

## MÉMORANDUM EN VUE DES ÉLECTIONS FÉDÉRALES ET RÉGIONALES 2014

Les Centres de service social (CSS) agréés et subsidiés par la Région wallonne sont organisés soit par l'initiative privée, soit par des unions nationales ou des fédérations de mutualités. Ils agissent quotidiennement au bénéfice des personnes et des familles qui s'adressent à eux, leur permettant d'accéder dignement à un socle de droits et de dispositifs sociaux et juridiques qui les concernent au premier chef. Ils pratiquent un travail social généraliste et professionnel, par le biais d'actions individuelles, collectives ou communautaires. En réponse à la crise qui frappe de plein fouet les populations les plus précarisées, ils développent de nombreux projets spécifiques qui tendent à améliorer les conditions de vie de cette tranche de la population.

Ils vous présentent ici leurs recommandations sectorielles ainsi que leurs recommandations générales en ce qui concerne les politiques sociales.

## 1. RECOMMANDATIONS SECTORIELLES

Il importe que les pouvoirs publics offrent ou financent des services, publics ou privés, complémentaires les uns des autres, indépendants, professionnels, correctement dotés et équipés.

Le secteur des CSS compte 341,34 ETP (toutes professions confondues) dont 268,49 ETP agréés et **partiellement** subsidiés par la Région wallonne. Les travailleurs non subsidiés sont financés difficilement par d'autres subsides et/ou des fonds propres. Pour répondre aux défis de la précarité grandissante d'une partie de la population, le secteur des CSS wallons doit être **consolidé** par une réflexion sur son avenir et un financement correspondant. Au minimum deux mesures sont nécessaires à prendre par les autorités :

1. **Financer à 100% les salaires des travailleurs agréés et subsidiés par la Région wallonne** (barème assistant social CP 332);
2. **Revaloriser le financement des frais de fonctionnement des Centres de Service social.**

## 2. RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE DE POLITIQUES SOCIALES

### 2.1. LA SANTÉ

La santé – tant physique que mentale – et le niveau de développement social et de cohésion sociale sont intimement liés. Autrement dit, l'accès à la santé ne se limite pas à l'accès aux soins et à la prévention mais est largement influencé par des déterminants sociaux multiples. Les conditions de vie des publics précarisés influent sur leur état de santé physique et psychologique ; réciproquement, le handicap ou la maladie mentale favorisent la pauvreté.

Les autorités ont consenti de gros efforts, en particulier en matière de santé physique, pour garantir une meilleure accessibilité financière aux soins et aux médicaments. Les problèmes restent cependant nombreux (nombreux actes non remboursés, par exemple en dentisterie et en lunetterie, nécessité d'avancer des sommes importantes avant remboursement, tiers-payant laissé à l'appréciation du prestataire...). D'autre part, les personnes très précarisées éprouvent souvent des difficultés à bénéficier d'interventions mutualistes au-delà de la couverture d'assurance obligatoire car elles ne peuvent payer les cotisations requises par les assurances complémentaires des mutualités. En effet, de nombreux CPAS n'interviennent pas dans le paiement de ces cotisations, rendues pourtant obligatoires par la réglementation (sauf au niveau de la CAAMI). Il en va cependant de l'intérêt des personnes et de l'intérêt des CPAS eux-mêmes qui pourraient ainsi éviter de payer des frais de soins de santé postérieurs plus conséquents.

Parmi les bonnes initiatives que les travailleurs sociaux souhaitent voir soutenues, **généralisées** et **mieux connues** figurent le **tiers-payant** et le **paiement au forfait** (pratiqué essentiellement dans les Maisons Médicales), deux mécanismes qui, avec les statuts **BIM** et **OMNIO** abaissent le seuil financier d'accès aux soins, contrairement au maximum à facturer (MAF) qui intervient a posteriori. Les possibilités pour les prestataires, institutions de soins et pharmaciens de consulter directement l'état du compteur MAF doivent être concrétisées rapidement afin de résoudre l'inconvénient de cette mesure, jugée par ailleurs essentielle pour les malades, notamment chroniques.

L'amélioration de l'accès aux soins passe aussi par une **information de qualité**, claire et didactique, nécessaire pour que les personnes aient connaissance de leurs droits. Une réflexion approfondie sur les avantages et les inconvénients de l'**octroi automatisé** des droits doit être menée.

Il faut également favoriser les **collaborations** entre les différents acteurs, qu'ils soient du social ou de la santé afin d'encourager une approche intégrée prenant davantage en compte les **déterminants sociaux** de la santé.

Dans le cadre du **transfert de nouvelles compétences** aux entités fédérées dans le domaine de la santé et de l'aide aux personnes au sens large, les Centres de Service social mutualistes occupent une place privilégiée. Situés au carrefour des problématiques sociales et de santé, ils disposent d'une vaste offre de services articulée au plus près du métier mutualiste. Leur mission généraliste est reconnue et subsidiée et se complète au quotidien d'une importante activité en lien avec les matières transférées, que ce soit dans le cadre des problématiques liées au **vieillessement**, au soutien aux **aidants proches**,

aux **personnes handicapées**, aux **malades chroniques** souvent soignés au domicile, ... Il nous apparaît opportun de leur permettre de renforcer leur offre actuelle d'une offre de services à destination des publics concernés par les enjeux socio-sanitaires de demain et dont les entités fédérées auront en partie la charge et la responsabilité d'en assurer l'avenir. A ce titre, le transfert de compétences représente aussi une **opportunité** en vue de mettre en place les moyens permettant de **répondre aux nouveaux besoins identifiés**. Les Centres de service social mutualistes, forts de leur expérience dans ces domaines, devraient pouvoir **étendre leur action** dans ce cadre en participant activement aux nouvelles missions confiées à l'OIP « santé/personnes âgées/personnes handicapées ». Ils sont prêts à collaborer à ces défis par un ajustement de leurs moyens et une amplification de leurs missions actuelles en lien avec ces politiques essentielles pour nos concitoyens.

### RECOMMANDATIONS :

- Investir davantage dans une politique de **promotion** et de **prévention** de la santé adaptée aux publics qu'elles concernent ;
- Encourager les publics précaires à se rendre au **service social d'une mutualité**. Ces services sont gratuits et ouverts à tous ;
- **Mieux former et informer** les travailleurs du social et de la santé ;
- Améliorer l'**accessibilité financière** aux soins ;
- Optimaliser l'**accompagnement** des personnes présentant des troubles mentaux ;
- Favoriser l'**intégration** sociale et professionnelle des malades handicapés dans la société ;
- Développer une politique de **transport non urgent** des malades accessible à tous ;
- Soutenir davantage les **services d'aide et de soins** de première ligne : maintien à domicile en veillant à l'**accessibilité financière** de ce maintien ;
- Veiller à une **accessibilité financière** maximale pour toute hospitalisation en chambre commune et à 2 lits pour les bénéficiaires de l'intervention majorée et, dès l'admission à l'hôpital, à un **accueil de qualité** proposant une offre d'accompagnement spécifique via les services sociaux hospitaliers en cas de besoin.

## 2.2. LE LOGEMENT

L'offre de logements, petits et grands, à prix abordable est tout à fait **insuffisante** pour répondre à la demande. La qualité du logement laisse aussi beaucoup à désirer, notamment parce qu'elle entraîne des **dépenses énergétiques** trop élevées.

L'offre de **logement social** est **insuffisante** par rapport à la demande, et plus encore par rapport au nombre de demandeurs potentiels, et sa **qualité** laisse bien souvent également à désirer.

Une bonne initiative, l'**ADeL** – forme d'allocation-loyer – apporte une réponse **partielle** au problème du relogement en cas d'insalubrité ou de surpopulation. L'allocation-loyer, sous quelque forme que ce soit, présente cependant un risque majeur : celui de nourrir la **spirale d'augmentation des loyers**.

Cet effet pervers n'existerait pas dans un marché régulé. Cette **régulation**, par le biais d'une révision de la fiscalité immobilière et l'élaboration de grilles de loyers indicatifs, faciliterait l'accès des ménages à bas revenus au logement.

D'autre part, un accompagnement social spécifique est nécessaire pour les personnes sans abri. Passer de la rue à un logement décent et se maintenir dans celui-ci est un processus difficile qui doit être très encadré. Plusieurs Relais Sociaux proposent cette dynamique avec le soutien de la Région wallonne.

La Ministre de l'intégration sociale a lancé il y a peu un projet-pilote "Housing First" dans cinq grandes villes de Belgique (Bruxelles, Flandre et Wallonie). De telles initiatives novatrices doivent retenir l'attention pour que des moyens financiers puissent être apportés à la pérennisation de ce type d'approche sociale.

### RECOMMANDATIONS :

- Augmenter le **parc** de logement social et en augmenter la **qualité** ;
- Renforcer le soutien aux mesures d'accompagnement à la stabilisation dans un logement via les Relais Sociaux ;
- Soutenir davantage les **agences immobilières sociales** (AIS) ;
- Lutter contre les **logements vides** en améliorant le dispositif du droit de gestion publique et en aidant les propriétaires incapables de s'occuper de leur bien ;
- Encourager l'**acquisition d'un logement** par les ménages à faibles et moyens revenus en accordant davantage de moyens aux organismes publics dont c'est la mission ;
- Assurer le **relogement** systématique des personnes expulsées pour insalubrité ou traite des êtres humains.

## 2.3. L'ÉNERGIE

La **libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité** a profondément modifié le paysage de l'accès à l'énergie : la logique est devenue commerciale, le nombre d'acteurs (gestionnaires de réseau de distribution et de transport, fournisseurs, régulateurs...) a explosé, les démarches se sont complexifiées et l'intelligibilité du marché a largement pâti de toutes ces modifications.

- ✓ L'**information** sur les prix (grilles tarifaires) et la lisibilité des factures (de régularisation en particulier) laissent à désirer.
- ✓ La **négociation** des plans de paiement et la **révision** des factures d'acompte sont insuffisamment encadrées par la loi.
- ✓ Les attestations ouvrant le droit au **tarif social** sont aléatoirement prises en compte par les fournisseurs.

### RECOMMANDATIONS :

- Favoriser les mesures visant à compresser les prix de l'énergie ;
- Favoriser la mise en place, dans chaque CPAS, d'une **cellule énergie** et les encourager à **harmoniser** leurs pratiques ;
- Les CPAS doivent aussi avoir les **moyens** nécessaires à l'exécution correcte de cette mission. Les services sociaux privés doivent être encouragés à se saisir également de cette matière ;
- Créer un **service central d'appui juridique** aux services énergie délocalisés (CPAS ou autres) ;
- Tenir compte de la vulnérabilité des personnes **âgées**, de celles qui maîtrisent mal la **langue** ou qui ont un faible **bagage culturel** face à la complexité des démarches et à la multiplication des acteurs ;
- **Former** les travailleurs sociaux et les encourager à transmettre leurs avis et expériences afin d'aboutir à une **meilleure régulation** de ce marché ;
- Inviter les associations à récolter des signaux et à **construire des réponses adaptées** aux difficultés d'accès à l'énergie d'un nombre grandissant de nos concitoyens ;
- Soutenir les **lieux de concertation** entre travailleurs sociaux des secteurs privé et public ;
- Renforcer le rôle des **guichets de l'énergie** dans l'information-conseil concernant l'offre actuelle gaz/électricité ;
- Exiger une meilleure **transparence des prix** via une **facturation homogène** ;
- Favoriser les **centrales d'achat** ;
- Faciliter l'octroi du statut de **client protégé**.

## 2.4. LES REVENUS

Aujourd'hui, en Belgique, **15,3% de la population vit sous le seuil de risque de pauvreté**. Les montants des principales allocations, ainsi que ceux des salaires les plus bas, sont insuffisants pour couvrir les besoins les plus élémentaires des ménages (se loger, se nourrir, se chauffer, se soigner, payer les frais scolaires).

En Région wallonne, 146.242 ménages étaient fichés à la centrale des crédits aux particuliers en octobre 2013. La plupart des usagers endettés des Centres de Service Social le sont pour des **besoins de base**.

Aujourd'hui, plutôt que de **relever les seuils** des allocations ainsi que le Revenu Minimum Mensuel Moyen Garanti (RMMMMG) en fonction du coût de la vie et **d'individualiser l'accès aux droits sociaux**, les autorités privilégient la multiplication des « mesures-sparadrap » (tarifs sociaux, interventions majorées...) Indépendamment des effets pervers parfois générés par ces avantages, l'adoption de chacune de ces mesures met en évidence les difficultés qu'ont les usagers des Centres à accéder à un revenu décent.

D'autre part, la logique d'**accompagnement** des demandeurs d'emploi serait à privilégier à celle de contrôle, non seulement parce que le **nombre d'emplois sur le marché est insuffisant**, mais aussi parce que cette logique de contrôle introduit une **suspicion** à l'égard de chaque chômeur et a aujourd'hui pour effet de mettre sur la touche surtout les plus fragiles.

Enfin, la dégressivité des allocations de chômage, qui entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2013, risque fort de paupériser encore plus une partie importante de la population. Rappelons qu'il y a, au mieux, une offre d'emploi pour 5 travailleurs en Wallonie...

### RECOMMANDATIONS :

- Accorder davantage de moyens aux services de **médiation de dettes** ;
- Réaliser et diffuser largement, des **campagnes de prévention** à l'égard du **crédit facile** et de ses risques ;
- Apprendre aux personnes, aux jeunes en particulier, à **gérer un budget** ;
- Soutenir les **groupes d'appui** et les **actions collectives** des Centres de Service Social ;
- Développer, dans les **écoles**, des programmes en ce sens ;
- Promouvoir et soutenir les initiatives sociales visant à limiter le coût d'interventions spécifiques telles que déménagements, achats de seconde main, réparation de matériel à moindre coût ;
- Lutter contre la **précarisation de l'emploi** et favoriser la qualité de l'emploi ;
- Préférer toujours une **logique d'accompagnement** humaine, personnalisée et globale des chômeurs à celle de contrôle ;
- Soutenir, à côté de l'emploi et en maintenant le droit des personnes à un revenu décent, **d'autres formes d'implication sociale** (volontariat, projets familiaux, artistiques, sportifs...).

## 2.5. LA CULTURE

Une des missions premières des Centres de Service Social est l'**accompagnement individuel** des usagers, afin de répondre à leurs demandes particulières et tenter de résoudre certains problèmes relatifs à l'accès aux droits sociaux. Cependant, comme la pauvreté est une forme d'exclusion qui touche les personnes dans **toutes les dimensions** de leur être, les Centres proposent à leurs usagers des activités collectives et communautaires naturellement complémentaires à l'accompagnement individuel : formatives ou informatives, culturelles, interculturelles, créatives, de divertissement pur.

Ces activités permettent la **rupture de l'isolement** et la création de **lien social**. L'**échange** et la **rencontre** sont essentiels pour des personnes que la pauvreté pousse souvent à la solitude.

### RECOMMANDATIONS :

- Promouvoir la **reconnaissance des actions collectives et communautaires** des Centres en leur accordant des **moyens matériels** suffisants pour développer concrètement ce type de travail, pour renforcer par ce biais le lien social ;
- Réhabiliter les **cultures populaires**, notamment auprès des acteurs de la culture ;
- Augmenter via l'Article 27 l'offre d'événements culturels « **grand public** » accessibles aux publics précarisés.

## 2.6. L'ACCÈS DES PERSONNES SANS PAPIERS AUX DROITS FONDAMENTAUX

« Sans-papiers » est un terme générique qui désigne des personnes à l'histoire et au parcours migratoire fort différents, mais dont le point commun est l'**illégalité** de leur présence à la frontière ou sur le territoire belges. Leur présence et leur illégalité sont indissociables à la fois de la **croissance des inégalités de richesse entre pays pauvres et riches** - dont sont en grande partie responsables les grandes puissances économiques mondiales - et des **restrictions à l'accès au territoire**.

L'illégalité de leur présence leur confère un statut de non droit. La conséquence directe en est une **vulnérabilité** particulière et extrême dans tous les domaines qui relèvent de la dignité humaine : **l'accès à des moyens de subsistance, à un travail légal, à un logement, à la santé, à l'éducation, à la justice**. A cette précarité et à cette absence totale de sécurité s'ajoutent l'angoisse de l'expulsion et les effets désstructurants du **flou** et de l'**arbitraire** qui règnent dans la gestion des demandes de régularisation.

**Tout homme devrait voir garanti le respect de ses droits fondamentaux.**

D'autre part, les discussions préparatoires à la modification du décret de 1996 relatif à l'intégration des personnes étrangères ou d'origine étrangère ont mis la question de l'**intégration** au centre des débats pendant la dernière législature. La mise en place d'un programme d'accueil des primo-arrivants a été décidée et on ne peut que se réjouir de voir le politique prendre conscience de la nécessité d'inscrire les nouveaux arrivants dans une dynamique d'insertion.

Cependant, faute de moyens, seuls certains aspects du projet pourraient être financés dans un premier temps (bureaux d'accueil et courte information sur les droits et devoirs). Nous pensons qu'à défaut de pouvoir intégrer ces initiatives dans un projet dont la cohérence est assurée tant en amont qu'en aval, il y a fort à parier que les moyens libérés n'apporteront pas de changements significatifs. En quoi est-il utile de financer le travail d'assistants sociaux pour, par exemple, encourager les migrants à apprendre une langue du pays d'accueil, si **l'offre de cours reste insuffisante** ? On ne peut en outre que déplorer que les volets « **initiation citoyenne** » et « **insertion socioprofessionnelle** » ne bénéficient pas d'un financement accru. La volonté d'intégration doit s'inscrire dans une démarche réciproque, **qui engage tant la société d'accueil que le migrant**. Si l'ambition est véritablement de favoriser la participation active des primo-arrivants à notre société, l'impasse ne peut être faite sur ces aspects de la question.

Plutôt que de bureaux d'accueil, nous pensons par ailleurs que ce dont les migrants ont d'abord et avant tout besoin, c'est d'**accompagnement**. Notre expérience nous amène à affirmer qu'il est dans la plupart des cas vain de vouloir les inonder de multiples informations susceptibles de leur être utiles. C'est souvent au fil du temps, dans le contexte d'une relation de confiance, que les véritables besoins s'expriment et qu'un nouveau projet de vie se définit.

Ajoutons encore que la définition du primo-arrivant telle qu'envisagée par le décret est fort étroite et qu'il nous paraît indispensable que des moyens soient donnés au secteur pour poursuivre son effort en faveur des **plus précarisés des migrants**, qu'ils soient ou non visés par les nouveaux programmes.

**RECOMMANDATIONS :**

- Veiller à ce que les politiques en matière d'accueil et d'intégration fassent tout particulièrement l'objet d'une politique **transversale** et **globale** entre Etat fédéral et entités fédérées. Les **besoins non rencontrés des personnes sans papiers en termes d'alimentation, de santé, de logement et d'éducation** doivent être pris en compte par les autorités ;
- Travailler à réduire les **inégalités Nord-Sud**, qui poussent inévitablement à la migration ;
- **Soutenir les associations** dans leur mission d'information, d'aide et d'accompagnement aux sans-papiers ;
- Soutenir les actions en lien avec **l'apprentissage du français** langue étrangère et l'alphabétisation.