audition, que la députée a trouvée très pertinente. Une série de situations particulières et de publics qui avaient besoin d'être aidés durant la crise sanitaire ont été pointés.

Elle donne en exemple les grandes difficultés rencontrées par la Fédération des épiceries sociales étudiantes lorsque les universités ont été fermées. Celleci a dû recentrer son travail en collaboration avec la ville de Bruxelles.

Elle considère également la situation vécue par les familles monoparentales qui se sont retrouvées dans des situations parfois cataclysmiques entre l'impossibilité de faire garder leurs enfants et la nécessité de télétravailler. Parfois, ces problèmes étaient couplés avec une problématique de handicap au sein de la famille.

C'est pour cela que Mme Lalieux plaidait une nécessité de travailler cette question du non-accès aux droits par publics cibles, d'évoluer par tranches de population. Cela impliquerait, par exemple, de travailler sur la tranche étudiante ou encore la tranche des familles monoparentales. En effet, certains leviers pourraient être plus faciles à identifier au sein de certains types de publics.

Concernant la question du numérique, la députée se demande s'il ne serait pas possible d'imaginer un travail numérique opéré par les administrations et les CPAS, afin d'identifier les différents droits auxquels certains profils n'auraient pas accès. Cela représenterait un travail de proactivité à l'égard de ces personnes dans le besoin, qui seraient ainsi informées des droits auxquels elles pourraient prétendre. La complexité institutionnelle engendre une méconnaissance de ces droits par les publics les plus éloignés du système.

La question suivante de la commissaire concerne les partenariats, mis en place au niveau de Bruxelles, qui permettent de se rapprocher de ces publics. Elle donne en exemple le Justibus, qui a été détaillé longuement lors d'une précédente audition, et qui fait face à d'importants soucis de financement.

En outre, le secteur associatif, qui se trouve en première ligne durant cette crise, doit également voir ses services renforcés car le mois de septembre connaîtra une situation d'autant plus complexe sur le plan social. En effet, de nouvelles catégories de pauvres vont apparaître en rue et le secteur associatif doit recevoir un soutien financier pour y faire face. La députée mentionne la « Maison des parents solos » pour illustrer son propos. Ce projet n'avait pas nécessairement été bien considéré en début de législature puisqu'il a connu une baisse de subsides et qu'il a, néanmoins, été pleinement sollicité dans le cadre de la crise. Elle espère, à cet égard, que ce modèle pourra être dupliqué et renforcé, puisqu'elle a la profonde conviction qu'il s'agit d'une approche adéquate.

Dans une démarche de développement des partenariats avec le secteur associatif, elle demande à l'intervenante si certains secteurs lui semblent, d'emblée, pertinents à exploiter.

Pour ce qui concerne les différentes campagnes de prévention, il a été précisé, à plusieurs reprises, qu'il est nécessaire de travailler en plusieurs langues et de multiplier les supports linguistiques – via des pictogrammes, par exemple – afin de permettre aux uns et aux autres d'avoir accès aux informations de ces campagnes.

En effet, la fracture numérique est toujours importante et il est primordial de continuer à diffuser ces informations en version papier, qui aideront les personnes qui n'ont pas la capacité de se connecter à Internet. Ces différentes mesures permettraient une accessibilité facile à un certain nombre de services.

De plus, l'exposé de Mme Van Vyve a permis de mettre l'accent sur la nécessité de mobiliser les services et budgets, ainsi que de pérenniser le dispositif de réquisitions d'hôtels. Serait-il possible d'inclure ce dispositif dans un mode de fonctionnement plus large, sachant que la réforme est en train de se mettre en place ? En effet, Bruxelles semble efficacement prendre ses marques, en collaboration avec différentes équipes.

Enfin, la députée manifeste son inquiétude concernant le retour en rue de personnes hébergées au sein de ces hôtels. En effet, parmi 35 personnes résidant au sein de l'hôtel Maria à Anderlecht, seules cinq d'entre elles ont été efficacement relogées. Or, il existe indéniablement un bénéfice au travail social effectué au sein de ces hôtels, car ces personnes sansabri ont l'occasion de se restaurer physiquement et moralement, grâce aux travailleurs sociaux.

Comment pérenniser ce dispositif et comment l'inclure efficacement dans ce processus général de sortie de rue ? Comment transformer ce répit de courte durée en une situation stable et durable ? Comment remplacer ces assistants sociaux ponctionnés sur d'autres services et institutions fermés lors de la crise sanitaire ?

Mme Stéphanie Koplowicz (PTB) pose une première remarque sur les États généraux et le Plan social-santé intégré. Le ministre a fourni des échéances mais lui serait-il possible de les préciser ? En effet, sous la précédente législature, le précédent plan a tant traîné en longueur qu'il est sorti six mois avant la fin de la législature, ce qui n'a pas réellement permis de mettre en place de vraies dispositions. Aujourd'hui, il y a urgence : les différentes auditions ont mis en lumière certaines mesures qui pourraient déjà être prises et mises en place rapidement.

Elle rejoint le ministre sur la nécessité d'une approche globale, en collaboration avec les différents ministères. Le logement, au même titre que l'emploi et la santé, sont cruciaux, et ils le sont davantage pour ces personnes en situation précaire. C'est pourquoi la prévention est primordiale afin d'éviter que ces personnes ne tombent dans la misère. Les questions du logement abordable, de l'emploi décent, du renforcement de l'emploi public, etc., sont des domaines auxquels une attention particulière doit être portée, bien que cela sorte du domaine de compétence du ministre en Commission communautaire française. La fusion des cabinets social-santé en Commission communautaire française est un premier pas mais il ne doit pas être le seul.

Ensuite, la députée mentionne les maisons médicales dont il n'est pas fait question dans l'exposé du ministre, tandis qu'elles représentent un maillage de proximité pour les soins de santé dans l'accord de Gouvernement. Quel est la programmation autour de ces maisons médicales, sachant qu'elles pourraient résoudre de nombreux problèmes dans la question du sans-abrisme, mais également dans l'accès aux droits, puisque près d'un tiers des Bruxellois reportent leurs soins car trop chers pour eux ?

Concernant le rôle des communes dans la gestion du sans-abrisme, celles-ci connaissent leurs administrés et entretiennent avec eux un rapport de proximité. À cet égard, comment mettre en place des guichets efficaces et renforcer l'information et l'échange au niveau des communes ?

Enfin, la commissaire souhaite connaître la composition du Comité de pilotage des États généraux. Comment s'organisera la concertation avec les citoyens et les associations ?

**M.** Ahmed Mouhssin (Ecolo) pensait que le non-recours faisait partie du non-accès. Il serait peut-être utile, en introduction des conclusions de ces auditions, de redéfinir la problématique.

Ce qui a marqué le député durant cette série d'auditions est la capacité des différentes administrations – CPAS et communes –, lorsque cela s'avère nécessaire en période de crise sanitaire, de s'articuler de manière efficace. Quel est donc l'enseignement

tiré des collaborations effectuées dans le cadre de la réquisition d'hôtels, des aides accordées aux travailleuses et travailleurs du sexe, etc. ? La crise de la Covid-19 a permis de mettre en lumière des possibilités qui semblaient, jusque-là, bloquées.

M. Jonathan de Patoul (DéFI) aborde la question des personnes handicapées, identifiées parmi les publics cibles. Quelles sont les dispositions spécifiques prises pour ces publics, dont certains d'entre eux n'ont pas accès à des mesures individuelles ? En outre, quelles sont les initiatives prises par rapport à la question de la pair-aidance ?

Enfin, qu'en est-il des campagnes d'information à destination des personnes surendettées ? Comment les tenir efficacement au courant des démarches existantes, notamment les services de médiation de dettes ?

M. David Weytsman (président) considère que l'audition du ministre en fin de ces auditions fut particulièrement utile. Sans préjuger de ce que les commissaires décideront ou des recommandations qui seront prises, il est intéressant d'entendre un exposé de ce qui a été et de ce qui est fait en matière de lutte contre le non-recours aux droits. Cela permettra d'éviter que la résolution découlant de ces auditions ne termine dans la pile des projets non exploités.

Le président demande des précisions concernant les mesures prises en matière de personnes en situation de handicap. L'audition du Service PHARE a permis la mise en lumière des difficultés que ces personnes rencontrent au quotidien.

Il est également question des familles monoparentales et des personnes souffrant de maladies mentales. Il déplore que, malgré la crise sanitaire, il ne se dégage pas de stratégie générale concernant la lutte contre le non-accès à leurs droits.

Selon le ministre, quelles seraient les priorités à fixer en termes de simplification administrative ? En effet, la présentation du ministre expose majoritairement les difficultés politiques rencontrées. Certes, elles existent, mais les différents experts entendus dans le cadre de ces auditions ont surtout abordé les problèmes administratifs, qui ne sont pas toujours liés à la division institutionnelle. Ils ont, notamment, exposé le manque de lisibilité et de visibilité des différents services.

Enfin, l'économie de pénurie actuellement vécue par la Belgique peut trouver différentes solutions. Celles-ci varient selon le parti qui les expose, mais le président se dit certain qu'un compromis pourrait, un jour, être trouvé.

M. Alain Maron (ministre) explique que ces différentes questions touchent aux compétences de toutes les institutions mais qu'il souhaite, tout de même, y apporter quelques réponses.

Pour ce qui concerne la politique d'aide aux personnes sans-abri, qui ne relève que minoritairement des compétences de la Commission communautaire française, il précise que ces questions ont été abordées en commission des Affaires sociales de la Commission communautaire commune.

À cet égard, des centaines de places ont été créées grâce à la réquisition d'hôtels mais ces publics ne pourront y rester indéfiniment. En effet, ces hôtels souhaitent récupérer leur fonction première, ce qui est leur droit. Nombre d'entre eux ont travaillé durant la crise sur base volontaire. En outre, il ne s'agirait pas d'institutionnaliser les hôtels en maisons d'accueil. C'est pourquoi il est important de sortir de ces options.

Du temps a pu être gagné par la prolongation de la plupart des conventions, lorsque les communes, CPAS et hôtels étaient toujours partants. Des moyens complémentaires ont pu être dégagés pour ce faire.

En outre, le ministre précise qu'une activation de l'ensemble des communes, CPAS, OIP régionaux et associations est en train de se mettre en place afin de trouver, ensemble, des solutions pratiques pour reloger ces personnes et travailler à un accès à leurs droits sociaux. C'est cela qui permettra la stabilisation de ces personnes actuellement en situation précaire.

La récupération de ses droits sociaux, notamment le revenu d'intégration, est la première étape qui permet à une personne de retrouver un équilibre au sein de la société. C'est actuellement la dynamique vers laquelle se dirige le Gouvernement, bien que cela reste particulièrement complexe. Il n'est, en effet, pas aisé de trouver plusieurs centaines de logements vides qui permettraient un glissement direct de ces personnes hors des hôtels, sans passer par la rue.

C'est à cet égard que des moyens complémentaires ont été dégagés, y compris dans le cadre du Plan de relance de l'économie. L'idée est de trouver une méthode de suivi de ces personnes une fois la fermeture des hôtels, via les maisons d'accueil, le système de « housing first » et le secteur d'accueil d'urgence. En parallèle, des moyens financiers sont alloués à la réinscription sociale d'un maximum de personnes.

Ce que le ministre retient de la crise sanitaire, c'est qu'il est possible, une fois l'adéquation entre les moyens budgétaires dégagés et la volonté politique, de trouver des solutions efficaces. Il ne pensait pas, au début de la crise, que tant de places pourraient être dégagées. Les communes et CPAS ont répondu à l'appel malgré la lourdeur de cet accompagnement social.

En effet, de nombreuses communes n'ont pas nécessairement envie d'accueillir des personnes sansabri supplémentaires sur leur territoire et de se lancer dans des opérations d'une telle ampleur. Or, nombre d'entre elles s'y sont attelées car elles en ont eu la motivation. Cette crise sanitaire a révélé un véritable problème qui impliquait d'assurer leur devoir de service public.

Le ministre espère que ces nouvelles portes de dialogue, de compréhension, d'écoute mutuelle, d'attention aux objectifs de chacun, de soutien entre les services, resteront ouvertes et seront élargies de manière plus structurelle.

À cet égard, il profite de cet échange pour remercier les communes et CPAS qui se sont engagés dans cette voie, en collaboration avec la Région. Aucun projet n'est parfait mais, lors de cette crise, des actions concrètes ont été entreprises, avec l'aide du secteur associatif, en termes d'accompagnement social.

Les secteurs qui sont, à ses yeux, prioritaires en termes d'amélioration de l'accès aux droits sont les secteurs des centres sociaux et de santé avec un très bas seuil d'accès. Ceux-ci s'adressent aux publics les plus désocialisés, qui ont droit au revenu d'intégration mais n'en jouissent pas.

Certains publics ne se rendent pas aux CPAS car ils ne connaissent pas ces structures, qui sont trop grandes, trop complexes, trop lointaines, trop hostiles et trop intrusives. C'est la raison pour laquelle ces personnes n'accèdent pas à leurs droits fondamentaux, notamment la protection sociale, la protection médicale et l'accès aux mutuelles.

Ces publics prioritaires cumulent régulièrement des problématiques de santé mentale, d'assuétude, etc. Pour que de nouvelles perspectives leur soient offertes, il est primordial de renforcer leur accès à ces droits sociaux, ce que font actuellement les associations telles Infirmiers de rue. Elles vont à la rencontre de ces publics qui ne poussent pas la porte des CPAS.

Plusieurs CPAS tentent d'améliorer les conditions d'accès à leur structure mais cela prend du temps et il faut reconnaître que la bureaucratie est hostile. Pour demander une aide ou accéder à un droit, il est nécessaire de démontrer qu'une personne remplit les conditions d'accès. Pour ce faire, cette personne doit répondre à de nombreuses questions relatives à sa vie privée, sa vie professionnelle, etc. Cette situation,

déjà complexe et épuisante pour un citoyen *lambda*, l'est davantage pour ces publics fragilisés.

Un exemple pertinent est celui de l'APA, évoquée plus haut par le ministre. Il est connu que les femmes vivent plus longtemps que les hommes, avec des revenus bien plus faibles. C'est pourquoi la plupart des bénéficiaires de l'APA sont des femmes. En outre, statistiquement, de nombreuses personnes ont droit à cette allocation et n'en font pas la demande car cela représente un véritable combat pour l'obtenir.

Mme Céline Fremault (cdH) ajoute que le taux d'emploi des femmes est bien trop faible. Encore aujourd'hui, dans la jeune génération, de nombreuses femmes sont précarisées car elles ne maîtrisent pas les tenants et les aboutissants d'un système qui ne les protège pas.

M. Alain Maron (ministre) confirme que ces femmes ne sont pas conscientes de l'impact de leur carrière sur leur pension, ce qui explique que leurs pensions soient beaucoup plus faibles que celles des hommes. Leurs plans de carrière ne sont pas les mêmes : il existe un phénomène de renoncement à des perspectives de carrière qui est plus présente chez les femmes que chez les hommes, ce qui a des conséquences sur les montants des pensions, surtout les plus faibles d'entre elles.

Pour ce qui concerne les échéances du Plan social-santé intégré, il affirme qu'un premier travail a été effectué par le Comité de pilotage et le Comité stratégique. Le cabinet, en collaboration avec toutes les administrations et l'Observatoire de la santé et du social, a effectué une première analyse SWOT.

Le lancement des groupes de travail avec les acteurs de terrain, les associations, les administrations, etc., est prévu pour le mois de septembre et le panel citoyen pour le mois de novembre.

Mais l'objectif principal est de ne pas faire perdurer durant des mois le développement du plan. Ayant également assisté à la lenteur de la précédente législature, le ministre espère un résultat pour l'année prochaine. En effet, il est positif que chacun soit engagé dans ce projet mais plus un processus est complexe, plus il a tendance à s'embourber et à durer.

Il précise, néanmoins, que ce nouveau plan ne remettra pas à plat l'ancien plan santé. Il s'agit d'un plan qualitatif et il est hors de question de jeter ses avancées à la poubelle.

Il confirme donc que la crise sanitaire a fait perdre du temps au lancement du nouveau Plan social-santé intégré mais qu'il continue de progresser et devrait bientôt atterrir. Par ailleurs, selon le ministre, les familles monoparentales sont au cœur du problème de non-accès aux droits car, au sein des familles les plus pauvres, les familles monoparentales prédominent. En effet, un seul revenu est beaucoup plus complexe à gérer, a fortiori si des enfants font partie du ménage.

En outre, le parent des familles monoparentales est souvent une femme, qui accumule régulièrement un ensemble de problématiques. C'est la raison pour laquelle le projet de la « Maison des parents solos » a été soutenu.

Mais il est impossible de prendre en charge toutes les initiatives de type « parents solos ». C'est pourquoi chaque CASG, chaque service agréé en Commission communautaire française ou en Commission communautaire commune, qui est un service d'aide sociale, doit nécessairement accueillir qualitativement ce public des familles monoparentales puisqu'il représente l'essentiel du public précarisé.

Il n'y a pas de raison de distinguer ou de ségréger les publics, bien qu'en termes de connaissances, il est intéressant que certaines associations soient spécialisées. Certes, cela permet d'alimenter les autres associations par une expertise particulière. Mais l'enjeu est que les familles monoparentales puissent trouver une aide sociale au sein de chaque association agréée pour ce fait en Commission communautaire française et en Commission communautaire commune.

Sur la question d'initiatives telles que celle du Justibus, le soutien à leur accorder fera partie des discussions complémentaires que le Gouvernement doit avoir à la rentrée pour un nouveau Plan de relance, qui sera plus structurel que le plan présenté ce 7 juillet par l'ensemble du Gouvernement.

Pour ce qui concerne les maisons médicales, le ministre rappelle avoir déjà apporté une réponse en séance plénière. Le Gouvernement a prévu d'en agréer deux cette année et compte en agréer davantage au fil des années. Il s'agit d'un engagement clair dans l'accord de majorité, qui fait pleinement partie de la politique d'accès aux soins.

En outre, il s'agit d'une politique territorialisée puisque les maisons médicales ont l'avantage d'être inscrites sur un territoire qu'elles connaissent bien, et elles s'articulent efficacement avec d'autres associations ou organismes en social-santé sur un même territoire.

Le ministre conseille à M. Weytsman de s'adresser à M. Vervoort sur la question des personnes en situation de handicap car il en a la compétence en Commission communautaire française.

Pour ce qui a trait au public étudiant, il précise qu'un problème spécifique de santé mentale chez les jeunes a été identifié lors de la crise sanitaire. Il existe un véritable mal-être lié à la Covid-19 chez les jeunes et les professionnels de soins qui, quant à eux, se sont retrouvés en première ligne dans les hôpitaux, les maisons de repos, etc.

Des moyens complémentaires ont donc été dégagés pour le secteur de la santé mentale afin de travailler spécifiquement sur ces deux publics qui ont été identifiés par trois études externes.

Enfin, le ministre rappelle que la subvention Covid-19 au CPAS est répartie comme suit :

- un-tiers du budget est alloué à différents projets, sur la base d'une répartition suivant la clé du Fonds spécial d'action sociale;
- deux-tiers du budget sont répartis entre les CPAS, sur base d'une répartition suivant la clé du Fonds spécial d'action sociale.

Ainsi, sur les 30 millions d'euros débloqués, 12 millions d'entre eux sont alloués au développement de projets, notamment liées au non-accès aux droits. Le CPAS de la ville de Bruxelles a, en outre, annoncé qu'il travaillera sur un projet de « *screening* » des droits des personnes et des facteurs de blocage de cet accès aux droits. Ce travail mené par la ville de Bruxelles sera suivi afin d'envisager son application à l'entièreté des CPAS de la Région.

Mme Céline Fremault (cdH) tient à préciser qu'elle ne souhaite pas généraliser la « Maison des parents solos » au sein de chaque commune bruxelloise. Elle insiste simplement sur le fait qu'il existe un manque d'information de première ligne envers une série de femmes, notamment sur la question de la séparation ou du divorce, qui nécessite une expertise juridique.

Ce n'est pas toujours au CPAS qu'elles peuvent trouver ces informations et cette expertise. Ainsi, les juristes et psychologues présents au sein de la « Maison des parents solos » représentent une véritable plus-value.

C'est pourquoi elle soutient la pérennisation de ce projet, sans nécessairement le mettre en place au sein des 19 communes bruxelloises. Il est important de maintenir les subsides qui lui sont alloués.

#### 25. Conclusion des auditions

En sa réunion du 20 octobre 2020, la commission a décidé, à l'issue des auditions, de constituer un groupe de travail.

En ses réunions des 2 et 23 février 2021, la commission a procédé à un échange de vues relatif aux conclusions de ce groupe de travail. Une première discussion a porté sur le fond et la seconde a concerné la forme du document final.

# 26. Examen des conclusions du groupe de travail

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** énonce les cinq recommandations proposées par le groupe Ecolo, à savoir :

- identifier les personnes potentiellement éligibles afin qu'elles fassent l'objet d'une certaine proactivité de la part des services publics, via une bonne information ou une automatisation;
- évaluer les possibilités de soutien et d'accompagnement des professionnels via, par exemple, un accès professionnel au numéro vert d'urgence sociale, afin que chaque assistant social en provenance d'un CPAS ou d'une maison médicale ait accès à une information centralisée, actualisée sur les principaux droits sociaux ou de santé;
- pérenniser et protéger le système des maisons médicales au forfait, permettant de répondre aux besoins de santé sans que le critère financier ne soit un obstacle. Il s'agit également d'harmoniser vers le haut les démarches d'accès aux soins de santé entre les 19 CPAS ainsi que d'attribuer, de manière simplifiée, les cartes médicales et les aides médicales urgentes (AMU);
- fusionner la procédure de demande d'admission et celle de demande d'intervention, afin d'alléger la procédure et de réduire ainsi le délai dans le traitement d'une demande – comme, par exemple, pour ce qui concerne l'intervention handicap accordée par la Commission communautaire française;
- mettre en place des dispositifs de veille juridique et de communication au niveau de la fédération des CPAS qui permettraient de « digérer » les informations administratives réglementées, souvent évolutives, et de les transmettre aux différents services afin qu'elles puissent être communiquées aux usagers

En l'absence de députés du groupe PTB, il est convenu par la commission de se référer aux propositions émises par le groupe politique lors des réunions du groupe de travail, à savoir :

 l'automatisation de tous les droits sociaux, en commençant par tous ceux qui dépendent de la compétence de la Région de Bruxelles-Capitale. L'automatisation de l'échange de données et l'automatisation des droits sont des moyens concrets de lutte contre la pauvreté, en simplifiant les processus bureaucratiques et en évitant des démarches complexes aux usagers;

- l'individualisation des droits sociaux et la suppression du statut de cohabitant. L'individualisation des droits doit être inscrite dans chaque nouvelle ordonnance réglementant des matières où cette individualisation est possible;
- garantir que les travailleurs sociaux soient en nombre suffisant afin de disposer de temps pour fournir des services de qualité, axés sur une approche personnalisée, ainsi que l'examen complet et le suivi de tous les droits, aides sociales et autres prestations auxquels l'usager peut prétendre.

Mme Nicole Nketo Bomele (DéFI) énonce, à son tour, les propositions formulées par le groupe DéFI.

La première d'entre elles concerne une simplification des démarches et une meilleure information. En effet, la complexité de la législation et des démarches à effectuer auprès d'un public déjà fragilisé est l'une des sources certaines de cette « non-effectivité » des droits. Sans perdre de vue qu'avec la crise sanitaire vécue actuellement, la digitalisation de l'information et de l'accès à certains services s'est renforcée, creusant davantage encore la fracture numérique auprès de certains publics plus fragilisés, dont les personnes âgées et les personnes en situation de précarité.

En outre, rapport après rapport, les experts confirment le fait que de nombreuses personnes ignorent l'existence même de ces droits. Le groupe DéFI estime, dès lors, qu'il est important de simplifier les documents, le langage, les règles, et donc toutes les démarches administratives, ainsi que les conditions d'octroi des droits et les démarches à accomplir.

Dans le même temps, il conviendra d'identifier les besoins en accompagnement social et de mettre en place des campagnes d'information et de prévention. Il s'agira, également, de renforcer la formation en matière de non-recours aux droits des acteurs de la première ligne que sont, notamment, les travailleurs sociaux des CPAS.

Pour le groupe DéFI, les moyens administratifs pour lutter contre la non-effectivité des droits résident dans un premier axe d'actions sous la forme d'un triptyque : publicité active, guichet unique, aide administrative juridique. Ces trois éléments sont à prendre en un unique bloc afin que chacun renforce les autres. Sur le plan opérationnel, ce triptyque peut être modulé en fonction des impératifs rencontrés par chaque CPAS. Par exemple, le guichet unique et le bureau d'aide administrative pourraient ne faire qu'un.

Comme stipulé plus haut, la simplification administrative est un corollaire important de ce triptyque. Il importe de privilégier la simplification des procédures administratives pour l'usager. Cela ne signifie pas que les législations et réglementations le seraient également, car cela impliquerait probablement des modifications des aides sociales, ce qui n'est pas le but recherché.

Le second axe d'action est de renforcer la publicité active spécifique des CPAS auprès de leurs publics cibles. La publicité active de l'administration consiste à diffuser et à communiquer de l'information d'initiative.

En effet, face à un public très fragilisé, dans l'incapacité de trouver la « voie » vers les aides auxquelles il a droit, le CPAS doit développer une publicité active spécifique consistant à diffuser l'information et à adopter des démarches actives pour identifier et toucher son public, notamment les publics les plus fragiles de sa circonscription. Cela concerne toutes les personnes en décrochage social, à savoir les personnes isolées, les personnes désorientées, les sans-abris, etc. L'ambition, par cette publicité active, est que ces publics soient ainsi dirigés vers le CPAS.

Des informations et une première analyse doivent donc être recueillies avant que ces personnes ne soient redirigées, ce par des organismes de sécurité sociale et/ou tout opérateur offrant des aides sociales diverses et supplétives — personnes handicapées, aides communales, etc. Les informations recueillies doivent être exploitables par le CPAS et tous les autres organismes même si celles-ci ne sont pas complètes ou exhaustives.

En outre, adossé au guichet de première ligne et au service social, un bureau d'aide administrative et juridique sera créé ou, s'il existe déjà, renforcé afin d'appliquer pleinement l'article 60, §2, de la loi organique. Il s'agit d'accueillir et d'offrir à tous les publics interagissant avec le CPAS une aide de portée juridique. Ce bureau offrirait un appui administratif et juridique aux personnes désarçonnées par des procédures administratives et des risques de contentieux. Le CPAS pourrait développer ce service en direct ou le créer par délégation et subvention. Il serait également relié au bureau d'aide juridique local le plus proche si la mobilisation d'un avocat devait s'avérer nécessaire.

La troisième proposition mise en avant par la députée est de mettre en œuvre les conclusions des groupes de travail et des rapports des experts pour plus d'efficacité.

En effet, la lutte contre le non-recours aux droits constitue une priorité, tant pour le SPP Intégration sociale que le SPF Sécurité sociale. Ils ont, à cet effet, créé un groupe de travail spécifique, début 2020, dont les activités ont été stoppées à cause de la Covid-19.

Le groupe DéFI constate que des efforts sont entrepris depuis quelques années, à de nombreux échelons, pour tenter de remédier à cette problématique du non-recours aux droits, ce qui est très louable. De nombreux rapports ont également été rédigés par les experts, notamment par le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale et par l'Observatoire de la santé et du social de la Région de Bruxelles-Capitale.

Le groupe DéFI estime donc que le temps est venu de conclure et de passer à la coordination et à la mise en œuvre des recommandations émises par les différents groupes de travail et auteurs de ces rapports.

**M. Ibrahim Donmez (PS)** fait part à la commission des recommandations proposées par le groupe PS, à savoir :

- mettre en œuvre le devoir d'information, de simplification administrative – en intégrant la fracture numérique –, de formation et de sensibilisation du personnel des différents services des travailleurs de toute la ligne, ce de l'accueil à la délivrance du service;
- sortir les services de leur zone de confort via la mise en place de politiques « hors les murs » (outreaching) afin d'aller à la rencontre des bénéficiaires potentiels, le cas échéant, dans leur milieu de vie:
- poursuivre le travail communautaire afin de veiller à l'identification des besoins et à la mobilisation des populations. La notion « d'analyse partagée » intégrée dans le décret ambulatoire peut aider en la matière car elle vient utilement compléter la notion de travail communautaire pour mobiliser les publics cibles et agir directement sur les déterminants du social et de la santé:
- intégrer la question de bas seuil à l'accessibilité des services. L'exemple de la ligne 0,5 en matière d'accès aux soins est, à cet égard, particulièrement éclairant, et les services doivent s'en inspirer pour s'adapter et ne laisser personne sur le bord du chemin;
- soutenir les services de première ligne dans leurs missions pour assurer un service décloisonné d'orientation – par exemple via les rendez-vous des droits –, pour pouvoir développer des politiques centrées sur les publics cibles les plus éloignés des services. Pour ce faire, il est possible de s'appuyer, notamment, sur la modification de

l'ordonnance CPAS, qui doit amener les coordinations sociales de ces institutions à mobiliser une réflexion spécifique sur le non-recours. Il s'agira, dans cette perspective, d'aligner les politiques publiques monocommunautaire et bicommunautaire afin de permettre, dans ce cadre, de mobiliser les services de la Commission communautaire française, notamment les centres d'action sociale globale (CASG) et les CPAS.

**Mme Aït-Baala (MR)** développe, quant à elle, les trois propositions retenues par le groupe MR.

La première d'entre elle est la volonté de simplifier les démarches administratives :

- en réduisant la longueur des procédures, parfois redondantes, et le nombre de documents officiels à fournir aux CPAS;
- en vulgarisant une partie de l'information destinée au public;
- en favorisant l'automatisation de l'échange et du transfert de données.

La seconde proposition consiste à encourager la proactivité vers les commerçants et indépendants.

En effet, selon l'Observatoire, « le régime pour indépendants a été souligné comme favorisant des situations de sous-protection sociale très préoccupantes et souvent invisibles. Les intervenants qui travaillent dans les mutualités peuvent parfois être partagés entre leur rôle d'assureur et les priorités d'une institution qui octroie des indemnités dans un cadre réglementaire. (...) Certains intervenants estiment qu'il y a énormément d'indépendants dans cette situation, y compris des étrangers dont la condition de séjour est le travail et qui acceptent d'adopter ce statut pour augmenter leur employabilité mais qui dès lors ne peuvent constituer leur droit (et parfois celui de leur ménage) à une assurance en soins de santé ».

Or, la crise sanitaire amplifie cette situation déjà compliquée pour les indépendants et montre qu'il est temps d'agir à cet égard.

C'est pourquoi, le groupe MR suggère que l'ensemble des autorités publiques concernées assure une démarche proactive afin d'informer les indépendants et commerçants bruxellois sur leurs droits et sur les démarches à fournir pour leur donner accès à ceux-ci. Cette demande s'inscrit particulièrement dans le contexte de crises sanitaire, économique et/ ou sociale, mais vaut également en-dehors de telles crises. La troisième proposition consiste à commanditer une étude sur l'individualisation des droits sociaux.

Une vision moderne de la famille et de l'individu libre imposerait, relativement naturellement, de casser les droits actuellement familiarisés. Le modèle actuellement en place se base toujours sur les concepts de « chef de famille » et de « femme au foyer ». Il en va de même pour le statut de cohabitant, qui est discriminant, en comparaison au statut d'isolé. Certaines personnes précarisées tentent, dès lors, de contourner ce statut de cohabitant, tout en essayant de bénéficier des loyers moins élevés qu'impliquent une colocation.

L'individualisation des droits est soutenue par la Commission européenne depuis 1987, par les CPAS dans leur mémorandum aux partis politiques, par le Conseil de l'égalité des chances entre les hommes et les femmes et par de nombreuses associations luttant pour l'émancipation des femmes.

Le groupe MR demande, dès lors, une évaluation indépendante, précise et objective des effets qu'aurait une individualisation des droits sociaux, tout en préservant certains droits précédemment acquis. Cette étude porterait tant sur les conséquences pour les citoyens, que sur les modifications de budget qu'entraînerait une telle individualisation.

Mme Céline Fremault (cdH) précise que les propositions qui devront être retenues dépendront du type de levier que la commission souhaite soulever. En effet, de nombreuses propositions des différents groupes se rejoignent, certaines allant plus en profondeur que d'autres.

Ce qui lui importe est, avant tout, la question de l'information et de la sensibilisation des potentiels bénéficiaires, la question de l'automatisation des droits qui revient dans les propositions de plusieurs groupes politiques et la question de l'individualisation des droits. Ce sont les trois lignes de force qui sont ressorties des auditions. La colonne vertébrale lui semble relativement unanime, bien que certaines spécificités ressortent chez l'un ou l'autre groupe politique.

Maintenant se pose la question de la formulation : s'agit-il d'une proposition de résolution ou de recommandations ? S'agira-t-il de recommandations au Gouvernement fédéral ou de demandes à porter au sein même du Gouvernement bruxellois ?

Mme Farida Tahar (Ecolo) propose, avant de statuer sur le type de suivi à accorder, de revenir sur chaque recommandation, point par point, afin que chaque groupe fasse part de ses remarques sur le

fond ou sur la forme. Cela permettra à la commission de trancher, de manière unanime.

La députée a, notamment, des demandes de précision sur certaines recommandations – par exemple, la question du guichet unique. En effet, il semble exister un accord sur le principe de guichet unique. Néanmoins, chaque CPAS dispose déjà d'un guichet unique : s'agit-il donc d'un guichet unique régional ?

Mme Nicole Nketo Bomele (DéFI) apporte des précisions quant à la vision du groupe DéFI sur la question d'individualisation des droits, à laquelle il est nécessaire d'apporter une nuance.

Concernant la proposition du groupe PTB, elle ajoute que les éléments abordés par ce groupe se retrouvent au sein des propositions d'autres groupes, de manière plus modérée et en des termes plus justes.

M. Ibrahim Donmez (PS) propose, en tant que président de la commission de la Santé et de l'Aide aux personnes de la Commission communautaire commune, de se saisir, en commission, de la question du non-recours aux droits. Cela permettrait d'approfondir encore davantage la thématique.

Mme Céline Fremault (cdH) souhaite que Mme Tahar précise davantage sa requête. Concernant les propos de M. Donmez, elle souhaite en comprendre la finalité. S'agirait-il de voter, ce jour, pour des recommandations afin que la commission de la Santé et de l'Aide aux personnes de la Commission communautaire commune s'en saisisse par la suite?

Comment articuler les deux entités ? En effet, elle explique que les angles d'approche concernant la question du non-recours aux droits sont variés.

Mme Farida Tahar (Ecolo) précise qu'il est nécessaire de statuer sur le détail de chaque recommandation avant d'en décider le suivi, qu'il s'agisse d'une proposition de résolution ou de recommandations.

Concernant la proposition de M. Donmez, la députée émet quelques réserves. En effet, il est probable qu'une partie des recommandations s'adressera à la Commission communautaire commune.

Néanmoins, elle considère qu'il ne serait pas utile de relancer une nouvelle série d'auditions en Commission communautaire commune, à la suite du travail effectué au sein de cette commission.

M. Ibrahim Donmez (PS) rappelle que chaque rapport lié à la pauvreté était, de coutume et ce, jusqu'en 2013, transformé en recommandations au Gouvernement par le Parlement.

Mme Nicole Nketo Bomele (DéFI) estime, au nom du groupe DéFI, que la dénomination même de « non-recours » n'est pas idéale car elle rejette la faute sur les bénéficiaires. C'est pourquoi elle propose de parler de « non-effectivité » des droits.

M. David Weytsman (président) se positionne comme étant défavorable à un quelconque renvoi de la thématique en Commission communautaire commune.

En accord avec la proposition de Mme Tahar, il propose de passer en revue chaque recommandation.

Mme Farida Tahar (Ecolo) souscrit à la proposition du groupe DéFI d'inscrire la volonté de simplifier les démarches et de mieux informer.

Néanmoins, elle réitère sa précédente demande d'explications concernant le guichet unique. S'il s'agit d'un nouveau guichet unique régional, cela nécessitera davantage de moyens et sera donc plus complexe à mettre en œuvre.

Mme Nicole Nketo Bomele (DéFI) explique qu'il s'agirait d'associer les guichets uniques des CPAS aux bureaux d'aide juridique.

Mme Farida Tahar (Ecolo) précise, pour avoir déjà travaillé au sein d'un CPAS, que l'habitude est de rediriger les bénéficiaires qui se présentent vers des services spécialisés et ce, dans le cadre des guichets uniques dont dispose déjà chaque CPAS.

Ne s'agirait-il pas davantage de renforcer les guichets uniques existants plutôt que de créer un nouveau guichet unique ?

**Mme Nicole Nketo Bomele (DéFI)** confirme qu'il s'agit bien d'une demande pour améliorer et renforcer le fonctionnement des guichets existants.

M. David Weytsman (président) estime qu'une cellule d'appui spécifique doit être créée. En effet, de nombreux assistants sociaux affirment éprouver des difficultés à rediriger les bénéficiaires vers les services adéquats.

Il énonce ensuite les propositions du groupe PTB.

Mme Farida Tahar (Ecolo) rejoint le groupe PTB sur le principe mais émet quelques remarques de forme, notamment sur la question de la protection de la vie privée. Ces prérogatives ne sont pas si simples à mettre en œuvre, au niveau communautaire francophone, car cette question relève davantage du niveau fédéral.

**M.** David Weytsman (président) propose une nouvelle formulation : « veiller à mettre en œuvre ou tendre vers l'automatisation des droits », en intégrant une remarque sur la protection de la vie privée.

Mme Farida Tahar (Ecolo) ajoute qu'il sera également nécessaire d'uniformiser ces demandes afin que chaque recommandation commence par un verbe et non un nom commun.

Mme Céline Fremault (cdH) rejoint les propositions des commissaires et ajoute qu'il serait intéressant de pousser le Fédéral à produire une étude sur la mise en œuvre concrète de l'automatisation des droits. Comment le processus de mise en œuvre de cette automatisation fonctionne-t-il ?

En outre, cette question est liée à la question de l'individualisation des droits reprise au second point de la proposition du groupe PTB.

M. David Weytsman (président) estime, sur ce point, que le plus grand commun dénominateur de chaque groupe politique consiste en la production d'une étude sur l'individualisation des droits sociaux.

Mme Farida Tahar (Ecolo) précise, à nouveau, que la concrétisation de cette étude relève du niveau fédéral. Elle demande donc que la formulation soit remplacée par « tendre vers l'individualisation des droits » et « viser la suppression du statut de cohabitant ».

Mme Céline Fremault (cdH) traduit la troisième recommandation du groupe PTB par le renforcement des services de première ligne.

Mme Farida Tahar (Ecolo) estime qu'une reformulation de cette proposition est nécessaire, notamment pour ce qui concerne la notion de « nombre suffisant ». Elle rejoint Mme Fremault sur le remplacement de cette phrase par « le renforcement des services de première ligne » ou « un soutien des conditions de travail ».

M. David Weytsman (président) souhaite y ajouter un élément de capacité, qui renvoie à la question de l'extension de certains agréments. Cette demande serait donc adressée tant à la Commission communautaire française qu'à la Commission communautaire commune.

Pour ce qui concerne la proposition de recommandations du groupe Ecolo, le président souhaite revenir sur le premier point, relatif à l'identification des personnes potentiellement éligibles.

Ne serait-il pas plus juste de parler de « publics cibles » ?

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** explique que certaines personnes, malheureusement, ne répondent pas aux critères d'octroi d'une aide et que c'est pour cette raison qu'est indiqué le terme « potentiellement ».

Il est important de conserver les termes « potentiellement éligibles », en insérant la notion de « publics cibles ».

Mme Céline Fremault (cdH) questionne Mme Tahar concernant les dispositifs de veille juridique et de communication au niveau des CPAS, à savoir le cinquième élément de la proposition du groupe Ecolo.

Ne serait-il pas plus opportun d'y indiquer un lien avec Brulocalis ?

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** confirme que cela peut être précisé dans la proposition, bien que cela ne ressorte pas directement des recommandations.

M. David Weytsman (président) émet, ensuite, une remarque au groupe PS concernant le second point de leur liste de recommandations. En effet, il souhaite une autre formulation que celle de « sortir de leur zone de confort ».

Au regard du travail effectué au quotidien par le personnel de ces services, il ne semble pas opportun de parler de « zone de confort ». Il s'agit d'une simple remarque de forme.

- **M. Ibrahim Donmez (PS)** explique que la volonté du groupe PS est de mettre en avant la nécessité d'accentuer la proactivité vers les publics qui ne se présentent pas aux portes des institutions.
- **M. David Weytsman (président)** considère que cela rejoint la question de renforcement des services de première ligne.

Mme Céline Fremault (cdH) émet une remarque concernant la seconde proposition du groupe MR relative à la nécessité d'encourager la proactivité vers les commerçants et indépendants. Il ne faudrait pas donner l'impression qu'ils soient la seule priorité.

Puisque cette question se raccroche à d'autres recommandations, il serait peut-être nécessaire d'indiquer « les publics cibles, avec une attention particulière pour les indépendants » ou « les publics cibles, en ce compris les indépendants ».

Ne serait-il pas également opportun de citer d'autres catégories en exemple, telles les familles monoparentales ?

M. David Weytsman (président) propose, à cet égard, de se baser sur les recommandations de l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-Capitale pour lister ces catégories prioritaires.

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** propose de formuler selon ces termes : « assurer une démarche proactive vers les publics cibles » afin que les recommandations marquent une action.

Elle précise, en outre, que les CPAS soutiennent déjà les indépendants et tendent à communiquer avec ces publics.

**M. David Weytsman (président)** ne partage pas cette analyse du terrain. Les secrétariats sociaux déteignent une réalité bien plus complexe, bien que les aides se soient démultipliées avec la crise sanitaire.

Le but de cette proposition du groupe MR est bien d'attirer l'attention sur les besoins de ce public en particulier, à savoir les indépendants et commerçants, qui ne sont pas habitués à pousser la porte des CPAS. En effet, ceux-ci ne sont pas mentionnés par l'Observatoire comme un public cible.

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** juge utile d'ajouter la nécessité d'un « soutien à la communication avec ces publics cibles ».

Mme Céline Fremault (cdH) propose d'indiquer « avec une attention spécifique pour celles et ceux qui ont été durement touchés durant la crise sanitaire du coronavirus, tels que les indépendants et commerçants ».

La commission marque son assentiment sur ces propositions.

Lors de la réunion suivante, **M. David Weyts-man (président)** aborde les modifications apportées au texte final, adressé aux députés par courriel (<sup>5</sup>), concernant les points 8, 9 et 11.

**M. Ibrahim Donmez (PS)** explique que la proposition initiale relative au point 8 des recommandations ne tenait pas suffisamment compte des moyens financiers des CPAS. En effet, certains d'entre eux n'ont pas les moyens d'embaucher un service juridique pour effectuer ce qui était demandé dans ce point.

En outre, d'un point de vue déontologique, il est assez complexe, pour un CPAS, d'engager un juriste pour le défendre, s'il devait y avoir eu des manquements. En effet, au sein du secteur associatif, des services juridiques existent et sont performants.

<sup>(5)</sup> Voir annexe 3.

Cela permet, enfin, d'éviter la confusion entre « non-recours à la justice » et « non-recours aux droits ».

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** nuance le texte du point 9 tel que modifié par le groupe PTB. En effet, mettre en œuvre une automatisation systématique des droits n'est pas toujours possible.

C'est pourquoi elle propose, au nom de la majorité de remplacer « l'automatisation des droits sera inscrite dans chaque nouveau texte réglementaire avec, si nécessaire, une période transitoire » par « l'automatisation des droits sera recherchée, et inscrite lorsqu'elle est opportune et matériellement possible, dans chaque nouveau texte réglementaire avec, si nécessaire, une période transitoire ».

M. Petya Obolensky (PTB) regrette de n'avoir reçu cette nouvelle que quelques minutes avant la réunion.

Néanmoins, le contenu du texte tel que déposé par la majorité convient au groupe PTB.

Mme Farida Tahar (Ecolo) précise que sur le fond, majorité comme opposition sont sur la même longueur d'ondes. Mais il est impossible d'inscrire cette automatisation automatique dans tous les textes légaux, sans, par moment, se montrer contre-productif.

Mme Nicole Nketo Bomele (DéFI) estime qu'une étude effectuée par le Fédéral à ce sujet est nécessaire. Cela permettrait, à terme, de décharger les assistants sociaux, qui se sentent dépassés par les charges administratives.

Mme Céline Fremault (cdH) apporte une remarque à la formulation proposée par la majorité. Le terme « recherchée » est un peu étrange, selon elle, et devrait davantage se rapporter à un « objectif d'automatisation des droits ».

**M.** David Weytsman (président) demande à Mme Tahar quels sont les cas où une automatisation des droits ne serait pas opportune.

Mme Farida Tahar (Ecolo) considère qu'il n'est pas nécessaire de l'inscrire automatiquement dans tous les textes légaux, car il s'agit d'un sujet très complexe. Il s'agit d'un objectif à atteindre; des spécificités ne sont donc pas nécessaires actuellement.

Mme Céline Fremault (cdH) émet une remarque de cohérence pour ce qui concerne les points 11 et 12. Il serait plus opportun d'inverser ces deux points puisque le point 11 conclut le point 12.

La commission marque son assentiment sur ces propositions.

M. David Weytsman (président) précise que les services du greffe lui ont signalé une coquille aux points 1, 2 et 3. En effet, à la fin de chaque paragraphe, l'expression « Tout le monde » doit être retirée.

## 27. Détermination de la nature du document final

M. David Weytsman (président) suggère une proposition de résolution, qui possède une véritable existence législative, contrairement aux recommandations, et qui permet, tous les trois mois, d'interpeller le Collège sur le suivi y apporté.

Cette décision serait, selon lui, en adéquation avec les travaux de l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-Capitale en matière de non-recours aux droits, ainsi que les nombreuses demandes de la part des associations à cet égard.

M. Sadik Köksal (DéFI) affirme qu'un accord au sein de la majorité se porte davantage sur la rédaction de recommandations.

**Mme Farida Tahar (Ecolo)** rappelle, comme précisé lors de la réunion du 2 février 2021, que le groupe Ecolo souhaite également que le suivi prenne la forme de recommandations.

Tout d'abord, le Gouvernement travaille actuellement sur une série de recommandations.

De plus, des auditions sur d'autres sujets ont été réalisées au sein des commissions de ce Parlement, à la suite desquelles des recommandations ont été rédigées.

En outre, un rapport de recommandations n'est pas sans importance ou sans symbolique. Ce rapport pourrait également faire l'objet de débats en séance plénière ou servir de base pour des questions orales ou interpellations au Gouvernement.

M. Petya Obolensky (PTB) affirme que le non-recours aux droits est une affaire sérieuse, qui touche de nombreux citoyens à Bruxelles. La question de l'individualisation et de l'automatisation des droits peut, ainsi, avoir un impact concret.

Selon lui, une proposition de résolution a, déjà, un impact relativement faible aux yeux de la population. Ainsi, se limiter à des recommandations, qui ont moins de poids, serait regrettable.

Mme Latifa Aït-Baala (MR) abonde dans le sens du président. Quel est le sens politique de recommandations ? Certes, la députée entend l'argument de Mme Tahar concernant l'activité du Gouvernement sur ce sujet. Néanmoins, cela n'empêche pas la commission de prendre les devants via la rédaction d'une proposition de résolution, qui représente une force d'engagement bien plus importante.

Symboliquement et par respect pour les personnes impliquées dans le travail effectué en amont par la commission, elle estime qu'une proposition de résolution est une belle prise de position.

Mme Céline Fremault (cdH) résume les arguments de part et d'autre. Il est vrai que les travaux du Parlement n'aboutissent pas toujours à des résolutions.

Elle cite, en exemple, les travaux réalisés par la commission de l'Enseignement, de la Formation professionnelle, des Personnes handicapées, du Transport scolaire, des Crèches, de la Culture et du Tourisme.

Dans ce cas précis, les recommandations faisaient suite à l'examen de la résolution, dans le cadre de l'autisme, d'avril 2019 et d'une résolution déposée par elle-même, pour lesquelles des auditions ont été organisées.

La situation n'est pas la même car il n'existe pas encore de résolution sur l'automatisation ou l'individualisation des droits au sein du Parlement. Elle trouverait dommage qu'un choix de recommandations donne l'impression que cette thématique ne méritait pas une proposition de résolution.

M. Ibrahim Donmez (PS) soutient les arguments de Mme Tahar et de M. Köksal. Il contredit également les arguments de Mme Aït-Baala concernant l'absence de poids de recommandations.

Selon lui, les recommandations offrent l'occasion de pouvoir organiser des débats en séance plénière et au sein des différentes commissions. Opter pour des recommandations ne prive donc pas les députés de ces débats.

M. Ahmed Mouhssin (Ecolo) précise qu'il ne faudrait surtout pas donner l'impression, quel que soit le choix sur lequel se portera la commission, que le suivi n'aura pas de portée.

En outre, le travail effectué au sein de cette commission est reconnu puisque les recommandations finales de la commission spéciale Covid-19, créée au sein du Parlement régional bruxellois, s'appuieront sur les travaux de la commission des Affaires sociales, de la Famille et de la Santé du Parlement francophone bruxellois en matière de non-recours aux droits.

Il serait utile que la commission transmette le document final au Parlement régional bruxellois puisqu'il s'agit d'un élément sur lequel il compte s'appuyer dans le futur. Qu'il s'agisse de recommandations ou d'une résolution, il sera important de donner vie aux propositions qui auront été retenues.

Mme Farida Tahar (Ecolo) insiste que ce rapport de recommandations émane bien des auditions organisées au sein de cette commission. Il s'agit de demandes qui émanent du terrain, du secteur associatif et des institutions qui ont été entendues durant l'année 2020. Il sera tenu compte de ces demandes, qu'il s'agisse de recommandations ou d'une résolution.

**M. Ibrahim Donmez (PS)** ajoute que, si les recommandations émises par l'Observatoire sont importantes, elles n'ont pas autant de poids que des recommandations que peut émettre un Parlement à la suite d'auditions.

M. Jamal Ikazban (PS) ne souhaite pas que le travail parlementaire relatif à ces auditions soit dévalué et ce, même si la commission choisit d'émettre une série de recommandations. Ce même travail s'effectue également au sein d'autres commissions, sur d'autres thématiques.

Enfin, les recommandations servent de base pour permettre au Gouvernement d'avancer sur ces questions, et aux parlementaires de revenir sur certains points s'ils l'estiment nécessaire.

#### 28. Vote sur la nature du texte

La commission statue sur le principe d'émettre des recommandations par 8 voix pour et 4 voix contre.

#### 29. Approbation du rapport

La commission fait confiance au président et au rapporteur pour l'élaboration du rapport.

#### 30. Texte adopté par la commission

Recommandations dans le cadre des auditions sur la lutte contre la pauvreté sous l'angle du non-recours aux droits

#### Introduction

Suite au Jeudi de l'hémicycle du 24 octobre 2019 sur la thématique de « La lutte contre la pauvreté sous l'angle du non-recours aux droits », la présidence du Parlement francophone bruxellois a souhaité un suivi parlementaire de la part de la commission des Affaires sociales, de la Famille et de la Santé.

À ce titre, la commission des Affaires sociales, de la Famille et de la Santé a procédé à une série d'auditions relatives à « La lutte contre la pauvreté sous l'angle du non-recours aux droits ». Le président de la commission tient, au nom de la commission, à remercier ces intervenants pour leur travail de terrain, ainsi que pour le temps accordé aux commissaires.

En se basant sur ces échanges, ainsi que sur les recommandations de l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-Capitale dans son dossier thématique intitulé « Aperçus du non-recours aux droits et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise », la commission des Affaires sociales, de la Famille et de la Santé a dégagé plusieurs priorités qui prennent la forme des recommandations suivantes.

#### Recommandations

Le Parlement bruxellois francophone émet les recommandations suivantes au Gouvernement francophone bruxellois, dans les compétences qui sont les siennes, et demande au Gouvernement bruxellois francophone de porter les recommandations suivantes au Collège réuni de la Commission communautaire commune, au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et au Gouvernement fédéral, dans les compétences qui sont les leurs :

de simplifier et de mieux informer les publics cibles. La complexité de la législation et des démarches à effectuer auprès d'un public déjà fragilisé est l'une des sources certaines de cette « non-effectivité » des droits, sans perdre de vue qu'avec la crise sanitaire que nous vivons, la digitalisation de l'information et de l'accès à certains services s'est renforcée, creusant davantage encore la fracture numérique auprès de certains publics plus fragilisés, dont les personnes âgées et les personnes en situation de précarité. Les experts confirment le fait que de nombreuses personnes ignorent l'existence même de ces droits. Il faut, dès lors, simplifier les

documents, le langage, les règles, et donc simplifier toutes les démarches administratives;

- d'identifier les besoins en accompagnement social et de mettre en place des campagnes d'information et de prévention. Il s'agira également de renforcer la formation en matière de non-recours aux droits des acteurs de la première ligne que sont, notamment, les travailleurs sociaux des CPAS. Les moyens administratifs pour lutter contre la non-effectivité des droits résident dans un premier axe d'actions sous la forme d'un triptyque : publicité active, guichet unique et aide administrative juridique. Ces trois éléments sont à prendre en un unique bloc afin que chacun renforce les autres. Sur le plan opérationnel, ce triptyque peut être modulé en fonction des impératifs rencontrés par chaque CPAS - par exemple, le guichet unique et le bureau d'aide administrative pourraient ne faire qu'un;
- de privilégier la simplification des procédures administratives pour l'usager. La simplification administrative est un corollaire important du triptyque. Cela ne signifie pas que les législations et réglementations le seraient car cela emporterait, peutêtre ou probablement, des modifications des aides sociales, ce qui n'est pas nécessairement le but recherché. Il faut, dès lors, simplifier les conditions d'octroi des droits, mais également les démarches à accomplir, ainsi que la longueur des procédures, parfois redondantes, et le nombre de documents officiels à fournir aux CPAS, notamment;
- de fusionner la procédure de demande d'admission et celle de demande d'intervention, afin d'alléger la procédure et de réduire le délai dans le traitement d'une demande – par exemple, pour l'intervention handicap de la Commission communautaire française;
- de renforcer et d'adapter la publicité active spécifigue des CPAS auprès de leurs publics cibles. La publicité active de l'administration consiste à diffuser et à communiquer de l'information d'initiative. Face à un public très fragilisé, qui est dans l'incapacité de trouver la « voie » vers les aides auxquelles il a droit, le CPAS doit développer une publicité active spécifique consistant à diffuser de l'information et à adopter des démarches actives afin d'identifier et toucher ses publics, et à rechercher les publics les plus fragiles de sa circonscription. Cela concerne toutes les personnes en décrochage social soit, à tout le moins, les personnes isolées, les personnes désorientées et les personnes sans-abri. L'ambition, par cette publicité active, est que ces publics soient informés et effectivement dirigés vers le CPAS. Des informations et une première analyse doivent être recueillies avant que les personnes ne

soient redirigées vers le CPAS par des organismes de sécurité sociale et/ou tout opérateur offrant des aides sociales diverses et supplétives (personnes handicapées, aides communales, etc.). Les informations recueillies doivent être exploitables par le CPAS et tous les autres organismes même si celles-ci ne sont pas complètes ou exhaustives;

- d'identifier les publics cibles et/ou potentiellement éligibles afin qu'ils fassent l'objet d'une certaine proactivité de la part des services publics, via une bonne information ou une automatisation;
- d'assurer la proactivité vers les publics cibles qui ont été durement touchés par la crise, notamment, en mettant en place, pour les services. des politiques « outreach » (« hors les murs ») pour aller chercher les bénéficiaires potentiels, le cas échéant, dans leur milieu de vie. À cet égard, nous comptons, notamment mais pas exclusivement, les familles monoparentales, les jeunes de 18 à 34 ans, les personnes de nationalité non-européenne et les personnes isolées. Ces publics sont repris par l'Observatoire comme étant les groupes plus confrontés à un risque de pauvreté. Une attention particulière doit également être apportée aux indépendants et commerçants et ce, afin de les informer sur leurs droits et sur les démarches à fournir pour leur donner accès à ceux-ci, en renforçant la communication vers ces publics dans un contexte où certains n'ont pas, ou très peu, l'habitude d'aller vers des services d'aide tels que les CPAS;
- de soutenir les CPAS pour mettre en œuvre l'article 62, § 2, de la loi organique des CPAS, telle que modifiée par l'ordonnance du 14 mars 2019 :

[L'article 62 de la même loi, remplacé par la loi du 12 janvier 1993, est complété par un alinéa rédigé comme suit :

- « Il a notamment, sans préjudice des compétences de l'autorité fédérale et des entités fédérées, la faculté, pour participer à la lutte contre la pauvreté, et en coordination avec les services et institutions précités :
- 1° de veiller à lutter contre la sous protection sociale et le non-recours aux droits;
- 2° de développer des approches par les pairs, des processus de travail collectifs et communautaires en vue de renforcer la participation des usagers du CPAS;
- 3° d'établir, en collaboration avec la structure d'appui à la première ligne de soins, un plan socialsanté à l'échelle de son ressort territorial sur la

- base d'un diagnostic partagé des ressources et des besoins de son territoire. Ce plan est présenté au conseil de l'action sociale et au conseil communal, et transmis au Collège réuni;
- 4° de mettre en place un service d'accompagnement à la recherche d'un logement et un service d'habitat accompagné et de prévention des expulsions;
- 5° de mettre en œuvre des actions spécifiques dans le cadre de la lutte contre le sans-abrisme;
- 6° de développer son service médiation de dettes avec un volet spécifique d'accompagnement à la consommation d'énergie. »];
- de tendre vers l'automatisation des droits sociaux, en commençant par les droits qui dépendent de la compétence de la Région de Bruxelles-Capitale. L'automatisation de l'échange de données et l'automatisation des droits sont des moyens concrets de lutte contre la pauvreté qui permettent de simplifier les processus bureaucratiques et d'éviter des démarches complexes aux usagers. À cet égard, il conviendra de mettre en place les moyens nécessaires pour que les échanges d'informations par voie informatique et non-informatique respectent scrupuleusement la vie privée de chacune et de chacun. L'objectif d'automatisation des droits sera recherché, et inscrit dans chaque nouveau texte réglementaire avec, si nécessaire, une période transitoire, lorsque celui-ci est opportun et matériellement possible;
- de soutenir la mise en place d'une étude auprès du niveau fédéral sur l'automatisation des droits;
- de soutenir la mise en place d'une étude auprès du niveau fédéral sur l'individualisation des droits. Celle-ci analyserait, de manière indépendante, précise et objective, les effets qu'aurait une individualisation des droits sociaux, tout en préservant certains droits précédemment acquis. Cette étude porterait tant sur les conséquences pour les citoyens, que sur les modifications de budget qu'entraînerait une telle individualisation;
- de tendre vers l'individualisation des droits sociaux et de viser la suppression du statut de cohabitant. Une première étape est d'inscrire l'individualisation des droits dans chaque nouveau texte réglementaire relatif à des matières où cette individualisation est possible;
- de renforcer les services de première ligne, en leur accordant, notamment, le temps et les moyens nécessaires pour garantir une qualité de prestation optimale et ce pour les services agréés et subsidiés

tant par la Commission communautaire française que par la Commission communautaire commune. Il est impératif, également, de veiller aux bonnes conditions de travail de ces acteurs de terrain:

- de soutenir les services de première ligne dans leurs missions pour assurer un service décloisonné d'orientation – par exemple, les rendez-vous des droits –, de pouvoir développer des politiques centrées sur les publics cibles les plus éloignés des services – pour ce faire, s'appuyer, par exemple, sur la modification de l'ordonnance CPAS, qui doit amener les coordinations sociales de ces institutions à mobiliser une réflexion spécifique sur le non-recours. Il s'agira, dans cette perspective, d'aligner les politiques publiques monocommunautaire et bicommunautaire et permettre, dans ce cadre, de mobiliser les services de la Commission communautaire française, notamment les centres d'action sociale globale et les CPAS;
- de mettre en œuvre le devoir d'information, de simplification administrative en intégrant la fracture numérique –, de formation et de sensibilisation du personnel des différents services et des travailleurs de toute la ligne de l'accueil à la délivrance du service –, ainsi que d'évaluer les possibilités de soutien et d'accompagnement des professionnels via, par exemple, un accès professionnel au numéro vert urgence sociale, pour que chaque assistant social en provenance d'un CPAS ou d'une maison médicale ait accès à une information centralisée, actualisée sur les principaux droits sociaux ou de santé:
- de pérenniser et protéger le système des maisons médicales au forfait, permettant de répondre aux besoins de santé sans que le critère financier ne soit un obstacle. Il s'agit, également, d'harmoniser vers le haut les démarches d'accès aux soins de santé entre les dix-neuf CPAS ainsi que d'attribuer, de manière simplifiée, les cartes médicales et les aides médicales urgentes;
- de mettre en place des dispositifs de veille juridique et de communication au niveau de la Fédé-

ration des CPAS, en coopération éventuelle avec Brulocalis, qui permettraient de « digérer » les informations administratives réglementées, souvent évolutives, et de les transmettre aux différents services afin qu'elles puissent être communiquées aux usagers;

- de poursuivre le travail communautaire afin de veiller à l'identification des besoins et à la mobilisation des populations. La notion « d'analyse partagée » intégrée dans le décret ambulatoire peut nous aider en la matière : elle vient utilement compléter la notion de travail communautaire pour mobiliser les publics cibles et agir directement sur les déterminants du social et de la santé;
- d'intégrer la question de bas seuil à l'accessibilité des services. L'exemple de la ligne 0,5 en matière d'accès aux soins est, à cet égard, particulièrement éclairant. Nos services doivent s'adapter afin de ne laisser personne sur le bord du chemin;
- de mettre en œuvre les conclusions des groupes de travail et des rapports des experts pour plus d'efficacité. La lutte contre le non-recours aux droits constitue, également, une priorité pour le SPP Intégration sociale et le SPF Sécurité sociale. Ils ont, à cet effet, créé un groupe de travail spécifique, début 2020, dont les activités ont été stoppées à cause de la Covid-19. Des efforts louables sont entrepris depuis quelques années, à différents échelons, pour tenter de remédier à cette problématique du non-recours aux droits. De nombreux rapports ont également été rédigés par les experts, notamment par le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale et par l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-Capitale. Le temps est venu de conclure et de passer à la coordination et à la mise en œuvre des recommandations émises par les différents groupes de travail et auteurs de rapports.

Le Rapporteur,

Le Président,

Sadik KÖKSAL

David WEYTSMAN

#### 31. Annexes

#### Annexe 1

Annexe à l'exposé de M. Philippe Bouchat (directeur d'administration du Service PHARE de la Commission communautaire française)

## I.TAUX DE PAUVRETÉ ET D'EXCLUSION

2016-UE	PH-BE	NPH-BE	PH-UE	NPH-UE
Risque pauvreté financière (après TS)	24.09/	12.09/	22.29/	15.79/
Privation matérielle	24,8% [65+ 18,2%]	12,8% [65+ 13,1%]	23,3% [65+ 16,3%]	15,6% [65+ 12,8%]
Personnes vivant dans ménage à très faible intensité de travail	[03: 10,276]	[03 - 15,176]	[05: 10,5%]	[03. 12,076]
Risque d'exclusion	41,7% [65+ 20,2%]	17,1% [65+ 13,5%]	37,6% [65+ 21%]	21,9% [65+ 15,4%]

PHILIPPE BOUCHAT | DIRECTEUR PHARE | COCOF | PFB | 18.02.2020





#### Annexe 2

Annexe à la réponse de M. Philippe Bouchat (directeur d'administration du Service PHARE de la Commission communautaire française)

En outre, comme demandé par la commission, le résultat du chiffrage de la suppression de la limite d'âge à 65 ans est la suivante :

- scénario 1 (base = coût annuel moyen d'un hébergement) : 150 millions d'euros;
- scénario 2 (base = coût annuel moyen de toutes les prestations individuelles) : 75 millions d'euros.

Ces deux scénarios sont irréalisables pour l'administration – pour rappel, le budget pour 2020 est fixé à 160 millions d'euros pour l'ensemble des prestations individuelles et collectives.

Il reste à développer le troisième scénario (base = consommation réelle estimée des aides individuelles par tranche d'âge).

#### Annexe 3

Recommandations de la commission des Affaires sociales, de la Famille et de la Santé sur la problématique du non-recours aux droits sociaux en vue de la réunion du 23 février 2021

Suite au Jeudi de l'hémicycle du 24 octobre 2019 sur la thématique de « La lutte contre la pauvreté sous l'angle du non-recours aux droits », la présidence du Parlement francophone bruxellois a souhaité un suivi parlementaire de la part de la commission des Affaires sociales, de la Famille et de la Santé.

À ce titre, la commission des Affaires sociales, de la Famille et de la Santé a procédé à une série d'auditions relatives à « La lutte contre la pauvreté sous l'angle du non-recours aux droits ». Le Président de la commission tient, au nom de la commission, à remercier ces intervenants pour leur travail de terrain, ainsi que pour le temps accordé aux commissaires.

En se basant sur ces échanges, ainsi que sur les recommandations de l'Observatoire de la Santé et du social dans son dossier thématique intitulé « Aperçus du non-recours aux droits et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise », la commission des Affaires sociales, de la Famille et de la Santé a dégagé quelques priorités qui prennent la forme des recommandations suivantes.

La Commission des Affaires sociales, de la Famille et de la Santé de la Commission communautaire française du Parlement francophone bruxellois émet les recommandations suivantes au Collège de la Commission communautaire française, dans les compétences qui sont les siennes, ainsi que demande au Collège de la Commission communautaire française de porter les autres recommandations au Collège réuni de la Commission communautaire commune, au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et au Gouvernement fédéral, dans les compétences qui sont les leurs :

1. De simplifier et de mieux informer les publics-cibles. La complexité de la législation et des démarches à effectuer auprès d'un public déjà fragilisé est l'une des sources certaines de cette « non-effectivité » des droits. Sans perdre de vue qu'avec la crise sanitaire que nous vivons, la digitalisation de l'information et de l'accès à certains services s'est renforcée, creusant davantage encore la fracture numérique auprès de certains publics plus fragilisés, dont les personnes âgées et les personnes en situation de précarité. Les experts confirment le fait que de nombreuses personnes ignorent l'existence même de ces droits. Il faut dès lors simplifier les documents, le langage,

les règles, et donc simplifier toutes les démarches administratives;

- 2. D'identifier les besoins en accompagnement social et mettre en place des campagnes d'information et de prévention. Il s'agira également de renforcer la formation en matière de non-recours aux droits des acteurs de la première ligne que sont, notamment, les travailleurs sociaux des CPAS. Les moyens administratifs pour lutter contre la non-effectivité des droits résident dans un premier axe d'actions sous la forme d'un triptyque : publicité active, guichet unique, aide administrative juridique. Ces trois éléments sont à prendre en un unique bloc afin que chacun renforce les autres. Sur le plan opérationnel, ce triptyque peut être modulé en fonction des impératifs rencontrés par chaque CPAS. Par exemple : le guichet unique et le bureau d'aide administrative pourraient ne faire qu'un;
- 3. De privilégier la simplification des procédures administratives pour l'usager. La simplification administrative est un corollaire important du triptyque. Cela ne signifie pas que les législations et réglementations le seraient car cela emporterait peut-être ou probablement des modifications des aides sociales, ce qui n'est pas nécessairement le but recherché ici. Il faut dès lors simplifier les conditions d'octroi des droits, mais également les démarches à accomplir, ainsi que la longueur des procédures, parfois redondantes, ainsi que le nombre de documents officiels à fournir aux CPAS notamment;
- De fusionner la procédure de demande d'admission et celle de demande d'intervention, afin d'alléger la procédure et de réduire ainsi le délai dans le traitement d'une demande (par exemple pour l'intervention handicap Commission communautaire française);
- 5. De renforcer et d'adapter la publicité active spécifique des CPAS auprès de leurs publics-cibles. La publicité active de l'administration consiste à diffuser et à communiquer de l'information d'initiative. Face à un public très fragilisé, qui est dans l'incapacité de trouver la « voie » vers les aides auxquelles il a droit, le CPAS doit développer une publicité active spécifique consistant à diffuser de l'information et à adopter des démarches actives afin d'identifier et toucher ses publics, et à rechercher les publics les plus fragiles de sa circonscription. Cela concerne toutes les personnes en décrochage social, soit à tout le moins les personnes isolées, les personnes désorientées et les sans-abris. L'ambition, par cette publicité active, est que ces publics soient informés et effectivement dirigés vers le CPAS. Des informations et

une première analyse doivent être recueillies avant que les personnes ne soient redirigées vers le CPAS par des organismes de sécurité sociale et/ou tout opérateur offrant des aides sociales diverses et supplétives (personnes handicapées, aides communales, etc.). Les informations recueillies doivent être exploitables par le CPAS et tous les autres organismes même si celles-ci ne sont pas complètes ou exhaustives;

- D'identifier les publics cibles et/ ou potentiellement éligibles afin qu'ils fassent l'objet d'une certaine proactivité de la part des services publics, via une bonne information ou une automatisation;
- 7. D'assurer la proactivité vers les publics-cibles qui ont été durement touchés par la crise. Notamment en mettant en place, pour les services, des politiques outreach, de «hors les murs» pour aller chercher les bénéficiaires potentiels le cas échéant dans leur milieu de vie. À cet égard, nous comptons notamment mais pas exclusivement les familles monoparentales, les jeunes (18-34 ans), les personnes de nationalité non-européenne et les personnes isolées. Ces publics sont repris par l'Observatoire comme étant les groupes plus confrontés à un risque de pauvreté. Une attention particulière doit également être apportée aux indépendants et commerçants. Ce afin de les informer sur leurs droits et sur les démarches à fournir pour leur donner accès à ceux-ci, en renforçant la communication vers ces publics, dans un contexte où certains n'ont pas ou que très peu l'habitude d'aller vers des services d'aide tels que les CPAS;
- 8. De créer un bureau d'aide administrative ou, s'il existe déjà, de le renforcer. Celui-ci serait adossé au guichet de première ligne et au service social, et permettrait d'appliquer pleinement l'article 60, § 2, de la loi organique. Il s'agit d'accueillir et d'offrir à tous les publics interagissant avec le CPAS une aide de portée juridique. Ce bureau offrirait un appui administratif et juridique aux personnes désarçonnées par des procédures administratives et des risques de contentieux. Le CPAS pourrait développer ce service en direct ou le créer par délégation et subvention. Il serait aussi relié au bureau d'aide juridique local le plus proche si la mobilisation d'un avocat s'avère nécessaire;
- 9. De tendre vers l'automatisation des droits sociaux, en commençant par les droits qui dépendent de la compétence de la Région de Bruxelles-Capitale. L'automatisation de l'échange de données et l'automatisation des droits sont des moyens concrets de lutte contre la pauvreté qui permettent de simplifier les processus bureaucratiques et d'éviter des démarches complexes aux usagers. À

- cet égard, il conviendra de mettre en place les moyens nécessaires pour que les échanges d'informations par voie informatique et non-informatique respectent scrupuleusement la vie privée de chacune et de chacun. L'automatisation des droits sera inscrite dans chaque nouveau texte réglementaire, avec si nécessaire une période transitoire;
- 10. De soutenir la mise en place d'une étude auprès du niveau fédéral sur l'automatisation des droits;
- 11. De tendre vers l'individualisation des droits sociaux et de viser la suppression du statut de cohabitant. Une première étape est d'inscrire l'individualisation des droits dans chaque nouveau texte réglementaire relatif à des matières où cette individualisation est possible;
- 12. De soutenir la mise en place d'une étude auprès du niveau fédéral sur l'individualisation des droits. Celle-ci analyserait, de manière indépendante, précise et objective, les effets qu'auraient une individualisation des droits sociaux, tout en préservant certains droits précédemment acquis. Cette étude porterait tant sur les conséquences pour les citoyens, que sur les modifications de budget qu'entraînerait une telle individualisation;
- 13. De renforcer les services de première ligne, en leur accordant notamment le temps et les moyens nécessaires pour garantir une qualité de prestation optimale et ce aussi bien pour les services agréés et subsidiés par la Commission communautaire française que par la Commission communautaire commune. Il est impératif également de veiller aux bonnes conditions de travail de ces acteurs de terrain:
- 14. De soutenir les services de première ligne dans leurs missions pour assurer un service décloisonné d'orientation (l'exemple des rendez-vous des droits), de pouvoir développer des politiques centrées sur les publics-cibles les plus éloignées des services. Pour ce faire, s'appuyer par exemple sur la modification de l'ordonnance CPAS, qui doit amener les coordinations sociales de ces institutions à mobiliser une réflexion spécifique sur le non-recours. Il s'agira dans cette perspective d'aligner les politiques publiques mono-communautaire et bicommunautaire par exemple, dans et permettre dans ce cadre de mobiliser les services de la Commission communautaire française, notamment les CASG et les CPAS;
- 15. De mettre en œuvre le devoir d'information, de simplification administrative (en intégrant la fracture numérique), de formation et de sensibilisation du personnel des différents services des travail-

leurs de toute la ligne (de l'accueil à la délivrance du service). Ainsi que d'évaluer les possibilités de soutien et d'accompagnement des professionnels, via par exemple un accès professionnel au numéro vert urgence sociale afin que chaque assistant social en provenance d'un CPAS ou d'une maison médicale ait accès à une information centralisée, actualisée sur les principaux droits sociaux ou de santé;

- 16. De pérenniser et protéger le système des maisons médicales au forfait, permettant de répondre aux besoins de santé sans que le critère financier ne soit un obstacle. Il s'agit également d'harmoniser vers le haut les démarches d'accès aux soins de santé entre les 19 CPAS ainsi que d'attribuer, de manière simplifiée, les cartes médicales et les AMU:
- 17. De mettre en place des dispositifs de veille juridique et de communication au niveau de la fédération des CPAS, en coopération éventuelle avec Brulocalis, qui permettraient de « digérer » les informations administratives réglementées, souvent évolutives, et de les transmettre aux différents services afin qu'elles puissent être communiquées aux usagers;
- 18. De poursuivre le travail communautaire afin de veiller à l'identification des besoins et à la mobilisation des populations. La notion « d'analyse partagée » intégrée dans le décret ambulatoire peut

- nous aider en la matière, elle vient utilement compléter la notion de travail communautaire pour mobiliser les publics cibles et agir directement sur les déterminants du social et de la santé;
- 19. D'intégrer la question de bas seuil à l'accessibilité des services : Nos services et l'exemple de la ligne 0,5 en matière d'accès aux soins est à cet égard particulièrement éclairant, doivent s'adapter afin ne laissez sur le bord du chemin;
- 20. De mettre en œuvre les conclusions des groupes de travail et des rapports des experts pour plus d'efficacité. La lutte contre le non-recours aux droits constitue également une priorité pour le SPP Intégration sociale et le SPF Sécurité sociale. Ils ont, à cet effet, créé un groupe de travail spécifique, début 2020, dont les activités ont été stoppées à cause de la Covid-19. Des efforts louables sont entrepris depuis quelques années et à de nombreux échelons pour tenter de remédier à cette problématique du non-recours aux droits. De nombreux rapports ont également été rédigés par les experts, notamment par le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale et par l'Observatoire de la Santé et du Social de la Région bruxelloise. Le temps est venu de conclure et de passer à la coordination et à la mise en œuvre des recommandations émises par les différents groupes de travail et auteurs de rapports.