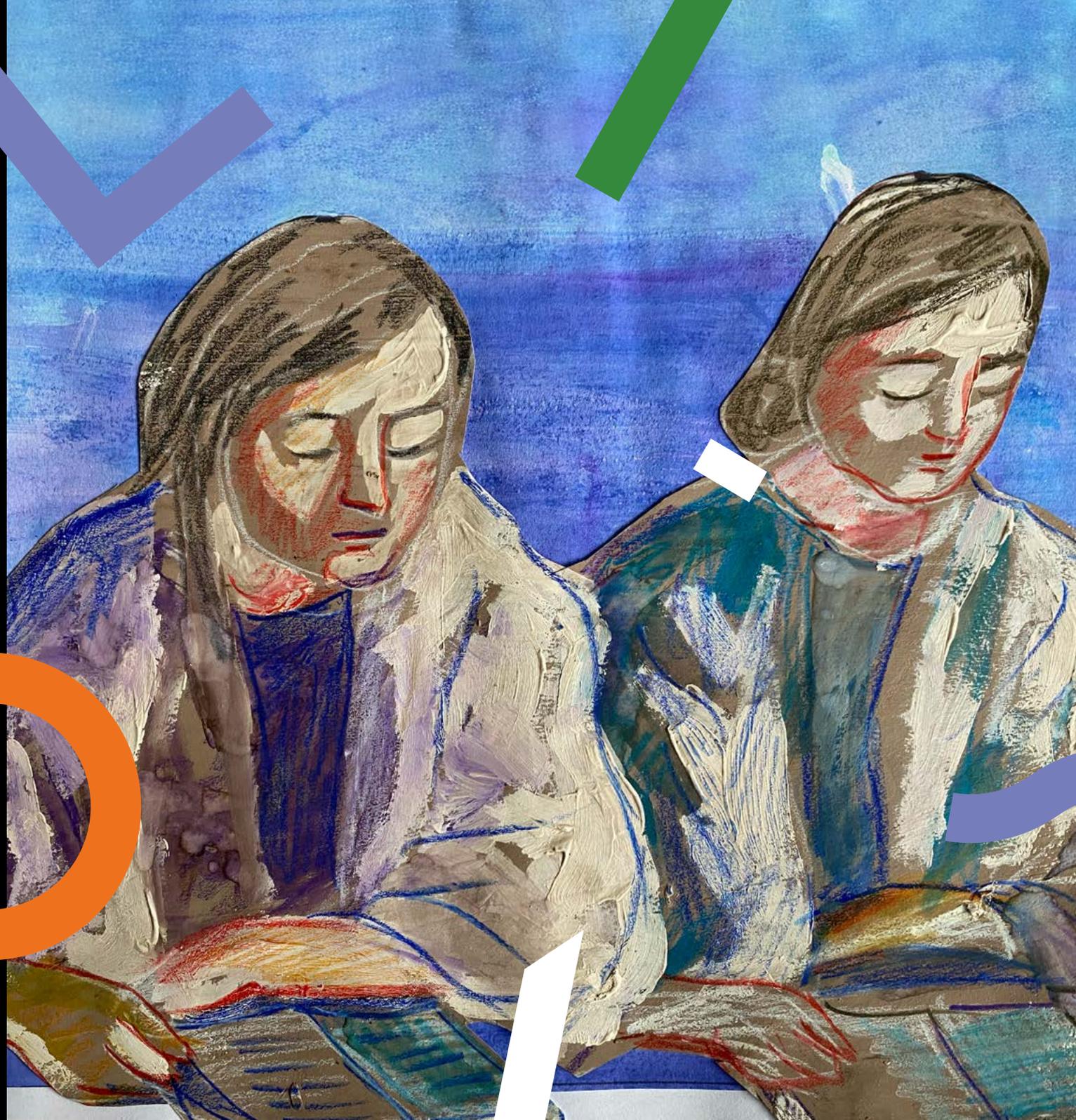


BASKUUL

Le revenu d'intégration
sociale comme dernier filet
de sécurité à part entière

Sous-protection et CPAS



4

AVANT-PROPOS

Un dernier filet de sécurité
à part entière

7

CONTEXTE

Le CPAS et l'aide sociale
Droits et obstacles

17

PRATIQUE

Projet STEK baskuul
Une approche proactive

33

POLITIQUE

Cinq propositions concrètes
Le revenu d'intégration sociale comme
dernier filet de sécurité

COLOPHON

Texte

Sara Vanhoyland, Ousmane Manli,
Katleen Vanlerberghe

Édition finale

Bernadette Verreth

Conception

goedgoed.studio

Illustrations

Le trajet «narration numérique»

Une publication de

SAAMO Bruxelles

www.saamo.be/fr/bruxelles/

novembre 2023

Contact

sara.vanhoyland@saamo.be

+32 (0)476 45 61 08

AVANT-PROPOS

Un dernier filet de sécurité à part entière

Les personnes qui n'ont pas les moyens de vivre dignement peuvent faire appel au CPAS. Les individus dans cette situation ont droit à une aide sociale, comme le revenu d'intégration sociale (RIS). Au fil des ans, ce droit fondamental a de plus en plus souvent été assorti de conditions strictes. La politique actuelle est très axée sur la fraude sociale parmi les ayants-droit au revenu d'intégration sociale (ayants-droit au RIS). Le CPAS doit trouver un équilibre entre l'accompagnement et le contrôle.

les ayants-droit au RIS se trouvent dans une position très vulnérable, tant sur le plan individuel que collectif. Ils ne connaissent pas leurs droits ou pas suffisamment. Ils ne sont pas non plus organisés et n'ont pas de porte-parole pour défendre leurs intérêts structurels auprès de la politique. Au niveau local, il n'existe aucun contrôle efficace permettant de déterminer si un CPAS accorde correctement les droits de ses usagers.

SAAMO Bruxelles collabore avec les ayants-droits pour préserver le RIS en tant que dernier filet de sécurité à part entière. Avec le projet STEK Baskuul, nous sommes immergés pendant cinq ans (2017-2022) dans la matière du CPAS. Nous nous sommes concentrés sur les personnes

ayants-droit au RIS dans les 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale. Nous avons organisé un moment d'accueil hebdomadaire où les ayants-droit au RIS bruxellois pouvaient poser des questions sur leurs droits au CPAS. Nous avons découvert ensemble quels étaient leurs droits et nous les avons aidés à les faire valoir.

Nous avons mis en commun nos connaissances et notre expérience dans cette publication. Quelles sont les causes de la sous-protection ? Qu'est-ce qui fait que les gens ne parviennent pas à faire valoir leurs droits ? Et quelles sont les solutions et pratiques possibles pour garantir une meilleure protection sociale ayants-droit au RIS ?

Il s'agit d'une invitation pour les travailleurs sociaux, les responsables politiques et les ayants-droit à travailler ensemble, engager le dialogue et rechercher des solutions pour remédier à la sous-protection et œuvrer à la mise en place d'un filet de sécurité complet et durable pour tous.



Voir le film

LA NARRATION NUMÉRIQUE

Un groupe d'ayants-droit a travaillé sur la narration numérique (en collaboration avec la haute école Odisee). Les histoires racontent leur expérience avec le CPAS et rendent visible et discutable l'impact de la politique du CPAS sur leur monde. Ils veulent ainsi s'opposer à une politique sociale de plus en plus conditionnelle.

Le processus a déclenché une puissante dynamique de groupe et certains ayants-droit se sont réunis en un collectif. Ce collectif est désormais autonome et poursuit le travail.

Les illustrations de cette publication proviennent de la vidéo « le robot malveillant ».

CONTEXTE

Le CPAS et l'aide sociale

Le cadre juridique

Davantage de conditions,
de contrôles et de sanctions

Sous-protection et
action proactive

CONTEXTE

Le CPAS et l'aide sociale

Le cadre juridique

Droits sociaux fondamentaux

L'article 23 de la Constitution belge garantit la protection sociale pour que chacun puisse vivre dignement. La loi garantit le droit à la sécurité sociale et à l'aide sociale. Ce droit assure un revenu aux personnes qui, en raison des circonstances, ne peuvent pas gagner elles-mêmes un revenu.

Les personnes qui travaillent paient des cotisations à la sécurité sociale et reçoivent des prestations en cas de chômage ou de maladie de longue durée, par exemple. Ce droit est lié à une obligation de cotiser. Les personnes sans emploi et sans moyens pour vivre dignement ont droit à l'aide sociale.

Le CPAS Dernier filet de sécurité et tremplin

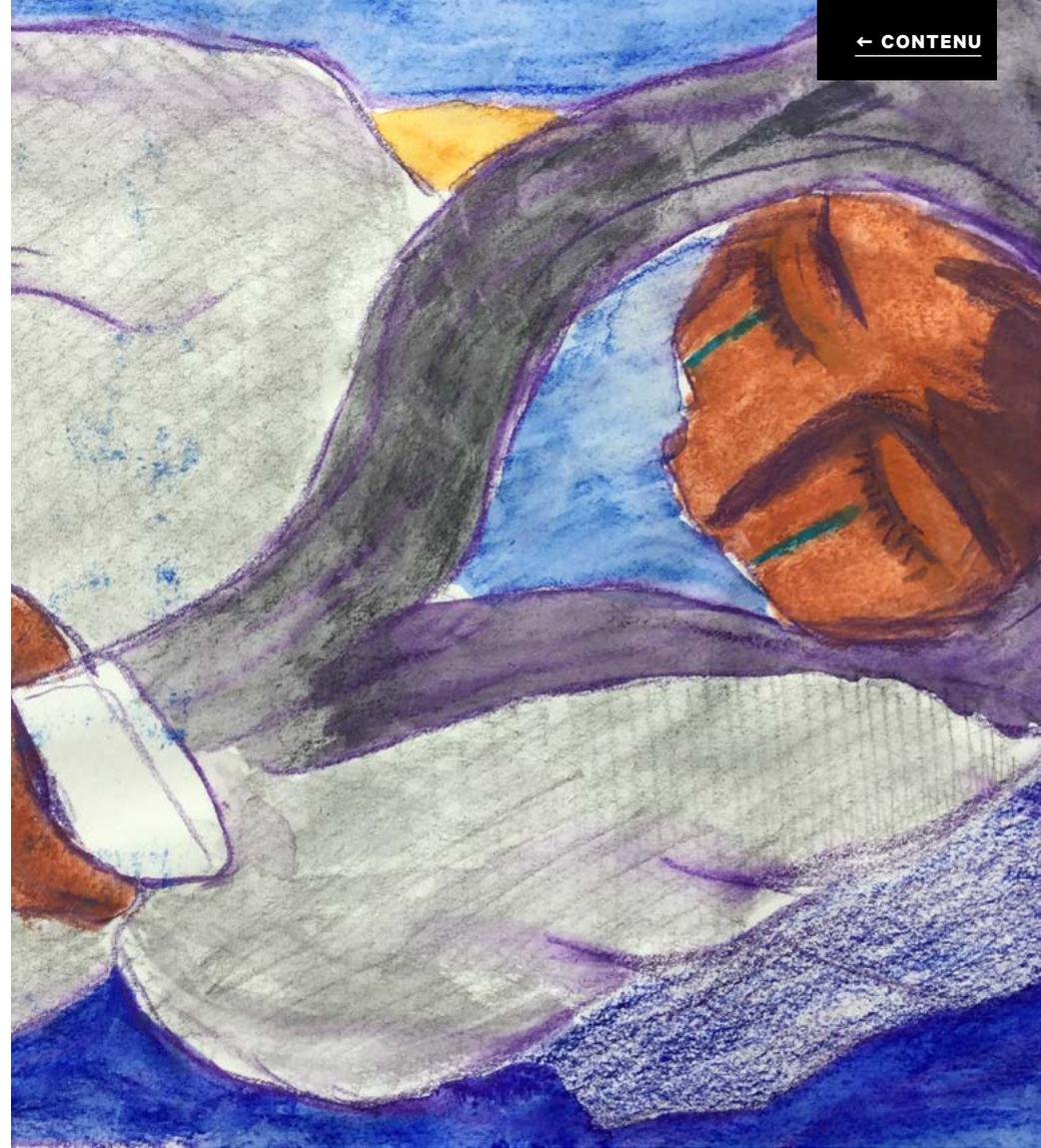
L'aide sociale est organisée par le Centre Public d'Action Sociale (CPAS). La loi organique du CPAS (1976) stipule que « toute personne a droit à des services sociaux ». Le CPAS est tenu d'apporter son soutien aux personnes démunies qui ont épuisé tous leurs autres droits en matière de sécurité sociale. Les conditions

supplémentaires concernent la volonté de travailler, l'âge, le lieu de résidence et la nationalité.

Le CPAS intervient en dernier ressort, lorsqu'aucune autre source de revenus n'est possible. C'est le **dernier filet de sécurité** de notre protection sociale.

Le CPAS veut également être un **tremplin** en veillant à ce que les personnes en situation de vulnérabilité sociale reçoivent le soutien et l'aide dont elles ont besoin. En 2002, le « droit à l'intégration sociale » (loi sur le RMI) a été créé à cette fin. L'intégration sociale se fait par le biais de l'emploi (article 60) ou d'un revenu d'intégration sociale (RIS)

Au fil des ans, le droit à l'aide sociale est devenu de plus en plus conditionnel. Ainsi, depuis 2016, le « Projet individualisé d'intégration sociale » (PIIS) est obligatoire pour les ayants-droit au RIS. Le PIIS est un contrat entre le demandeur d'aide qui s'engage à fournir des efforts pour améliorer sa situation et le CPAS qui s'engage à aider le demandeur.



Constitution belge (voir art. 23)

Loi organique sur les CPAS (8 juillet 1976)

Loi organique sur les CPAS : version valable pour la Région de Bruxelles-Capitale

Loi sur le droit à l'intégration sociale (26 mai 2002)

Lisez ces textes sur notre site:

Davantage de conditions, de contrôles et de sanctions

La société fournit une aide sociale comme dernier filet de sécurité. C'est un beau principe, mais nous constatons aujourd'hui que ce filet de sécurité est de plus en plus sous pression.

Davantage de personnes doivent bénéficier du RIS. Dans l'ensemble de la Belgique, le nombre de bénéficiaires a augmenté de 36% au cours de la dernière décennie, et de près de 40% à Bruxelles. Cette augmentation est due aux fluctuations conjoncturelles (par exemple, les crises de Corona et de l'énergie, les réfugiés des zones de guerre). Mais elle est également due aux réformes successives de la sécurité sociale (par exemple le durcissement des allocations de chômage et des allocations d'insertion) et à la grande insécurité de l'existence à laquelle de plus en plus de personnes sont confrontées chaque jour. En 2020, un quart de la population bruxelloise vivra avec un revenu inférieur au seuil de pauvreté (PAGE 42/NR. 4).

Évolution de la réglementation et de la politique

La tendance générale de la politique de soutien est aujourd'hui à la **conditionnalité**

et à la **culpabilisation**. À mesure que le gouvernement assortit le droit au revenu d'intégration sociale de conditions de plus en plus nombreuses, de plus en plus de personnes abandonnent. L'accent est mis sur la sanction et la traque des fraudeurs potentiels plutôt que sur la garantie des droits. La cause de la pauvreté est attribuée à l'individu et les mesures politiques se concentrent principalement sur une approche individuelle. L'accent est mis sur l'activation et les sanctions financières devraient inciter les gens à chercher du travail plus rapidement. Mais le fait d'accorder temporairement moins ou pas d'allocations aux personnes les enfonce encore plus dans la misère et ne contribue pas à la lutte contre la pauvreté.

L'aide sociale et l'assistance deviennent également plus contractuelles. Depuis 2016, le **projet individualisé d'intégration sociale (PIIS)** est obligatoire pour toute personne demandant un RIS. Le gouvernement fédéral affirme que cette mesure permet « aux personnes de se réinsérer durablement dans la société et de retrouver le chemin du travail ». Ce contrat avec le CPAS définit les conditions que le demandeur d'aide doit remplir (travail, logement, éducation, autres) en échange d'un soutien financier et

« Le RIS est le dernier filet de sécurité de notre système social. Ceux qui n'en bénéficient pas sont également privés de revenus »

d'un accompagnement. L'objectif est de parvenir à un accord mutuel. En principe, le CPAS peut tout inscrire dans le PIIS et a la possibilité de sanctionner si le demandeur d'aide ne respecte pas les conditions. Le fait de lier les sanctions au plan d'action individuel de l'ayant-droit ajoute en fait des conditions supplémentaires à l'obtention/au maintien du RIS. Le PIIS fait peser une grande responsabilité sur l'individu et la responsabilité sociale du problème sous-jacent de la pauvreté n'est pas prise en compte.

Se concentrer sur un modèle de **la culpabilisation individuel**, c'est ignorer les causes structurelles qui font que les gens se retrouvent ou restent dans une situation financière difficile. Les gens peuvent faire beaucoup d'efforts, il n'y a aucune garantie qu'ils y parviendront parce que beaucoup de choses échappent à leur contrôle. Par exemple: le manque de logements abordables, les prix très variables de l'énergie, les listes d'attente interminables pour les logements sociaux.

Le CPAS sous pression

L'évolution et les changements de la réglementation exercent également une pression sur les CPAS eux-mêmes. Ils sont contraints d'opter pour une politique

de contrôle et de sanctions. Pour les assistants sociaux, le changement de réglementation signifie une interprétation différente de leur tâche. Ils doivent **trouver un équilibre entre l'accompagnement et le contrôle**. Le rôle plus contrôlant et plus sanctionnant qui leur est attribué impacte la relation de confiance avec les ayants-droit et fait obstacle à un accompagnement social de qualité.

Le nombre croissant de personnes qui font appel au CPAS augmente également la **charge de travail**. Il n'est plus possible de travailler en fonction des besoins et des exigences des ayants-droit. En raison des nombreux dossiers que chaque travailleur social doit traiter, l'aide est retardée et les personnes doivent parfois attendre des semaines ou des mois pour obtenir leur RIS ou d'autres aides.

La profession d'assistant social a récemment été ajoutée à la liste des professions en pénurie. La charge de travail élevée entraîne des réductions de personnel. Le sous-financement structurel fait qu'il est difficile pour les CPAS d'assumer leur rôle central et de faire face à la pauvreté croissante.

Impact sur les ayants-droit

Les personnes en situation de pauvreté font preuve d'une grande résilience. Elles continuent à avancer et à chercher des solutions malgré la pression constante de l'insécurité financière. Mais la pénurie crée un manque de marge de manœuvre chez les personnes. Ils sont constamment en mode de survie et doivent constamment trouver des solutions à court terme à un problème urgent. Cela laisse peu d'espace pour travailler sur des solutions à long terme.

Des conditions et des sanctions supplémentaires n'ont alors pas l'effet escompté. Au lieu de stimuler, elles créent une spirale encore plus descendante. L'insécurité financière et administrative attire à son tour d'autres problèmes. Les difficultés financières ne sont pas résolues par l'arrêt des prestations, elles ne font que s'aggraver.

Les sanctions sont une atteinte à la dignité et créent un climat de méfiance. Pourquoi tout dire à la personne qui peut aussi vous punir ? Les sanctions rejettent la responsabilité sur la personne: « Vous n'avez pas fait assez d'efforts ». À long terme, la personne se considère donc comme la cause de sa situation et cela crée de la honte. Honte de ne pas avoir réussi à sortir de la misère, honte d'avoir demandé de l'aide.



« J'ai toujours fait de mon mieux pour donner une bonne vie à mes enfants et maintenant je n'y arrive plus. »

ALEX, 45 ANS, PÈRE CÉLIBATAIRE DE 3 ENFANTS

« J'ai travaillé dans un garage pendant plusieurs années mais, pour des raisons indépendantes de ma volonté, mon contrat a été résilié. J'ai reçu des allocations de chômage, mais j'ai encouru une sanction parce que j'étais occasionnellement sur des marchés aux puces.

Je me suis alors rendue au CPAS et j'ai demandé un RIS. Cette demande m'a été refusée parce que, pour eux, je n'étais pas disposée à travailler. Pourtant, cela faisait des semaines que je cherchais du travail. Je suis entrée dans tous les garages que j'ai rencontrés et j'ai laissé mon CV, mais je n'ai jamais eu de réponse. Seulement, j'avais du mal à le prouver. Entre-temps, le propriétaire m'a traîné devant le juge de paix pour n'avoir pas payé le loyer pendant trois mois. J'ai peur de me retrouver à la rue avec mes enfants. Je ne peux plus payer non seulement le loyer, mais aussi mes autres factures. Et si l'huissier vient tout confisquer ? Comment expliquer cela à mes enfants ? J'ai toujours fait de mon mieux pour donner une bonne vie à mes enfants et maintenant je n'y arrive plus. Je suis dans l'ordre et je n'arrive pas à dormir à cause du stress.

Avec le soutien de Baskuul, j'ai fait appel de la décision du CPAS. J'espère qu'une réponse positive sera donnée, car je ne sais pas ce que je peux faire d'autre. »

« Une action proactive permet de lutter contre la sous-protection et de réduire la pauvreté. C'est ce que démontre l'approche de Baskuul. »

Sous-protection et action proactive

Des milliers de personnes qui ont droit à une forme de protection sociale ne font pas valoir ce droit. Elles ne connaissent pas les mesures d'aide, se perdent dans l'enchevêtrement des règlements et des dispositions, ou sont laissées pour compte parce que les barrières numériques sont trop élevées. En outre, les formes de protection sont de plus en plus souvent assorties de conditions.

Sous-protection

La sous-protection est la situation des personnes qui n'ont pas conscience des droits et des services auxquels elles peuvent prétendre. On estime qu'en Belgique, 57 à 76% des personnes ayant droit à un RIS ne font pas valoir ce droit (PAGE 42/NR. 1). La sous-protection est donc un problème bien plus important que la fraude sociale sur laquelle la politique actuelle se concentre tant. Une étude sur la fraude sociale chez les CPAS montre que des abus ont été constatés dans moins de 5% des cas (PAGE 42/NR. 6). Pourtant, les bénéficiaires de l'aide sociale sont perçus comme des profiteurs et des fraudeurs.

Causes de la sous-protection

L'Observatoire de la Santé et du Bien-être de la Région de Bruxelles-Capitale (PAGE 42/NR. 5) définit les facteurs de sous-protection. Les principales raisons sont les suivantes :

Ne pas savoir

le droit n'est pas connu par la personne

Ne pas demander

le droit est connu mais n'est pas demandé par la personne

Ne pas avoir accès

le droit est connu et demandé, mais la personne ne le reçoit pas

Ne pas suggérer

un intermédiaire ne présente pas le droit à l'ayant-droit

Exclusion

un processus d'exclusion des droits sociaux



La sous-protection est persistante. Les droits et les prestations étant soumis à des conditions de plus en plus strictes, ils n'offrent que peu de continuité et de stabilité. Les recherches montrent que les Bruxellois vivant dans des conditions précaires changent souvent de statut socio-administratif. Cela augmente le risque de sous-protection. L'insécurité des moyens de subsistance augmente au fur et à mesure que les personnes passent d'un statut précaire à un autre (PAGE 42/NR. 5).

Agir de manière proactive

Le CPAS et d'autres services ont pour mission d'aider les gens à réaliser leurs droits sociaux fondamentaux. Mais les ayants-droit sont toujours censés frapper eux-mêmes à la porte des services pour obtenir de l'aide, ce que beaucoup ne font pas.

La cause du non-recours aux droits ne se situe pas seulement au niveau de l'individu. La responsabilité incombe principalement à la politique et au CPAS. C'est donc à ce niveau qu'il convient de rechercher des solutions structurelles.

La proactivité est une autre façon de fournir des services. Cela signifie que les prestataires de services prennent eux-mêmes l'initiative d'atteindre, d'informer et d'aider les ayants-droits. Ils prennent eux-mêmes les mesures nécessaires pour que toute personne ayant droit à leurs services puisse exercer ce droit.

Une action proactive permet de lutter contre la sous-protection et la pauvreté. Telle est l'approche de Baskuul.

PRATIQUE

Projet STEK Baskuul

Cinq ans d'accueil ouvert

Changements structurels

Cinq causes de sous-protection

Ne pas savoir

Ne pas demander

Ne pas avoir accès

Ne pas proposer

Exclusion

Projet STEK Baskuul

SAAMO Bruxelles travaille avec les ayants-droit au RIS afin de préserver le RIS en tant que dernier filet de sécurité à part entière pour tous. Le projet Baskuul informe les personnes sur leurs droits et les aide à mieux équilibrer la relation de pouvoir inégale entre ayants-droit au RIS et les CPAS.

Le projet STEK Baskuul a ciblé les ayants-droit au RIS dans les 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale. Pour en savoir plus sur les seuils en matière de protection sociale, nous nous sommes immergés pendant cinq ans (2017–2022) dans la matière des CPAS. Quels sont les obstacles vécus par les ayants-droits au RIS lorsqu'ils sollicitent l'aide du CPAS ?

Pourquoi les personnes ne parviennent-elles pas à faire valoir leurs droits ? Nous avons organisé un accueil ouvert hebdomadaire où les ayants-droit au RIS bruxellois pouvaient poser des questions sur leurs droits au CPAS. Nous avons découvert ensemble quels étaient leurs droits et nous les avons aidés à les faire valoir.

697 visiteurs
213 questions d'information
111 personnes accompagnées individuellement
124 demandes d'aide

Cinq ans d'accueil ouvert

L'approche est basée sur le modèle de pratique STEK/APOR. SAAMO a développé ce modèle pour une meilleure protection sociale dans les lieux de proximité.

Tous les mardis, Baskuul organisait un accueil ouvert où les gens pouvaient entrer sans rendez-vous. Un lieu sûr et informel où les gens peuvent rencontrer d'autres personnes autour d'une tasse de café. Avec les travailleurs communautaires, ils ont trouvé une oreille attentive à leurs questions sur les droits et le CPAS.

Informer et soutenir

Les gens sont venus avec **beaucoup de questions** et nous avons constaté beaucoup d'ignorance. Pendant l'accueil, nous avons cherché des réponses ensemble et donné des conseils. Certaines personnes ont ensuite commencé à travailler avec les informations elles-mêmes, tandis qu'avec d'autres, nous avons pris plus de temps.

Le **besoin de soutien** était également très important. Parfois, les gens ne savaient pas par où commencer. D'autres n'avaient pas (ou plus) le courage de commencer ou avaient honte de demander de l'aide au CPAS. Nous avons également travaillé

avec eux individuellement. À la demande des ayants-droit, nous les avons aidés à constituer un dossier, nous avons contacté l'assistant social ou nous les avons accompagnés au CPAS. Nous avons soutenu les personnes dans leur droit d'être entendues par le comité et les avons orientées vers une aide juridique lorsqu'elles souhaitaient faire appel d'une décision du CPAS.

Au total, nous avons reçu **697 visiteurs**.

Nous avons enregistré **213 demandes d'information sur le CPAS**. Nous avons communiqué des informations et orienté les personnes vers le CPAS qui les concernait. Les personnes ont ensuite utilisé les informations elles-mêmes.

Nous avons fourni un **accompagnement individuel de longue durée pour 111 visiteurs**. Au total, ce sont **124 demandes d'aide** pour lesquelles Baskuul est intervenu auprès du CPAS. Certaines personnes avaient plusieurs dossiers en cours.

Grâce à notre approche proactive, à notre cadre informel et à notre attitude de base fortement participative, nous avons réussi à contribuer à la réalisation des droits fondamentaux de nos visiteurs.



Les connaissances acquises par les visiteurs leur ont permis de se sentir plus forts et plus confiants. Par exemple, au bout d'un certain temps, ils ont pu se rendre seuls aux rendez-vous avec le CPAS.

Changements structurels

Les ayants-droit au RIS se trouvent dans une position très vulnérable, tant sur le plan individuel que collectif. Ils ne connaissent pas leurs droits, ne sont pas organisés et n'ont pas de porte-parole pour défendre leurs intérêts structurels dans la politique.

Le contact avec les nombreux visiteurs nous a permis de mieux connaître et comprendre les problèmes, les défis et les obstacles. Ces connaissances et cette

expérience sont également prises en compte dans les activités de plaidoyer auprès des politiques, en collaboration avec les partenaires de la Plateforme PIIS.

SAAMO est l'initiateur et le chef de file de la plateforme, une vaste alliance d'organisations de lutte contre la pauvreté, de syndicats, d'associations professionnelles de travailleurs sociaux et d'ayants-droit au RIS. La plateforme plaide auprès du gouvernement fédéral pour moins de conditionnalité et préconise un accompagnement social de qualité et sur mesure pour l'ayants-droit au RIS. Avec la Plateforme PIIS, nous nous engageons pleinement dans les élections fédérales et locales de 2024.

« La notion et les connaissances acquises par les visiteurs leur ont permis de se sentir plus forts et plus confiants. »

MODÈLE STEK/APOR

Un STEK/APOR est un lieu informel situé à proximité, où les gens se rendent facilement pour discuter ou apprendre. Ils trouvent également leur chemin vers l'aide et les services qui y sont proposés. Les visiteurs et les travailleurs sociaux y réfléchissent à des solutions pour une meilleure protection sociale et les présentent aux services et aux politiques. De cette manière, STEK/APOR augmente les chances d'un plus grand nombre de personnes de faire valoir leurs droits à des services de qualité et à un revenu adéquat.

Télécharger la brochure

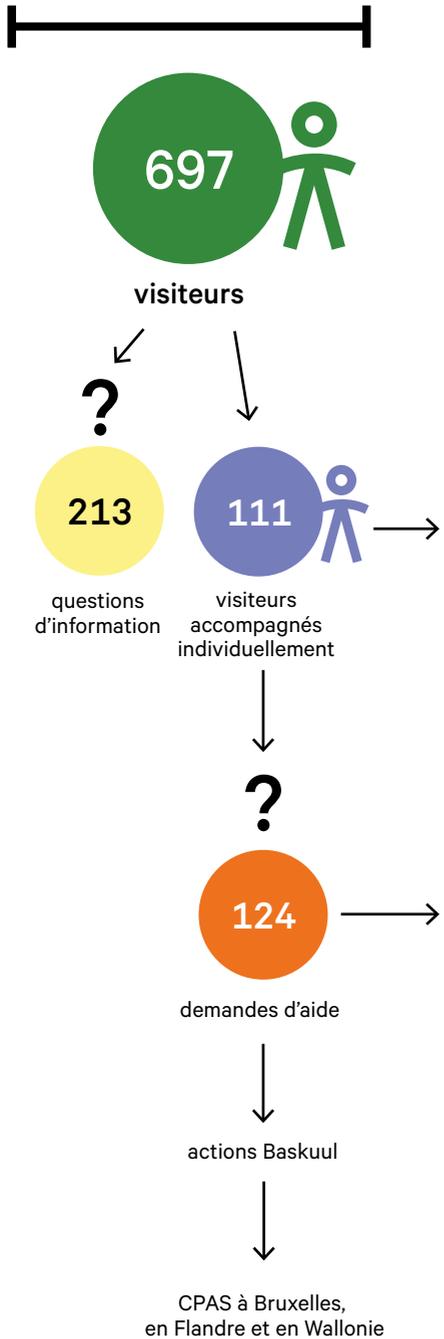


de STEK

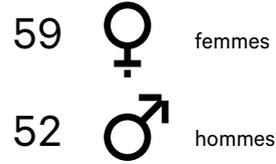
Sterke zet voor
sociale bescherming
Een leidraad

SAAMO
sam

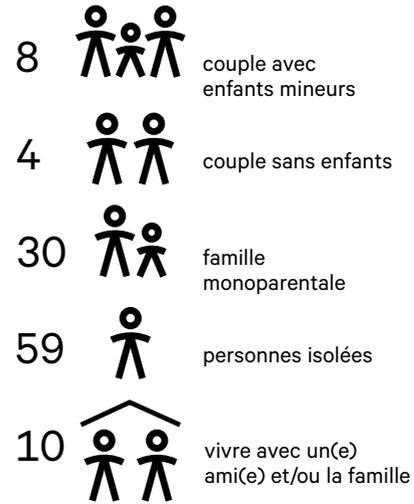
5 ans
'd'accueil ouvert'



profil

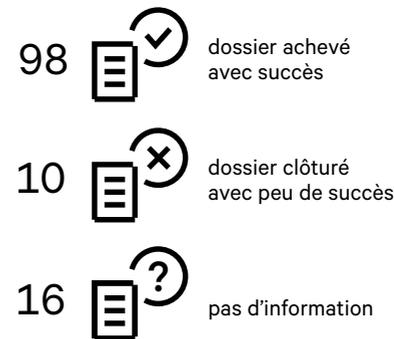


situation familiale



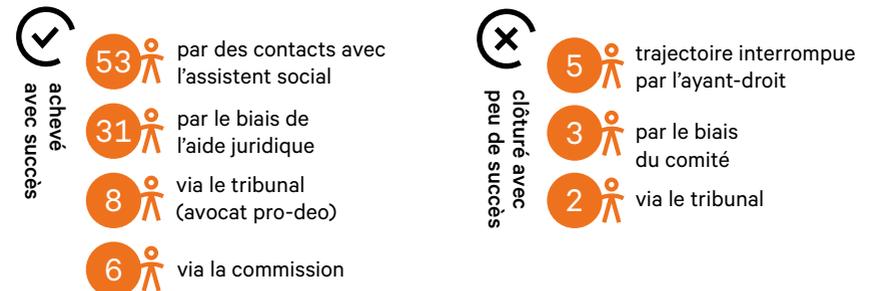
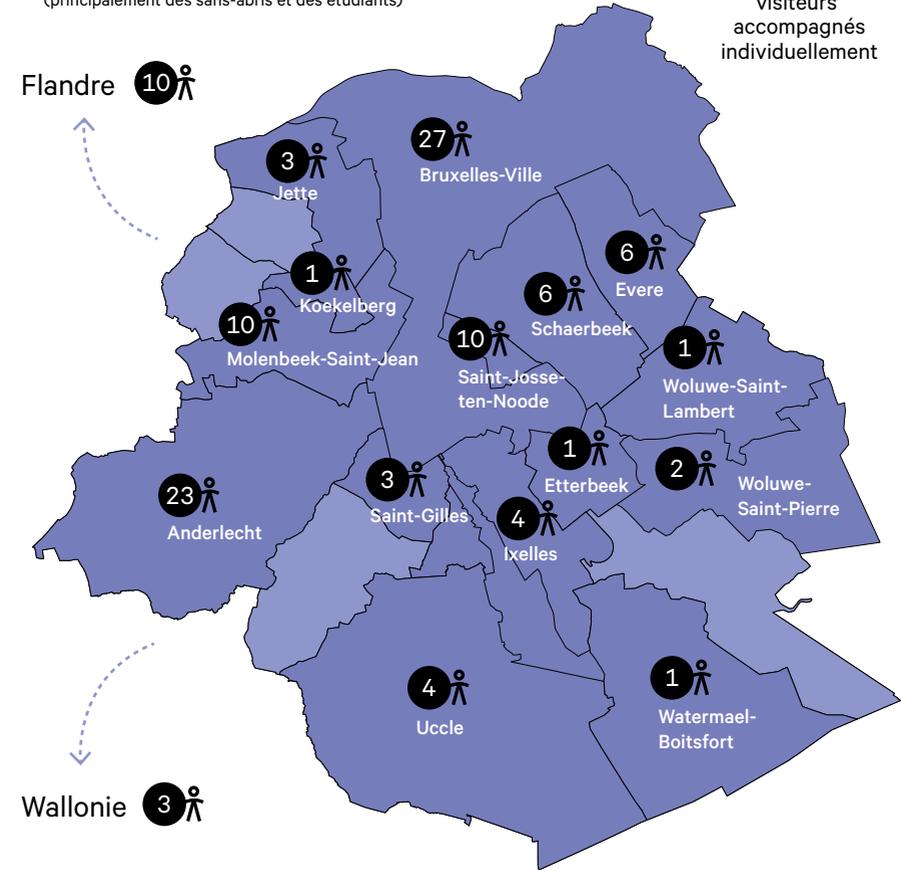
resultat des actions

Certaines personnes avaient plusieurs dossiers en cours d'exécution



géographiquement par le CPAS

- 4 personnes ont été en contact avec plusieurs CPAS (en raison d'un déménagement)
- 13 personnes résidaient à Bruxelles mais étaient administrativement couvertes par un CPAS en Flandre ou en Wallonie (principalement des sans-abris et des étudiants)



Cinq facteurs de sous-protection

Au cours des nombreuses conversations, nous avons été confrontés à plusieurs reprises à des situations de sous-protection. Pour de nombreuses raisons, les gens ne parvenaient pas à faire valoir leurs droits.

Nous avons souvent constaté que les mêmes obstacles et les mêmes difficultés se répétaient chez différentes personnes. Pour y voir plus clair, nous avons analysé les obstacles en fonction de cinq facteurs qui conduisent à une sous-protection. Les principales pierres d'achoppement sont : ne pas savoir, ne pas demander, ne pas suggérer, ne pas avoir accès et être exclu des droits.

1

Ne pas connaître ses droits

Lors de l'accueil, nous avons constaté que les gens se demandent souvent s'ils peuvent faire appel au CPAS. Elles ne savent pas comment introduire une demande ou que faire si elles ne sont pas d'accord avec une décision du CPAS. Parfois, la barrière de la langue joue un rôle, mais la plupart du temps, les gens ne sont pas au courant de l'aide et des services existants.

Certaines personnes nous ont souvent demandées de nous rendre au CPAS avec elles afin de faire valoir leurs droits.

213

questions d'information enregistré lors de l'accueil ouvert

Sarah, 35 ans, mère de cinq enfants.

« Mon mari est parti et je suis toute seule. Je suis au chômage et je dois me battre pour survivre. Les rappels et autres charges s'accroissent. J'ai trois mois de retard de loyer et le propriétaire menace de nous expulser. Mon ex-mari refuse de subvenir à nos besoins ; nous survivons grâce à la pension alimentaire. Dans l'espoir de trouver une solution, je me suis rendu à Baskuul. J'y ai appris que je pouvais obtenir une aide du CPAS. Je me suis donc rendue au CPAS, mais la conversation avec l'assistante sociale a été difficile. Je ne comprenais pas ses questions et je pense qu'elle ne me comprenait pas non plus. Qu'est-ce que je devais faire ? J'ai décidé de retourner à Baskuul et de demander s'ils pouvaient m'aider. Nous avons regardé mon dossier ensemble et nous avons été en contact avec l'assistante sociale du CPAS. J'ai alors enfin compris ce que je devais faire et ce à quoi je devais faire attention pour ne pas encourir de sanction ».

Les chiffres suivants ne concernent que les 111 personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement individuel. Un dossier contenait parfois plusieurs obstacles.

« Certaines personnes étaient gênées de demander de l'aide au CPAS. »



2

Ne pas demander de droits

Nous avons également rencontré des personnes ayant droit à un RIS ou à une allocation qui, pour diverses raisons, ont finalement décidé de ne pas entreprendre d'autres démarches pour acquérir ce droit. Certaines personnes étaient gênées de demander de l'aide au CPAS. D'autres trouvaient les procédures trop compliquées ou l'allocation à laquelle elles avaient droit trop faible.

7

personnes
n'ont pas demandé
leur droit

Kaya, 20 ans, étudiante.

« J'ai obtenu le diplôme d'aide-soignante et cela m'a donné envie de poursuivre mes études pour devenir infirmière. Je me suis donc inscrite à la formation. Quelques jours plus tard, je suis invitée par l'assistante sociale du CPAS. Elle me félicite pour mon diplôme et me demande si je postule déjà à des emplois. Je lui réponds que je suis inscrite à la formation d'infirmière. « Dans ce cas, le CPAS ne peut plus vous aider », me répond l'assistante sociale. « Avec votre diplôme d'aide-soignante, vous trouveriez facilement un emploi. Si vous voulez conserver votre RIS, vous devez arrêter cette formation et vous concentrer sur la recherche d'un emploi. » J'ai vraiment eu peur en entendant cela. Je suis donc allée voir Baskuul pour voir s'il y avait une solution. Le CPAS a le droit de soutenir ou non mon projet d'études. Je peux contester la décision devant le tribunal du travail ou demander à être entendu par le comité. Mais cela ne me convient pas. Je vais élaborer mon plan et me donner à fond pour terminer mes études et survivre grâce à des jobs d'étudiants ou autres. »

« Le travailleur de Baskuul m'a demandé si j'avais reçu une prime d'installation du CPAS. Je ne savais même pas que cela existait. »

3

Ne pas avoir accès aux droits

Il arrive que l'ayants-droit ne parviennent pas à accéder à leurs droits ou à les recevoir. Ils connaissent leurs droits et prennent des mesures pour les faire valoir, mais n'y parviennent toujours pas. Les raisons en sont très diverses. Les personnes ne parviennent pas à joindre le bon service ou la bonne personne au CPAS, un problème survient lors de l'orientation vers d'autres services, la procédure est si lourde qu'ils ne parviennent pas à la compléter à temps, ou ils ne parviennent pas à rassembler les documents nécessaires. En outre, le délai légal de 30 jours pour prendre une décision n'est pas toujours respecté par le CPAS.

98 obstacles qui ont rendu difficile ou impossible l'accès des personnes à leurs droits

Hugo, 27 ans, sans domicile fixe.

« Cela faisait trois mois que je ne recevais pas de RIS et je n'arrivais pas à joindre mon assistante sociale. J'ai contacté Baskuul pour qu'il m'aide et il a pu me fixer un rendez-vous. Lors de l'entretien, mon assistante sociale m'a dit que je ne faisais pas assez d'efforts pour trouver un logement et que j'avais une adresse de référence au CPAS depuis bien trop longtemps. Le CPAS a donc décidé de bloquer les paiements. Le travailleur de Baskuul a demandé une copie de cette décision, mais cela n'a pas été possible. L'assistante sociale a promis de faire le nécessaire pour débloquer le paiement. À la fin du même mois, elle a débloqué le paiement, y compris les trois mois d'arriérés. Je n'ai jamais reçu la décision concernant le blocage de mon RIS ... »

4

Ne pas proposer de droits

Les personnes passent parfois à côté de leurs droits parce qu'elles ne savent pas exactement ce à quoi elles ont droit. Mais aussi parce que le CPAS ne propose pas spontanément des droits à l'ayant-droit. Les assistants sociaux ne font pas toujours le lien entre la situation d'un ayant-droit et les droits qui pourraient l'intéresser. En tant que personne concernée, vous devez donc déjà connaître vous-même un droit et avoir la force de le demander.

24

fois un droit n'a pas été proposé

Walid, 24 ans, ancien sans-abri.

« Cela fait maintenant cinq mois que je ne suis plus sans-abri. Je vis dans un appartement mais avec le peu d'argent qui me reste à la fin du mois, je ne peux pas acheter de meubles. Un jour, je me suis rendu à Baskuul et j'ai expliqué ma situation. Le travailleur m'a demandé si j'avais reçu une prime d'installation du CPAS. Je ne savais même pas que cela existait. Nous avons contacté mon assistante sociale qui m'a dit que je n'y ai pas droit parce que je n'étais plus sans-abri. Le travailleur de Baskuul a alors soigneusement expliqué dans un courriel qu'une telle prime est un droit et qu'il n'y a pas de délai prévu par la loi pour en faire la demande. Quelques jours plus tard, l'assistante sociale m'a informé que la demande avait été introduite et que le résultat était positif. La prime sera sur mon compte bancaire à la fin du mois! »

5

Exclusion des droits

Les personnes sont exclues du droit au RIS en raison d'une modification de la loi ou d'une mauvaise application de celle-ci. L'exclusion se produit également en raison d'une sanction, par exemple pour ne pas avoir respecté les accords du PIIS. Ou parce que le CPAS décide que la personne n'a pas (ou plus) droit au RIS, même si elle remplit les conditions.

38

fois
il y a eu une exclusion active
ou non-respect de la loi.

**Binta, 32 ans, mère d'un enfant,
de nationalité belge.**

« Mon fils et moi vivons dans un squat. Nous survivons grâce au soutien d'amis. Le père de mon enfant ne nous aide pas. Le seul effort qu'il a fait a été de reconnaître son fils, ce qui lui a permis d'obtenir la nationalité belge. Je suis en séjour irrégulier en Belgique et je n'ai pas le droit de travailler. C'est pourquoi j'ai demandé de l'aide au CPAS. Là, ma demande a été rejetée parce que je suis en séjour irrégulier. Je me suis sentie complètement perdue, confuse et je ne savais pas quoi faire. Un ami m'a conseillé d'aller à Baskuul. Baskuul m'a suggéré de faire appel du refus du CPAS. Ensemble, nous avons élaboré un dossier qui a été envoyé à un avocat pro deo qui a défendu ma cause devant le tribunal du travail. Trois mois plus tard, j'ai reçu une lettre du tribunal ordonnant au CPAS de m'accorder un revenu. »

« Un ami m'a
recommandé
d'aller à Baskuul. »



POLITIQUE

Cinq propositions concrètes

Utiliser l'avis de décision
automatique pour le RIS

Supprimer le PIIS

Mettre fin aux
sanctions financières

Investir dans l'orientation
vers l'avenir

Contribuer à la réappropriation
de sa propre vie

Cinq propositions concrètes

D'après l'expérience de Baskuul, le RIS fait la différence entre la survie et la noyade. Il aide les gens à éviter de tomber dans une pauvreté encore plus extrême. Le CPAS est le dernier filet de sécurité financière pour ceux qui ne peuvent être aidés d'aucune autre manière.

Il est donc important de continuer à investir dans ce dernier filet de sécurité et de le renforcer. Les cinq propositions suivantes peuvent y contribuer.



1

Utiliser l'avis de décision automatique pour le RIS

Les assistants sociaux demandent souvent trop de documents qui ne sont pas toujours nécessaires pour prouver qu'une personne remplit les conditions du RIS. Dès le départ, l'assistant social veut constituer un dossier aussi complet que possible en vue d'un accompagnement ultérieur ou dans le cadre d'un PIIS. Bien que l'assistant social ait accès à de nombreux documents par l'intermédiaire de la Banque-Carrefour, ceux-ci sont toujours demandés au ayant-droit. L'ayant-droit du RIS ne comprend pas toujours pourquoi certains documents lui sont demandés. Il arrive qu'il ne parvienne pas à rassembler tous les documents, ce qui est source de stress et d'embarras.

Les assistants sociaux consacrent beaucoup de temps à l'administration dans des systèmes souvent différents. Cela peut retarder une demande. La charge de travail importante par travailleur social signifie qu'il y a peu de temps et d'espace pour un accompagnement personnalisé.

PROPOSITION

Des avis automatiques lors de la demande d'un RIS peuvent contribuer à réduire le travail administratif tant pour l'assistant social que pour l'ayant-droit au RIS. Le système fait appel au jugement professionnel du travailleur social. Un algorithme, basé sur les informations de la Banque Carrefour, donne un avis sur l'octroi du revenu d'intégration. L'assistant social examine cet avis avec les données du demandeur. S'il suit l'avis, le RIS est accordé rapidement pendant trois mois. Cela laisse plus de temps pour le reste de l'enquête sociale et permet d'entamer un travail d'accompagnement sur mesure. Le risque de blocage de la demande est réduit. Cela réduit le stress financier du demandeur d'aide et offre potentiellement plus de marge de manœuvre pour résoudre d'autres problèmes.

Une étude est actuellement en cours dans 12 CPAS flamands pour tester ce système.

2

Supprimer le PIIS

Les conditions et les sanctions que le PIIS associe au RIS créent plus de problèmes que de solutions. Les problèmes sociaux sont individualisés et les obstacles structurels à l'intégration sociale ne sont pas pris en compte.

Un nombre illimité de conditions peut être inclus dans le PIIS. Cela signifie que chaque aspect de la vie d'une personne peut faire partie du PIIS et donc être soumis à un examen minutieux et à des sanctions potentielles.

Rendre l'assistance contractuelle est problématique. Un contrat suppose des parties égales qui ont le libre choix de signer ou non le contrat. Mais avec le RIS, il n'y a pas de libre choix. Ceux qui ne signent pas n'ont pas (ou plus) de revenu. Le PIIS crée une tension dans la relation entre l'assistant social et l'ayant-droit au RIS. D'une part, l'assistant social est la personne qui vérifie si le demandeur d'aide remplit les conditions et peut sanctionner. D'autre part, c'est aussi la personne avec laquelle le demandeur d'aide doit établir une relation de confiance.

PROPOSITION

Nous proposons de remplacer le PIIS par un projet d'accompagnement découplé du RIS. Le l'ayant-droit au RIS et l'assistant social examinent ensemble les besoins, les attentes, les talents et les possibilités et élaborent un plan. Ce plan constitue la base sur laquelle s'appuyer. S'engager dans un accompagnement intensif est payant mais prend du temps. Les ayants-droit au RIS demandent des conseils de soutien dans le cadre desquels ils cherchent ensemble ce dont ils ont besoin pour mener une vie digne. Il ne s'agit pas seulement de soutien financier, mais aussi de développement personnel, de sport, de culture, etc.

PIIS : PROJET INDIVIDUALISÉ D'INTÉGRATION SOCIALE

Depuis le 1er novembre 2016, le PIIS est obligatoire pour toute personne demandant un RIS. Le gouvernement fédéral affirme que cette mesure permet « aux personnes de se réinsérer durablement dans la société et de retrouver le chemin du travail ».

Par ailleurs, de nombreuses organisations (de la société civile) considèrent que le PIIS a dépassé son objectif.

L'intégration sociale nécessite une approche d'accompagnement sur mesure plutôt que du contrôle et des sanctions. Dans la pratique, les conditions et le risque de sanctions liés au RIS par le contrat PIIS semblent causer plus de problèmes qu'ils n'en résolvent. C'est pourquoi SAAMO s'est réuni au sein d'une large alliance de partenaires, qui compte, au-delà de la frontière linguistique, à la fois des organisations de lutte contre la pauvreté et des syndicats, mais aussi des associations professionnelles d'assistants sociaux dans les CPAS et ayants-droit au RIS eux-mêmes. L'objectif est d'apporter ensemble des réponses à la conditionnalité croissante et de sauvegarder la protection sociale en tant que dernier filet de sécurité.

Dossier « Supprimer le PIIS, investir dans une protection sociale de qualité » (texte de la plateforme, 4/10/2021)

Lisez ces textes sur notre site:

3

Mettre fin aux sanctions financières

Le RIS est le dernier filet de sécurité financière de notre système social. Les personnes qui en dépendent sont à la rue. Lorsqu'une sanction financière vient s'ajouter à cela, l'impact est énorme. Les ayants-droit au RIS que nous avons aidés avaient encore plus de dettes après une sanction et risquaient l'expulsion. Dans de telles circonstances, il est impossible de satisfaire aux nécessités de la vie, et encore moins de vivre dans la dignité. La marge de manœuvre pour travailler à l'intégration sociale est encore plus étroite. Les sanctions financières sont contre-productives et aggravent des situations déjà pénibles.

PROPOSITION

Nous prôtons l'abolition des sanctions financières et la mise en place d'un accompagnement adapté au rythme de chacun.

La lutte contre la pénurie permet d'augmenter la marge de manœuvre. Et plus de marge de manœuvre permet de prendre des décisions plus intelligentes, d'avoir plus de temps pour élever les enfants, de réduire les coûts des soins de santé et d'avoir des travailleurs plus productifs. À long terme, cela est plus bénéfique pour Les ayants-droits au RIS et pour la société.

4

Investir dans l'orientation vers l'avenir

Le CPAS s'engage en faveur de l'intégration sociale et veut être un tremplin pour les ayants-droit au RIS. L'intégration sociale se fait par le biais de l'emploi (article 60) ou d'un RIS. Lors de notre accompagnement, nous avons constaté que les ayants-droit au RIS disent « oui » à tout, de peur de ne pas recevoir de RIS. À la demande de l'assistant social, ils arrêtent leurs études, par exemple. Alors que les études peuvent être un tremplin vers une intégration sociale durable. Ou ils passent trop rapidement à l'article 60 alors qu'ils ne sont pas encore prêts physiquement ou mentalement. Si le contrat de travail est ensuite résilié de manière anticipée, cette personne se retrouve sans revenu.

PROPOSITION

Nous préconisons de dissocier l'attribution du RIS de l'engagement professionnel. Il faut d'abord donner aux gens une sécurité financière et ensuite entamer la conversation sur l'orientation vers l'avenir. Cela peut se faire en supprimant la « volonté de travailler » des conditions du PIIS et en l'intégrant dans le projet d'accompagnement.

« Il faut d'abord donner aux gens une sécurité financière, puis entamer le dialogue sur l'orientation vers l'avenir. »

« Nous plaillons pour que chaque ayant-droit au RIS puisse décider lui-même des talents qu'il souhaite utiliser et développer. »

5

Contribuer à la réappropriation de sa propre vie

Vivre décemment, c'est aussi avoir son mot à dire sur la direction que l'on veut donner à sa vie. Nous avons remarqué que de nombreuses personnes ont l'impression de ne plus avoir leur mot à dire dans leur propre vie. Pour beaucoup, aller demander de l'aide au CPAS reste un grand pas qui s'accompagne de honte, de perte de contrôle, d'un sentiment d'incapacité à faire face. Elles doivent mettre toute leur vie sur la table, tous les échecs et toutes les difficultés. Ils comptent sur l'aide financière et l'accompagnement du CPAS pour remettre leur vie sur les rails. Mais cela ne veut pas dire qu'ils ne veulent plus avoir leur mot à dire dans leur vie.

PROPOSITION

Nous prônons une intégration sociale qui tienne compte des talents de chacun. Nous préconisons que chaque ayant-droit au RIS puisse décider lui-même des talents qu'il souhaite utiliser et développer. Il existe un large éventail de possibilités à cet égard.

Les assistants sociaux sont compétents pour fournir des conseils de soutien de qualité et ayants-droit au RIS sont compétents pour prendre leurs propres décisions lorsqu'il s'agit de leur propre vie. En tant que société, nous devrions avoir confiance en cela. Un accompagnement de qualité prend le temps et l'espace nécessaires. Il est fondé sur la confiance mutuelle et adapté aux besoins et aux talents de l'ayant-droit. Mais surtout, il respecte chaque personne en tant qu'être humain et propriétaire de sa propre vie.



BIBLIOGRAPHIE

1 - Bouckaert, N. & Schokkaert, E. (2011). *Un premier calcul du comportement de non-recours au revenu d'intégration social*. Revue belge de sécurité sociale, vol 53, no 4, 603-627.

2 - Bregman, R. (2013). *Pourquoi les pauvres font des choses stupides*. Le Correspondant, 17 décembre 2013

3 - De Wilde, M., Van Lancker, W. (2022). *Rapport de recherche L'avis de décision automatique pour le RIS ? Une étude exploratoire dans 12 villes flamandes*. Louvain : Centre de recherche sociologique, KU Leuven.

4 - Observatoire de la santé et du bien-être de Bruxelles-Capitale (2022). *Baromètre du bien-être 2021*. Bruxelles : Commission communautaire commune

5 - Observatoire de la santé et du bien-être de Bruxelles-Capitale (2017). *Regards sur le non-recours aux droits sociaux et la sous-protection sociale en Région bruxelloise. Section thématique Rapport sur la pauvreté de la Région de Bruxelles-Capitale 2016*. Bruxelles : Commission communautaire commune

6 - POD Intégration sociale (2013). *Etude relative à la fraude sociale dans les CPAS*. Rapport final (décembre 2013).

PROJET BASKUUL

Nous avons rassemblé encore plus de connaissances pratiques dans la brochure d'information « Vos droits au CPAS ». Un guide pour les personnes qui font appel au CPAS et pour les travailleurs sociaux qui veulent soutenir les ayants-droit .

Lisez le manuel
« Vos droits au CPAS »
sur notre site:

A PROPOS DE SAAMO

Les travailleurs communautaires de SAAMO réunissent les personnes en situation de vulnérabilité sociale et collaborent avec elles pour trouver des solutions concrètes. Ils utilisent des approches de projet innovants et s'investissent dans le travail communautaire. Ils développent des modèles, impulsent des améliorations dans les politiques et les réglementations tout en sensibilisent le public. Les partenariats avec les gouvernements, les autres organisations de la société civile et les acteurs privés sont essentiels. Ainsi SAAMO contribue à bâtir une société inclusive dans toute la Flandre et à Bruxelles.

SAAMO combattre
l'exclusion
ensemble