

FCSSB - FBCMW

***RAPPORT DE L'INTER-CENTRES CAP
RAPPORT VAN DE INTER-CENTRA CAW***

***Centres d'Aide aux Personnes
Centra voor Maatschappelijk Werk***

**NOVEMBRE - NOVEMBER
2009**

SOMMAIRE

SOMMAIRE	1
INTRODUCTION	3
INLEIDING	5
VERSLAG OVER VOEDSELHULP IN TWEE DIENSTEN VAN HET CAW GROENE POORT: DE SOCIALE RESTAURANT “SNIJBOONTJE” EN HET CENTRUM VOOR VOEDSELPAKKETTEN “SNIJBOONTJE BIS”	7
Inleiding.....	7
Historische achtergrond	7
Huidige maatschappelijke relevantie van het sociaal restaurant Snijboontje en van het centrum voor voedselbedeling Snijboontje bis.....	8
Sociaal Restaurant Snijboontje	8
De objectieven van het Snijboontje zijn velerlei:	8
A. <i>Het aanbod van evenwichtige warme maaltijden aan de goedkope prijs van 2,5€</i>	8
B. <i>Het aanbod van een sociaal vangnet</i>	8
C. <i>De sociale permanenties</i>	9
D. <i>De animaties</i>	9
<i>Conclusie</i>	10
Centrum voor voedselbedeling Snijboontje Bis	10
Algemeen besluit.....	11
Wat dient gedaan als de openbare sector deze personen in de steek laat ?.....	11
L’UNIVERS CARCÉRAL	13
L’univers carcéral et ses travers	13
Les conditions de détention actuelles des personnes à l’annexe psychiatrique de la prison de Forest	13
La problématique des personnes internées.....	13
L’ACCÈS À L’INFORMATION	15
INTRODUCTION AU MÉMORANDUM	17
INLEIDING VAN HET MEMORANDUM	19
ACCÈS AU REVENU	21
Recommandations	23
<i>Au niveau fédéral :</i>	23
<i>Aux niveaux régional et communautaire :</i>	23
ACCÈS AU LOGEMENT	25
Recommandations	27
<i>Au niveau fédéral :</i>	27
<i>Au niveau régional :</i>	27

ACCÈS À LA SANTÉ	29
Recommandations	31
<i>Au niveau fédéral :</i>	31
<i>Aux niveaux fédéral, régional et communautaire :</i>	31
<i>Au niveau régional et communautaire :</i>	31
ACCÈS À L'ÉNERGIE	33
1. La qualité des services des fournisseurs.....	33
2. Le rôle des CPAS	33
3. La complexité du marché	33
Recommandations	35
<i>Au niveau fédéral :</i>	35
<i>Aux niveaux fédéral et régional :</i>	35
<i>Au niveau régional :</i>	35
ACCÈS À LA CULTURE ET AUX LOISIRS	37
Recommandations	39
<i>Aux niveaux régional et communautaire :</i>	39
ACCÈS DES PERSONNES SANS PAPIERS AUX DROITS FONDAMENTAUX	41
Recommandations	43
<i>Au niveau fédéral :</i>	43
ACCÈS À L'ALIMENTATION	45
Recommandations	45

INTRODUCTION

Au lendemain des élections régionales et communautaires, les Centres d'Aide aux Personnes (CAP), acteurs sociaux généralistes de proximité, ont tenu à faire remonter vers le politique certaines des réalités qu'ils rencontrent au quotidien, certains constats, certaines interpellations.

Ce rapport de l'« Inter-Centres CAP » est structuré en deux parties principales. La première est composée de trois contributions émanant de membres (coordinateurs ou travailleurs) des CAP. Elles abordent des thématiques qui sont le reflet de leurs actions et réflexions de ces dernières années. La seconde s'inspire des réflexions de groupes de travail communs aux Centres d'Aide aux Personnes (CAP), aux Centres d'Action Sociale Globale (CASG) et aux Centres de Service Social wallons (CSSW), tous membres de la FCSS-FCSSB, sur six thématiques relatives à l'accès aux droits sociaux fondamentaux.

Dans la première contribution de la première partie, une coordinatrice rapporte l'expérience et les réflexions de son Centre en matière d'aide alimentaire. Ce Centre offre en effet les services d'un restaurant social et d'un centre de distribution de colis alimentaires. La rédactrice de ce texte participe en outre activement à la Concertation Aide Alimentaire, initiée par la FCSS-FCSSB.

La contribution suivante est consacrée au témoignage d'une animatrice d'un CAP qui, outre ses missions d'accueil social, est également un service d'aide aux justiciables. Cette animatrice se rend régulièrement en prison, en particulier en annexe psychiatrique. Elle dépeint les conditions de détention et ses propres interrogations à cet égard.

La troisième contribution fait le lien avec la deuxième partie de ce rapport. Elle fait part de constats et recommandations des CAP en matière d'accès à l'information. Cet accès à l'information conditionne largement l'accès aux droits sociaux fondamentaux dont il est question dans la deuxième partie du rapport.

La deuxième partie du rapport aborde sept thématiques sous forme, d'une part, d'analyses, d'autre part, de recommandations. Six de ces thèmes ont fait l'objet d'échanges entre travailleurs des CAP, des CASG et des CSS wallons ; le dernier, relatif à l'aide alimentaire, émane de la Concertation Aide Alimentaire. Les textes issus de ces réflexions communes aux différents secteurs de la FCSS-FCSSB ont été revus et modifiés par les CAP dans le cadre de ce rapport, afin de faire apparaître leurs préoccupations spécifiques (notamment en termes de handicap, d'aide médicale urgente ou par rapport à la situation particulière des ressortissants européens dans notre pays).

Ce rapport émanant du secteur bicommunautaire, les textes en sont publiés dans la langue des auteurs, les parties introductives étant quant à elles traduites en français et néerlandais.

INLEIDING

Na de regionale en communautaire verkiezingen wilden de Centra voor Maatschappelijk Werk (CAW) in hun hoedanigheid van allround sociale buurtspelers de politieke wereld attent maken op bepaalde realiteiten waarmee ze dagelijks worden geconfronteerd, en bepaalde vaststellingen en interpellaties overbrengen.

Dit rapport van de 'Inter-centra CAW' telt twee grote delen. Het eerste deel bestaat uit drie grote bijdragen van leden (coördinatoren of maatschappelijke werkers) van de CAW. De thema's die ze aankaarten, zijn een afspiegeling van hun acties en overdenkingen van de voorbije jaren. Het tweede deel liet zich bezielen door bespiegelingen van gemeenschappelijke werkgroepen van de Centra voor Maatschappelijk Werk (CAW), de Centres d'Action Sociale Globale (CASG) en de Centres de Service Social Wallons (CSSW) – alle lid van de FCSS-FBCMW – over zes thema's met betrekking tot de toegang tot fundamentele sociale rechten.

In de eerste bijdrage van het eerste deel brengt een coördinatrice verslag uit van de ervaring en bespiegelingen van haar Centrum op het vlak van voedselhulp. Dit Centrum biedt immers de diensten van een sociaal restaurant en van een verdeelcentrum voor voedselpakketten. De schrijfster van deze tekst neemt bovendien actief deel aan het Overleg over Voedselhulp, een initiatief van de FCSS-FBCMW.

De volgende bijdrage is gewijd aan de getuigenis van een sociaal werkster van een CAW dat niet alleen aan sociaal onthaal doet, maar ook hulp aan justitiabelen biedt. Die werkster brengt regelmatig een bezoek aan de gevangenis, en dan vooral aan de psychiatrische afdeling. Ze omschrijft de omstandigheden waarin deze mensen zitten opgesloten en plaatst hier zelf enkele vraagtekens bij.

De derde bijdrage slaat een brug naar het tweede deel van dit rapport. Ze tekent de vaststellingen en aanbevelingen van de CAW op het vlak van de toegang tot informatie op. Die toegang tot informatie is in grote mate een voorwaarde voor de toegang tot de fundamentele sociale rechten waarover in het tweede deel van het rapport wordt gesproken.

Het tweede deel van het rapport kaart zeven thema's aan in de vorm van enerzijds analyses, en anderzijds aanbevelingen. Zes van die thema's vormden het onderwerp van uitwisselingen tussen maatschappelijke werkers van de CAW, de CASG en de CSSW. Het laatste, dat over voedselhulp gaat, spruit voort uit het Overleg over Voedselhulp. De teksten die voortvloeiden uit deze gemeenschappelijke bespiegelingen van de verschillende sectoren van de FCSS-FBCMW werden in het kader van dit rapport door de CAW nagelezen en aangepast om hun specifieke bezorgdheden (vooral op het vlak van handicaps, dringende medische hulp of met betrekking tot de bijzondere situatie van de Europese onderdanen in ons land) kenbaar te maken.

Omdat dit rapport een vrucht van de bicommunautaire sector is, werden de teksten ervan gepubliceerd in de taal van de auteurs. De inleidende delen werden dan weer vertaald in het Nederlands en Frans.

|

|

VERSLAG OVER VOEDSELHULP IN TWEE DIENSTEN VAN HET CAW GROENE POORT: DE SOCIALE RESTAURANT “SNIJBOONTJE” EN HET CENTRUM VOOR VOEDSELPAKKETTEN “SNIJBOONTJE BIS”

Inleiding

Vertrekkend vanuit een reflectie van enkele centra voor algemeen welzijnswerk, die naast hun algemene werking eveneens één of andere vorm van voedselhulp verlenen, is een 3-tal jaren geleden een werkgroep opgericht met als objectief de voedselhulpverlening in al zijn aspecten onder de loep te nemen.

Dit heeft uiteindelijk geleid tot een diepgaande studie met eindrapport over deze materie, tot een colloquium en uiteindelijk tot een permanent overlegorgaan binnen de structuur van de Federatie van Centra voor Maatschappelijk Werk (Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en Franse Gemeenschapscommissie).

Deze getuigenis vervolledigt het memorandum over de voedselhulp (zie verder) omdat het een toelichting kan betekenen via een concrete realiteit.

Het CAW Groene Poort heeft sedert haar oprichting in 1974, op basis van haar terreinervaring en als antwoord op de noden vanuit de buurt, een aantal diensten ontwikkeld waaronder een sociaal restaurant Snijboontje te creëren met tegelijkertijd de mogelijkheid om er ook voedselpakketten af te halen.

De steeds meer prangende en aangroeiende nood aan voedselpakketten heeft de vzw. aangezet tot de beslissing om haar aanbod van voedselhulp nog verder uit te diepen. In die zin wordt sedert 2005 een nieuwe en ruimere locatie gehuurd voor de installatie van het centrum voor voedselbedeling, Snijboontje Bis.

Historische achtergrond

Het belangrijkste motief voor de oprichting van het Snijboontje bestond erin om, als tegenzet voor de toenmalige economische recessie, aan “minder-begoeden” en “kansarmen” de mogelijkheid te bieden om dagelijks een gezonde en evenwichtige maaltijd te eten. Het hanteren van de heel democratische maaltijdprijs was hierbij de belangrijkste stap.

De vzw. sloot een overeenkomst af met het OCMW van de gemeente dat stipuleerde dat deze, mits een ten lastenneming van de maaltijdprijs, personen/gezinnen kon doorverwijzen naar het Snijboontje.

Deze conventie hield meteen de keuzemogelijkheid in om ofwel in het restaurant te komen eten (een lunchpakket bijgevoegd voor het avondmaal en het ontbijt) ofwel om er voedselpakketten te komen afhalen.

Onmiddellijk heeft de vzw. begrepen dat veel gezinnen niet OCMW-gerechtigd waren en dus **op geen enkele financiële tegemoetkoming van het OCMW konden terugvallen.**

Daarom werd beslist om de toereiking van gratis voedselpakketten ook voor deze personen open te stellen, mits bepaalde voorwaarden. De vzw. sloot een conventie af met enkele eerste lijnsdiensten in de gemeente, waarbij deze laatsten in de gelegenheid gesteld werden om hun gebruikers voor voedselpakketten door te sturen, indien deze dit sociaal verantwoord vonden. De samenwerking met de eigen eerste lijnsdienst Groene Poort werd

uitgediept en nieuwe samenwerkingen werden opgestart met Caritas Molenbeek (antenne van de vzw. Brabantia) en met de plaatselijke consultaties van Kind&Gezin/O.N.E.

Huidige maatschappelijke relevantie van het sociaal restaurant Snijboontje en van het centrum voor voedselbedeling Snijboontje bis

Sedert hun ontstaan, zijn de objectieven van beide diensten niet fundamenteel gewijzigd, maar zijn de werkingen geëvolueerd in functie van de veranderingen in het sociale landschap.

Sociaal Restaurant Snijboontje

Door de verhuis van de voedselpakketten naar een andere locatie, werd in het Snijboontje ruimte gecreëerd voor nieuwe initiatieven, zoals de organisatie van wekelijkse animaties, het opstarten in het restaurant van de toneelworkshop (ondertussen overgeplaatst naar het Huis van de Culturen), mogelijkheid om na de maaltijd na te praten.

De objectieven van het Snijboontje zijn velerlei:

A. Het aanbod van evenwichtige warme maaltijden aan de goedkope prijs van 2,5€

Het Snijboontje wil de personen bereiken met lage tot heel lage inkomsten.

Het aanbod van goed uitgebalanceerde maaltijden draagt tegelijkertijd bij tot een **preventief gezondheidsbeleid**: sommige personen zijn niet in de mogelijkheid om ofwel zelf een gezonde maaltijd klaar te maken (gebrekkige infrastructuur of behuizing, gebrekkige kennis van gezonde voeding, geen zin om te koken voor zichzelf als alleenstaande,..) ofwel naar ander restaurant te gaan.

B. Het aanbod van een sociaal vangnet

Even belangrijk is de mogelijkheid om in het Snijboontje zijn **sociaal isolement te doorbreken**.

We merken dat de meeste gebruikers er, dankzij hun dagelijks bezoek, op hun eigen manier een sociaal relatienetwerk opbouwen: vriendschappen en vormen van wederzijds hulpbetoon zien er het daglicht.

Zo brengt iemand elke middag een warme maaltijd aan huis van een bejaarde die niet meer naar het restaurant kan komen. Bij feestgelegenheden wordt die bejaarde door ons afgehaald.

Als iemand enkele dagen niet meer over de vloer komt, dan geeft dit gespreksstof tot ongerustheid en stelt meestal een andere restaurantgebruiker voor om bij die persoon langs te gaan en te polsen of er een probleem is.

De meeste restaurantgangers zijn alleenstaanden, vooral bejaarden – Belgen van oorsprong – voor wie het Snijboontje soms hun enige, zonet een belangrijk ankerpunt betekent in hun leven.

Ook de hartelijke en persoonlijke babbel in het Snijboontje is belangrijk en staat centraal in de houding van de maatschappelijke werkers, van de andere personeelsleden en van de vrijwilligers.

C. De sociale permanenties

Tijdens de maaltijden is steeds een maatschappelijk werker aanwezig: de gebruikers komen hun maaltijd bij haar/hem betalen in het bureel.

Door dit dagelijks contact wordt sociaal preventiewerk gedaan : dankzij de dagelijkse contacten wordt een vertrouwensrelatie opgebouwd (heel belangrijk voor ouderen) en een vlotte begeleiding mogelijk gemaakt. Zo kunnen moeilijkheden tijdig worden aangepakt en kan de neerwaartse spiraal van steeds groter wordende sociale uitsluiting stopgezet en/of voorkomen worden.

De hulpverlening bestaat vooral uit korte interventies van administratieve aard: briefwisseling begrijpend lezen”, “brieven opstellen”, “bankverrichtingen doen”, “afspraken vastleggen voor medische zorgen”, “contacten leggen met sociale diensten, zoals OCMW”, “met diensten voor schuldbemiddeling”, “met voorlopige bewindvoerders”, met “diensten voor begeleid wonen”, .. maar bestaat eveneens uit langdurige en intensieve begeleidingen.

Gezien de hoge leeftijd van vele gebruikers worden ook plaatsingen in bejaardentehuizen voorbereid en begeleid.

Veel problemen situeren zich in de woning-, de schulden-, de plaatsings- en de medische problematiek. Analfabetisme en de steeds aangroeiende digitale kloof zijn oorzaak van vele administratieve problemen.

D. De animaties

- Vooreerst worden er geregeld **feestmaaltijden** georganiseerd ter gelegenheid van Pasen, Kerstmis, Week van de Smaak, .. of verjaardagsvieruurtjes.

Deze feesten zijn belangrijke momenten voor het groepsleven in het Snijboontje, want gaan steeds gepaard met animaties, die zoveel mogelijk samen met de gebruikers worden voorbereid en uitgevoerd: zaalversiering, zangmomenten, sketchen,...

- De **wekelijkse animatienamiddag** beoogt in eerste instantie de gezelligheid, de “vriendschap” tussen de mensen te bevorderen en op die manier bij te dragen tot het doorbreken van hun isolementsgevoel (gezelschapsspelen, praatmomenten, filmprojectie, verjaardagsvieringen, parkbezoek,..). Ook de participatie aan het cultureel leven is belangrijk (museum, bioscoop, toneel, opera,... dankzij de tickets Art. 27 en de samenwerking met de dienst “Een brug tussen 2 werelden” van de Muntschouwburg.

Soms wordt in samenwerking met andere sociale partners op een ludieke en interactieve manier kennisoverdracht gedaan over onderwerpen als gezonde voeding, valpreventie, groenbeplanting in huis en straat.

Sedert 2008 is, in samenwerking met het Huis van de culturen en Sociale Samenhang van Molenbeek, een **wekelijks toneelatelier** opgestart, dat nu plaatsvindt in het HCSS zelf en dat in juni 2009 geleid heeft tot een eerste en geslaagde voorstelling.

De objectieven van dit toneelatelier reiken verder dan het doorbreken van een sociaal isolement, maar beogen fundamenteel bij te dragen tot het doorbreken van het uitsluitingsmechanisme.

Het medium toneel doet beroep op het creatief potentiëel van de participant, dat in zijn/haar levensparcours van “sociaal uitgeslotene” zelden of nooit wordt aangeboord en dus voor hem/haar ongekend is.

De weinige startkansen in het leven, de opeenvolging van mislukkingen, die dan weer bijdragen tot een lage zelfdunk en tot het weinig vertrouwen in de anderen (= vicieuze cirkel van sociale uitsluiting) worden doorbroken om plaats te maken voor een actievere levensvisie en –houding.

Al heel vlug na de start van de toneelworkshop waren er al “kleine” resultaten merkbaar, die telkens uitdrukking zijn van een groeiende zelfwaardering, een positievere kijk op de anderen en op het leven.

Als meetbare tekens zagen we een deelneemster een nieuw gebit liet plaatsen, dat een andere een diëet volgt,.. Allen lijken ze meer aandacht te schenken aan hun uiterlijk voorkomen (betere verzorging van de kledij, persoonlijke hygiëne,..) en is ook hun interesse in het culturele leven en vooral in toneel enorm aangescherpt.

Conclusie

Wij menen dat een sociaal restaurant een belangrijk instrument kan betekenen in de strijd tegen sociale uitsluiting.

De verschillende en complementaire “hulpverleningsvormen” (voedselhulp, individueel sociaal werk, socio-culturele animaties,..) vergroten de slaagkansen van de integratie.

Het biedt ook een antwoord op het fenomeen van steeds grotere individualisering van onze samenleving.

Centrum voor voedselbedeling Snijboontje Bis

Zoals aangestipt hierboven, verhuisden de voedselpakketten naar een nabije locatie en werd de bedeling van de voedselpakketten dus afgesplitst van het sociale restaurant.

Enerzijds is er de bedeling aan gebruikers, die door het OCMW worden doorverwezen, en waarvoor het OCMW de factuur betaalt. Het gaat hier uitsluitend om gebruikers voor wie het OCMW bevoegd is, en dus niet voor mensen zonder papieren, bijvoorbeeld.

Anderzijds is er de bedeling aan gebruikers van sociale diensten, waarmee het Centrum samenwerkingsakkoorden heeft afgesloten, zoals met de eerste lijnsdienst van de eigen VZW Groene Poort, maar evengoed met de eerste lijnsdienst Caritas Molenbeek (antenne van de vzw. Brabantia).

Deze bedeling gebeurt gratis voor zowel de gebruikers als voor de doorverwijzende partnerorganisatie.

Het meest karakteristieke kenmerk van de voedselbedeling in het Snijboontje Bis bestaat erin dat deze hulpverleningsvorm **altijd deel uitmaakt van een bredere sociale begeleiding**. De sociale begeleiding blijft in handen van de doorverwijzende instantie en wordt dus niet “afgegeven” aan het Snijboontje bis.

Een ander belangrijke vaststelling is dat mensen zonder papieren ongeveer 50% van de gratis voedselbedeling voor zich nemen. Dit heeft alles te maken met de filosofische keuze van de Groene Poort, die ervoor kiest om deze mensen niet in de kou te laten staan.

Ook staat dit niet los van het sociologisch fenomeen van de aangroeiende groep “mensen zonder papieren” (zeker in de Brusselse grootstad) en met een gebrek aan politieke verantwoordelijkheid voor deze problematiek.

We mogen dan ook niet twijfelen om, bij elke mogelijke gelegenheid, de vinger te wijzen naar de politieke verantwoordelijken.

Algemeen besluit

Zelfs al leeft de tendens vandaag om de werking van een andere vorm van voedselhulpverlening, met name de sociale kruidenierszaken, op de voorgrond te plaatsen, toch betekent dit niet dat sociale restaurants en voedselpakkettenbedelingen hun eigen specifieke waarde niet hebben. Wij menen dat deze 3 voedselhulpvormen complementair zijn.

- Onze maatschappij voorziet onvoldoende in structurele oplossingen voor de mensen die in armoede belanden.

Tijdelijke en onvoorziene levensomstandigheden (scheiding, ongeval, ziekte, verhuis, schulden, in de val lopen van oneerlijke reclame,...) kunnen aanleiding geven tot het niet kunnen betalen van zware facturen.

Administratieve problemen kunnen tot gevolg hebben dat iemand zonder inkomen valt, zelfs al is hij OCMW-uitkeringsgerechtigd.

Kleine inkomens (des te meer sommige vervangingsinkomens) blijken niet opgewassen om de hoge kosten voor huur, gas en elektriciteit, medische verzorging, enz. te betalen.

Anderzijds hebben mensen zonder papieren (verzamelnaam voor heel uiteenlopende situaties, bvb. personen verworpen in hun asielaanvraag, personen in regularisatieprocedure, ..) geen recht op een vervangingsinkomen (noch op werk).

Wat dient gedaan als de openbare sector deze personen in de steek laat ?

- Een voedselpakket kan soms een tijdelijke opluchting inhouden voor het gezin en ruimte vrijmaken om eindelijk andere noodzakelijke uitgaven te doen, die anders opzij geschoven worden (bvb. medische kosten).

Toch is het heel belangrijk om voedselbedeling te onderwerpen aan constante evaluatie en aan objectieve criteria om zodoende willekeur te vermijden.

- De bestaansreden van sociale restaurants is veel ruimer dan enkel het aanbod van warme maaltijden. De steeds groter wordende individualisering van onze samenleving heeft als gevolg dat de groep sociaal zwakkeren meer nog dan anderen kwetsbaar is voor sociale vereenzaming (bejaarden, personen met sociaal/psychische/mentale handicap,...). Het sociaal restaurant kan een structuur aanbieden waarin deze personen een sociaal netwerk kunnen uitbouwen.

Michèle Moreaux

Sociaal assistent

Snijboontje en Snijboontje Bis

|

|

L'UNIVERS CARCÉRAL

Certains CAP sont des services d'aide aux justiciables. Par rapport à d'autres Centres d'Aide aux Personnes généralistes, ils ont un public spécifique, qui rend leurs interventions spécifiques également. Le texte qui suit émane d'une animatrice d'un de ces services d'aide sociale aux justiciables, Accueil Protestant. Cette animatrice se rend deux fois par semaine dans l'aile psychiatrique de la prison de Forest pour réaliser des activités créatives, notamment de jardinage, avec les internés en vue de favoriser leur réinsertion dans la société. Ce texte est un cri d'incompréhension et un appel à des changements profonds de la politique carcérale pour augmenter les chances des (ex)détenus ou internés de retrouver une place dans la société.

L'univers carcéral et ses travers

Les conditions de détention actuelles des personnes à l'annexe psychiatrique de la prison de Forest

La problématique des personnes internées

Les établissements pénitentiaires ont été édifiés afin de protéger la société contre des individus au(x) comportement(s) dangereux, mais également afin de sanctionner ces personnes ainsi que toutes celles qui commettent d'importantes infractions aux lois en vigueur. *Pensées uniquement comme des lieux d'enfermement et de privation de libertés, les prisons ne permettent pas la reconstruction psychosociale des personnes qui y vivent. Et les annexes psychiatriques n'ont malheureusement pas grand-chose à envier aux ailes de détention classiques.*

En effet, selon moi et à la prison de Forest en tous cas, les conditions de survie des personnes détenues à l'annexe psychiatrique s'apparentent à un véritable cauchemar, tant du point de vue de l'insalubrité et de l'étroitesse des cellules que du peu de possibilités de travailler à sa réinsertion future. Comment peut-on s'attendre à une insertion post-pénitentiaire constructive sans intégrer davantage d'humanité au sein des structures de détention ?

Je me rends à la prison de Forest chaque semaine. Afin d'atteindre l'aile psychiatrique, je traverse les couloirs sordides des bâtiments du régime carcéral classique, le plafonnage des murs s'effrite, les sanitaires sont issus d'une autre ère, un seau par chambre fait office de toilettes. L'aile psychiatrique est de construction plus récente, mais a néanmoins conservé une grande part d'inhumanité. Elle enferme des hommes jugés irresponsables de leurs actes, autrement dit des personnes souffrant de diverses pathologies mentales. Ces hommes sont amassés à trois ou quatre dans des cellules théoriquement conçues pour deux personnes. Ils y séjournent 23 heures sur 24. Leur prise en charge médicale et thérapeutique est en outre déficiente en raison du manque de personnel.

Quand on séjourne à l'annexe psychiatrique, il est impossible de suivre une formation qualifiante et très compliqué d'avoir accès à une bibliothèque. Quand on connaît le taux d'alphabétisation ou le niveau des diplômes des personnes détenues, en général excessivement faibles, on imagine les difficultés qu'elles rencontreront une fois libérées. Pour les personnes peu qualifiées sans passé judiciaire, la recherche d'un travail est déjà difficile. Celle de ceux qui sortent de prison l'est davantage encore. Or n'est-ce pas ce manque de scolarité, de ressources, de confiance en soi et d'intérêts qui les a poussés à commettre, en leur temps, des délits? Il est selon moi primordial, et *dans l'intérêt de tous, de revoir de manière responsable les modèles de privation de liberté proposés aujourd'hui et de penser davantage en termes d'avenir et de devenir.*

Après quelques mois de résidence dans cet univers, une profonde lassitude et une sorte de désaffection se lisent sur le visage de ces hommes... La privation de liberté est ressentie par les personnes détenues comme la dépossession complète de la gestion de leur propre vie. Des horaires précis imposés rythment leur vie morne et insipide. La règle est l'obéissance et non la négociation ; l'acceptation de tout prend la place de l'écoute. Les personnes détenues sont privées de tout pouvoir d'initiative et ne peuvent que se sentir impuissantes face à leur situation. Des sentiments de révolte, d'appréhension et d'anéantissement rendent leur vie encore plus pénible.

Mes ateliers sont bien peu de chose dans un tel univers... Et ce ne sont pas des êtres humains debout et autonomes qui sortent de ces murs. Bien souvent, ce sont des hommes sans perspectives d'avenir, sans ressources personnelles et sans confiance en soi qui sont confrontés à la réalité de la réinsertion...

Suite à une période de détention, un double échec est à constater : dans un premier temps pour la personne qui a été incarcérée et, dans un second temps, pour la société. Est-ce cela, la politique carcérale que l'on souhaite ?

Selon moi, il est urgent de repenser le système carcéral en termes de dignité et de réinsertion positive des personnes qui y séjournent.

Laurence Braet
Animatrice
Centre Social Protestant asbl

L'ACCÈS À L'INFORMATION

Les Centres d'Aide aux Personnes mesurent quotidiennement le fossé qui se creuse entre la population qui dispose de l'information et celle qui n'y a pas accès. Le texte qui suit s'inspire largement des réflexions apportées par une travailleuse d'un CAP, les Services Sociaux des Quartiers 1030, sur ce thème fondamental de l'accès à l'information. Cet accès conditionne en effet largement l'accès à la plupart des droits sociaux fondamentaux. Sa contribution spécifique est suivie, dans ce même texte, d'« échanges croisés » entre coordinateurs de plusieurs CAP sur la même thématique.

Nous relevons un sujet récurrent qui affecte tout notre secteur social et que nous voulons épinglez : **l'information.**

« Un homme informé en vaut deux ! » dit l'adage et il ne ment pas. Quels que soient les secteurs de notre activité, nous buttons toujours sur ce fait : les personnes qui sollicitent notre aide ne sont pas informées, pour toutes sortes de raisons liées à la langue, à la compréhension des textes, à l'utilisation de l'ordinateur, à la culture, à une situation de dépendance excessive, ... La plupart de nos usagers, pour l'une ou l'autre de ces raisons, ne connaissent pas les droits auxquels ils pourraient prétendre.

D'une part, cette information n'est pas (suffisamment (bien)) donnée par les organismes pourtant destinés à aider le public. Les CPAS n'affichent habituellement pas les différentes possibilités d'aide, mais attendent plutôt que les personnes en fassent la demande. Les organismes officiels (caisses d'allocations familiales, mutuelles, office des pensions...) ne sont pas davantage prolixes en informations. Les structures institutionnelles sont compliquées. Les législations sociales elles-mêmes sont complexes, comportant souvent une multitude de règles particulières et de dérogations où il n'est pas rare de se perdre. Ces législations sont en outre changeantes. Cette situation complique la tâche des assistants sociaux qui doivent régulièrement actualiser leurs connaissances.

D'autre part, la société adopte des systèmes de communication qui laissent beaucoup de personnes désemparées. Que l'on tente, par exemple, de téléphoner chez Electrabel, au SPF Sécurité Sociale, DG personnes handicapées, aux Mutuelles, de demander une consultation dans un hôpital, ... l'on se retrouve face à une « machine » à voix humaine qui décortique les demandes en multiples questions et sous-questions avant de donner enfin accès à l'interlocuteur qui pourra répondre à la demande. Etant donné que peu de nos usagers disposent d'un téléphone, ces communications se font par GSM et sont très coûteuses. Que dire également de la tendance des banques à installer de plus en plus de machines et à réduire le nombre de guichets ? Dans le même sens, que penser des suppressions de bureaux de poste locaux, qui augmentent l'isolement et la vulnérabilité des personnes âgées et/ou handicapées ?

De nombreuses réglementations sociales prévoient des délais pour introduire des demandes, dérogations ou contestations. Il n'est pas rare que les personnes dépassent les délais sans possibilité de faire valoir aucun motif probant et se voient de ce fait refuser l'accès à certains droits. Cette situation concourt à maintenir une bonne partie de la population en situation de dépendance par rapport à la société. Ces dispositifs pourraient être substantiellement améliorés si l'accès aux droits n'était pas subordonné à des délais aussi contraignants, si les

démarches administratives étaient simplifiées, si les formulaires à remplir pour accéder à un logement social, au tarif social, à une réduction de taxe régionale, etc., ne devait être remplis qu'une fois et non annuellement, sauf en cas de changement de situation.

Notre société est souvent qualifiée de société de l'information. Et elle l'est. Jamais autant d'informations n'ont circulé. Jamais elles n'ont été à ce point disponibles (par l'intermédiaire d'internet, notamment). Cependant, la multiplication de l'information ne la rend pas nécessairement accessible à tous.

Pour les CAP, l'information est un droit de tout citoyen : le droit d'y avoir accès et le droit de la comprendre. Face au constat que leurs usagers, non seulement ne disposent généralement pas de l'information, mais ne la comprennent souvent pas, les CAP estiment qu'ils ont la mission, si on leur en donne les moyens, d'être des propagateurs proactifs d'informations ciblées et de proximité, pour leurs publics. Cependant, même dans leur cadre de services sociaux, l'information pose question. Elle suppose d'une part que les assistants sociaux soient eux-mêmes au préalable formés et informés. La complexité et la multiplicité des mesures et des domaines rendent cette spécialisation difficile. Mais elle pose aussi des questions d'ordre éthique : jusqu'où doit-on informer, sans être trop intrusif ? Les travailleurs sociaux ont connaissance de certaines réalités des ménages qu'ils suivent. Ils peuvent dans certains cas anticiper des événements (par exemple, l'arrivée à l'âge de la pension). Ils peuvent donc être vigilants dans une certaine mesure. Cependant, certaines personnes n'apprécient pas qu'on aborde certains thèmes (sujets éventuellement sensibles) ou qu'on évoque des sujets qu'elles n'ont pas elles-mêmes amenés. La mission d'information proactive demande, pour le moins, du tact et de la sensibilité.

Les CAP estiment par ailleurs que toutes les entreprises et institutions qui ont des missions de service public devraient garantir le suivi des dossiers par un (ou deux) même(s) interlocuteur(s), afin d'assurer la fiabilité de l'information. Ils devraient par ailleurs offrir un minimum de bureaux locaux ou régionaux accessibles au public.

Les cours de langues, d'alphabétisation et de citoyenneté devraient également être davantage encouragés. Ils contribuent à aider les personnes à comprendre les informations et à assurer la gestion de leur situation.

Marie-Rose Warichet
Assistante Sociale
Services sociaux des Quartiers 1030

INTRODUCTION AU MÉMORANDUM

La Fédération des Centres de Service Social (FCSS) et son pendant bicommunautaire (FCSSB-FBCMWW) regroupe une trentaine de services sociaux subventionnés et agréés par la COCOF, la COCOM ou la Région wallonne. Au total, ces services, sans compter les milliers de volontaires, emploient près de 500 travailleurs sociaux répartis dans les quartiers défavorisés des agglomérations de nos régions. Généralistes, nos associations visent, complémentairement aux politiques sociales publiques, à accompagner toute personne en difficulté en prenant en compte tous les aspects de sa vie.

Le mémorandum qui suit, à l'exception de la partie consacrée au droit à l'alimentation, plus particulièrement portée par la *Concertation aide alimentaire* spécifiquement bruxelloise, est le fruit du travail d'échanges et de réflexion collectif mené par les travailleurs des Centres des trois secteurs membres de la FCSS : les Centres d'Aide aux Personnes (CAP), les Centres d'Action Social Globale (CASG) et les Centres de Service Social wallons autonomes (CSS wallons).

Depuis juillet 2008, 6 groupes de travail rassemblant des travailleurs de ces trois secteurs se sont réunis à deux reprises, pour éclairer de leur expertise de terrain 6 thèmes relevant de l'accès aux droits sociaux fondamentaux : l'accès au revenu, au logement, à l'énergie, à la santé, à la culture, ainsi que la question de l'accès des sans-papiers aux droits sociaux. Pour chacun de ces thèmes, un document de base, produit par la FCSS sur base de recherches, d'entretiens bilatéraux ou de contributions des Centres, a été proposé aux membres des groupes de travail. Ce texte a été retravaillé et enrichi en fonction des réactions et apports des travailleurs lors des rencontres thématiques.

Et que nous renvoie donc, en 2009, l'analyse transversale des réalités de terrain rencontrées par nos équipes ?

Elles témoignent unanimement qu'aujourd'hui, les conditions d'existence d'un nombre de plus en plus important de nos usagers portent gravement atteinte à la dignité humaine et à l'égalité des droits, pourtant consacrées par de nombreux instruments internationaux signés et ratifiés par la Belgique. C'est pourquoi, nous souhaitons, à travers la diffusion de ce mémorandum, poursuivre deux objectifs. D'une part, attirer l'attention des responsables politiques sur les difficultés d'accès aux droits économiques et sociaux que rencontrent les personnes et les familles sollicitant l'aide de nos services. D'autres part, formuler des recommandations à même de rétablir la justice sociale et le respect des droits de l'homme bafoués par la précarité, la pauvreté et l'exclusion sociale.

INLEIDING VAN HET MEMORANDUM

De Fédération des Centres de Service Social (FCSS) en haar bicommunautaire tegenhanger (FCSSB-FBCMW) groepeerde een dertigtal sociale diensten die gesubsidieerd worden en erkend zijn door de COCOF, de GGC of het Waals Gewest. Zonder de duizenden vrijwilligers mee te rekenen, stellen deze diensten verspreid over de achtergestelde wijken van de agglomeraties van onze gewesten in totaal zo'n 500 maatschappelijk werkers tewerk. Onze verenigingen, die een globale benadering voorstaan, streven ernaar in complementariteit met het sociaal beleid van de overheid elke mens in moeilijkheden te helpen en daarbij rekening te houden met alle aspecten van zijn leven.

Met uitzondering van het deel dat gewijd is aan het recht op voeding, dat meer in het bijzonder gedragen wordt door het specifiek Brussels *Overleg over voedselhulp*, is het memorandum dat volgt de vrucht van het collectieve denkwerk van en de uitwisseling tussen de werkers van de Centra van de drie sectoren die lid zijn van de FCSS: de Centra voor Maatschappelijk Werk (CAW), de Centres d'Action Sociale Globale (CASG) en de Centres de Service Social wallons autonomes (CSS wallons).

Sinds juli 2008 zijn 6 werkgroepen van werkers uit die drie sectoren twee keer samengekomen, om vanuit hun expertise op het terrein hun licht laten schijnen over 6 thema's die alle verband houden met de toegang tot de sociale grondrechten: toegang tot het recht op inkomen, huisvesting, energie, gezondheid, cultuur, net als de kwestie van de toegang van mensen zonder papieren tot de sociale rechten. Voor elk van die thema's had de FCSS op basis van onderzoek, bilaterale contacten of bijdragen van de centra een basisdocument opgesteld. Die basisdocumenten werden voorgelegd aan de leden van de werkgroepen. De teksten werden tijdens de thematische ontmoetingen herwerkt en verrijkt aan de hand van de reacties en de inbreng van de werkers.

En wat leert ons nu, in 2009, de transversale analyse van de realiteit die onze teams op het terrein vaststellen?

Ze getuigen unaniem dat vandaag de dag de levensomstandigheden van een steeds groter aantal van onze gebruikers een ernstige inbreuk vormen op de menselijke waardigheid en op de gelijkheid van kansen, die nochtans bekrachtigd zijn door verschillende internationale instrumenten die België ondertekend en geratificeerd heeft. Daarom willen wij, via de verspreiding van het memorandum, twee doelstellingen nastreven. Enerzijds de aandacht van de politiek verantwoordelijken vestigen op de moeilijkheden die de personen en gezinnen die een beroep doen op onze diensten ondervinden om toegang te krijgen tot economische en sociale rechten. Anderzijds aanbevelingen formuleren om de sociale rechtvaardigheid en het respect voor de mensenrechten te herstellen, zaken die uitgehold zijn door bestaansonzekerheid, armoede en sociale uitsluiting.

|

|

ACCÈS AU REVENU

Si la pauvreté ne se réduit pas – tant s’en faut – au manque de revenus, celui-ci en est une composante essentielle et centrale. Or, aujourd’hui, en Belgique, 14,7% de la population vit sous le seuil de risque de pauvreté¹. 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).

De ce fait, les travailleurs sociaux en sont les témoins, l’endettement et le surendettement explosent. Les services de médiation de dettes sont débordés, avec des attentes de plusieurs semaines, voire mois, avant de pouvoir obtenir un rendez-vous. Si certaines personnes s’endettent pour des dépenses non objectivement nécessaires ou en raison d’une mauvaise gestion de leur budget, la plupart des usagers endettés des Centres le sont pour des besoins de base. Aujourd’hui, plutôt que de relever à suffisance les seuils des allocations ainsi que du Revenu Minimum Mensuel Moyen Garanti (RMMMG) 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, ...). L’adoption de chacune de ces mesures prouve la reconnaissance de l’insuffisance des bas revenus, sans cependant apporter de réponse globale satisfaisante. Car ces mesures ont de nombreux effets pervers, dont un important est de nourrir ce qu’on appelle les pièges à l’emploi.

Parmi les instruments de lutte contre la pauvreté, l’Etat préconise pourtant la mise à l’emploi. Celui-ci est en effet censé représenter la meilleure garantie contre la pauvreté. Or, si cela pourrait en effet être le cas à certaines conditions, l’insuffisance des salaires les plus bas, les temps partiels involontaires et les contrats précaires imposent des réserves à cette assertion. C’est pourquoi les travailleurs sociaux insistent sur la nécessité d’encourager la création d’emplois de qualité, qui permettent aux personnes de bénéficier d’une certaine qualité de vie et de se projeter dans l’avenir. La qualité de l’emploi est par ailleurs le meilleur stimulant à la recherche d’un travail. Cette qualité représente en outre, pour les travailleurs sociaux, la contrepartie indispensable du devoir du chômeur de chercher du travail ; une condition *sine qua non* de la légitimité de l’Etat à exercer un contrôle des chômeurs.

Une autre condition de cette légitimité est de privilégier systématiquement la logique d’accompagnement des demandeurs d’emploi à celle de contrôle, d’une part parce que le nombre d’emplois sur le marché est insuffisant, mais aussi parce que cette dernière introduit une suspicion à l’égard de chaque chômeur et a aujourd’hui pour effet de mettre sur la touche surtout les plus fragiles. Ces « plus fragiles » représentent une partie importante du public des CSS. Les travailleurs sociaux sont choqués de voir que des personnes particulièrement vulnérables, des personnes « handicapées sociales » qui n’ont aucune chance de décrocher un emploi durable, sont poursuivies par les organismes pour l’emploi. Un véritable accompagnement devrait permettre d’adapter les propositions aux réalités et profils des personnes rencontrées.

Dans ce cadre, les travailleurs souhaitent voir soutenus, à côté de l’emploi, des projets d’autres types (volontariat, projets familiaux, artistiques ou sportifs, ...) afin d’aider les personnes qui sont pour une raison ou une autre temporairement ou durablement hors du marché de l’emploi à avoir, dans la société, une place à part

¹ Soit 860 euros de revenus disponibles mensuels nets pour un isolé et 1805 euros pour un ménage composé de deux adultes et deux enfants.

entière, reconnue, de développer leurs capacités et d'avoir la garantie d'un revenu par le maintien de leur droit aux allocations.

Permettre aux personnes de trouver leur place, par le travail ou par un autre biais, est un enjeu essentiel pour notre société où augmentent la précarité et le manque de liens sociaux. Et l'enseignement devrait être un instrument pour atteindre cet objectif. Or, constatent les travailleurs sociaux, le niveau des jeunes qui quittent l'enseignement (primaire, secondaire et supérieur) ne cesse de baisser. Cette réalité est extrêmement problématique. Elle l'est d'autant plus que le niveau d'exigences des employeurs a lui tendance à augmenter. Cela signifie concrètement que de plus en plus de jeunes sont de moins en moins à même de répondre aux attentes des employeurs qui cherchent à engager. Si les autorités cherchent vraiment à favoriser l'emploi, ils doivent investir massivement en amont, dans l'enseignement.

L'enseignement est un outil de la lutte contre la pauvreté et doit être considéré comme tel. Car il permet d'acquérir des connaissances et des aptitudes, voire le sens du travail. L'enseignement peut donc donner des outils aux jeunes pour trouver leur place dans la société, et notamment dans le monde du travail, s'y débrouiller et s'y développer. Il faut pour cela lui en donner les moyens, en termes de méthode d'enseignement (dès les primaires), de modèle pédagogique et de soutien aux élèves et aux écoles en difficulté.

Recommandations

Au niveau fédéral :

- Augmenter le niveau des bas revenus (RIS, allocations de chômage et autres allocations de remplacement, salaire minimum) en tenant compte du coût de la vie et d'une différence de 20% au moins entre le salaire minimum et les allocations les plus élevées.
- Individualiser l'accès aux droits sociaux et supprimer, dans ce cadre, le statut de cohabitant.

Aux niveaux régional et communautaire :

En matière d'endettement :

- Accorder davantage de moyens aux services de médiation de dettes, débordés par la demande.
- Réaliser et diffuser largement, à la télévision et à la radio, des campagnes de prévention à l'égard du crédit-facile et de ses risques.
- Sans tomber dans la culpabilisation ou l'éducation à la privation, apprendre aux personnes, aux jeunes en particulier, à gérer un budget.
 - *Soutenir les ateliers de consommation et les actions communautaires des Centres de Service Social.*
 - *Développer, dans les écoles, des programmes en ce sens.*

En matière d'emploi :

- Accompagner les chômeurs vers des emplois de qualité.
 - *Lutter contre la précarisation de l'emploi et favoriser la qualité de l'emploi, à même de garantir aux travailleurs un revenu stable, une qualité de vie et la possibilité de se projeter dans l'avenir.*
 - *Privilégier toujours une logique d'accompagnement humaine, personnalisée et globale des chômeurs à celle de contrôle, qui pénalise surtout les plus fragiles.*
- Soutenir, à côté de l'emploi et en maintenant le droit des personnes à leurs allocations, d'autres formes d'implication sociale (volontariat, projets familiaux, artistiques, sportifs, ...).

En matière d'enseignement :

- Investir dans la qualité et le niveau de l'enseignement.
- Encourager les enfants et les jeunes à avoir des activités extrascolaires, à développer leur créativité, à faire du sport, ...

ACCÈS AU LOGEMENT

L'accès au logement butte sur deux obstacles majeurs. Le premier est le plus criant : l'offre de logements, petits et grands, à prix abordables est tout à fait insuffisante pour répondre à la demande. Les prix du logement (achat ou location) ont crû plus rapidement que les revenus, ces dernières années, et l'augmentation du nombre d'allocataires sociaux, d'isolés et de familles monoparentales pousse au contraire à la hausse la demande de logements à bas prix. Le second obstacle tient à la qualité du logement. A Bruxelles et en Wallonie, de nombreux logements sont en très mauvais état, voire insalubres, posant des problèmes de sécurité et de santé, mais aussi de dépenses énergétiques. Sur le marché privé, ces logements en mauvais état, moins chers que les autres, reviennent généralement aux ménages qui ont peu de moyens. Les deux obstacles précités y sont donc particulièrement liés : un logement rénové est généralement loué plus cher, il n'est dès lors plus accessible aux ménages à bas revenus et l'offre pour ce public se réduit. Difficile équation.

La réponse principale des autorités au problème du logement est le logement social. Or le parc social lui-même est le reflet de cette double problématique : il est insuffisant par rapport à la demande, et plus encore par rapport au nombre de demandeurs potentiels, et sa qualité, bien souvent, laisse également à désirer. Pour améliorer la situation, il faut créer de nouveaux logements, rénover le parc existant et le rendre plus agréable et convivial en privilégiant les petites entités et la mixité sociale.

Intermédiaire entre le secteur public et le secteur privé, le logement socialisé constitue une autre réponse des autorités. Les agences immobilières sociales (AIS) méritent d'être soutenues comme manière de proposer du logement à bas prix, mais aussi comme façon de soutenir certains propriétaires qui ne veulent ou ne peuvent plus gérer leurs biens : par de nouvelles campagnes d'information, des incitants à destination des propriétaires et l'injection massive d'argent, afin de permettre aux ménages aux revenus les plus bas d'accéder à ce type de logements et d'assurer aux propriétaires des loyers suffisants.

Les autorités investissent peu le marché privé. Seule initiative, le mécanisme des ADIL (Allocation de Déménagement, d'Installation et de Loyer) – *forme d'allocation-loyer* - apporte une réponse partielle au problème du relogement en cas d'insalubrité ou de surpopulation. Il est cependant critiqué pour certains défauts pratiques et certaines failles de principe : le fait notamment que l'allocation soit établie en fonction de la différence entre l'ancien et le nouveau loyer et non en fonction de la part du loyer dans les revenus du ménage. 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. Cependant, à ce jour, les autorités passent à côté de cette priorité en matière de logement : la régulation du marché. Celle-ci, par le biais d'une révision de la fiscalité immobilière et l'élaboration de grilles de loyers indicatifs, faciliterait pourtant l'accès des ménages à bas et moyens revenus au logement, en évitant une spéculation contraire à l'objectif de permettre à chacun de se loger.

La révision de la fiscalité immobilière a en outre d'autres vertus potentielles. Elle pourrait constituer une réponse partielle au deuxième enjeu évoqué *supra* : stimuler la rénovation des biens énergivores et en mauvais état tout en limitant les augmentations de loyer.

Recommandations

Augmenter l'offre de logements, petits et grands, à prix abordable.

Au niveau fédéral :

- Réviser en profondeur la fiscalité immobilière et lui donner un rôle social :
 - *Calculer le précompte immobilier sur base des revenus locatifs nets.*
 - *Encourager fiscalement et selon les revenus du propriétaire l'amélioration de la performance énergétique des logements loués sans augmentation de loyer.*
 - *Réguler les loyers par le biais de la fiscalité, en accordant des garanties aux propriétaires qui louent leur bien à un prix raisonnable (sur base de grilles de loyer tenant compte de la localisation, la superficie et l'état du bien) et en pénalisant fiscalement ceux qui demandent des loyers excessifs.*
 - *Soutenir les commissions paritaires locatives.*
- Lutter davantage contre les discriminations au logement :
 - *Rendre obligatoire pour les communes l'application de la loi du 25 avril 2007 imposant l'affichage du loyer sur toute annonce publique de location.*
 - *Encourager les CPAS à accorder sur papier des 'garanties de versement de loyer' afin de rassurer les propriétaires sur la solvabilité des candidats-locataires.*

Au niveau régional :

- Augmenter le parc de logement social et en augmenter la qualité de vie, en veillant entre autres à la mixité sociale, tant dans les immeubles de logement social que dans les quartiers.
- Soutenir davantage les agences immobilières sociales (AIS) :
 - *Accorder plus de moyens aux AIS, afin qu'elles puissent garantir des loyers accessibles aux ménages aux revenus les plus bas.*
 - *Faire connaître les AIS aux propriétaires et développer des incitants à leur adresse.*
 - *Supprimer le précompte immobilier pour les biens mis en location via une 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 (Fonds du logement, Société de Développement pour la Région de Bruxelles-Capitale (SDRB))
- Assurer le relogement systématique des personnes expulsées pour insalubrité.
- Améliorer le système des ADIL :
 - *Ne pas limiter l'allocation dans le temps, pour autant que le bénéficiaire reste dans les conditions de revenus prévues.*
 - *Ouvrir l'accès aux ADIL aux sans-abri qui trouvent un logement.*
 - *Rendre possibles les recours contre les décisions de l'inspection, seule habilitée à déterminer si le nouveau logement correspond aux conditions « ADIL ».*

ACCÈS À LA SANTÉ

Ces constats ne sont pas neufs, ils sont corroborés par diverses études : santé – *tant physique que mentale* – et niveau social sont intimement liés. Les publics précarisés ont en général une moins bonne santé que ceux qui ont un niveau de vie plus élevé, ils ont moins facilement accès à la prévention ainsi qu'aux soins de santé. Les travailleurs sociaux sont par ailleurs frappés par une augmentation des troubles psychiques mineurs ou graves parmi les populations qu'ils accompagnent.

Des facteurs financiers et culturels interviennent dans ces inégalités en matière de santé. Les conditions de vie des publics précarisés, l'état de leur logement, la qualité de leur alimentation et de leur environnement, le stress et les phénomènes d'exclusion qui en découlent, chacun de ces facteurs joue sur leur état de santé physique et psychologique ; réciproquement, le handicap ou la maladie mentale favorisent la pauvreté. La mésestime de soi, conséquence fréquente de la pauvreté, et un faible niveau de formation – *comme c'est souvent le cas parmi les publics précarisés* – empêchent en outre souvent les personnes pauvres de prendre soin de leur santé et d'agir préventivement. Il semble donc évident que la meilleure façon de lutter contre les inégalités de santé est de mener une politique générale ambitieuse de lutte contre 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. Pour les publics les plus fragiles, le coût reste cependant un frein majeur à se soigner. Le remboursement postérieur aux interventions est souvent extrêmement problématique et, pour certains, le montant même du ticket modérateur demeure trop élevé. Certaines maladies rares ou chroniques demeurent insuffisamment remboursées et les assurances supplémentaires sont hors de la portée des publics précaires. Certaines personnes échappent par ailleurs à la couverture mutuelle obligatoire. La carte médicale du CPAS présente de nombreuses qualités, mais elle ne garantit pas un réel droit à la santé, puisque son octroi et son étendue dépendent de la politique de chaque CPAS. Les problèmes restent donc nombreux. Parmi les bonnes initiatives que les travailleurs sociaux souhaitent voir soutenues, généralisées et mieux connues figurent le mécanisme du tiers-payant et le paiement au forfait.

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, ainsi que par une automatisation de ceux-ci, autant que faire se peut. En corollaire, il est essentiel de former et d'informer les travailleurs sociaux ainsi que le personnel médical sur les dispositifs d'aide en matière de santé, afin qu'ils puissent s'en faire le relais auprès de leur public. Enfin, il convient de favoriser et améliorer les collaborations entre les différents acteurs, qu'ils soient du social ou de la santé.

En matière de santé mentale particulièrement, les travailleurs sociaux constatent combien ces collaborations font défaut. Ils sont de plus en plus fréquemment confrontés à des personnes présentant des difficultés sociales et mentales importantes. Face à ces problématiques conjointes, aucun des deux secteurs n'est à lui seul complètement compétent. Le relais entre les deux se fait trop peu et les personnes ne bénéficient pas de l'accompagnement global et cohérent dont elles auraient besoin.

Le « maillage » intersectoriel social/santé est également insuffisant en matière de handicap, constatent les travailleurs sociaux et ce malgré un système de sécurité sociale relativement performant.

Les personnes confrontées à une situation de handicap ont bien souvent des contacts fréquents avec le monde de la santé : médecins, infirmières, hôpitaux, etc. Cela pourrait prêter à penser qu'elles sont rapidement aiguillées vers des structures d'aide et d'accompagnement dans leurs démarches pour accéder à certains droits. Cette croyance doit être revue. Un contact avec le milieu des soins n'est pas un gage de prise en charge psychosociale adéquate. L'annonce même d'un diagnostic clair n'est pas quelque chose d'acquis et beaucoup de temps, de souffrance, de doutes s'écouleront avant que la personne handicapée et/ou ses proches disposent d'une information correcte. Un long chemin commence alors pour la personne handicapée et pour ses proches, qui s'apparente pour nombre d'entre eux à un « parcours du combattant » en raison du dédale des législations. A l'heure des discours sur la simplification administrative, l'attention doit être portée particulièrement sur ces personnes, car la gestion du handicap demande aux personnes handicapées ou à leurs proches un temps énorme. La volonté de certains parents, soutenus par des travailleurs sociaux, a déjà permis de surmonter pas mal d'obstacles. Il reste cependant encore beaucoup à faire pour que les personnes handicapées aient dans la société une place de citoyens à part entière et pour que les préoccupations administratives n'entravent plus leur combat quotidien pour mener une vie décente.

Recommandations

Au niveau fédéral :

- Augmenter les revenus les plus bas, car c'est la meilleure façon d'améliorer les conditions de vie et donc de santé des personnes ainsi que leur accès aux soins de santé.
- Veiller à ce que chaque personne, en particulier quand elle est dans une situation qui ne rend plus celle-ci automatique, soit couverte par l'assurance santé obligatoire.
- Améliorer le niveau de couverture de l'assurance santé obligatoire.
- Encourager le mécanisme du tiers-payant, en facilitant l'accès des praticiens au remboursement de leurs prestations.
- Mettre en place une réelle simplification administrative en organisant une coordination efficace entre les structures institutionnelles (fédérales, régionales, communautaires) et une centralisation de certaines données (notamment médicales).

Aux niveaux fédéral, régional et communautaire :

- Mieux informer les patients :
 - *Favoriser une meilleure communication à l'égard des patients, en demandant notamment que les praticiens conventionnés ou qui pratiquent le tiers-payant l'indiquent clairement.*
 - *Mettre en œuvre des campagnes radiophoniques et télévisuelles de prévention, d'éducation et d'information sur les mesures d'aide à la santé.*
 - *Encourager les publics précaires à se rendre au service social d'une mutuelle pour être informés des aides disponibles.*
- Automatiser autant que possible l'accès aux droits sociaux.

Au niveau régional et communautaire :

- Former et informer les travailleurs du social et de la santé :
 - *Former le personnel médical aux problématiques sociales et l'outiller pour y faire face, notamment par des modules consacrés aux législations sociales en matière de santé.*
 - *Réaliser et diffuser largement parmi les acteurs du social et de la santé un mémento concis et pratique sur les différents mécanismes d'aide et leurs critères d'octroi.*
 - *Favoriser les collaborations entre acteurs du social et de la santé, dans le cadre des coordinations sociales organisées autour des CPAS.*
- Améliorer l'accessibilité financière aux soins :
 - *Encourager la création de maisons médicales pratiquant le paiement au forfait.*
- Optimiser l'accompagnement des personnes présentant des troubles mentaux :
 - *Créer des lieux de concertation entre les acteurs du social et de la santé mentale afin de favoriser les collaborations et la prise en charge des personnes à la frontière entre ces deux secteurs.*
 - *Encourager la concertation entre personnel psychologique hospitalier et ambulatoire pour assurer un meilleur suivi des personnes.*

- *Favoriser la création d'initiatives psycho-sociales susceptibles de soutenir les équipes sociales de première ligne.*
- Favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées dans la société.
- Garantir des moyens suffisants aux services d'accompagnement pour personnes handicapées, afin de leur permettre d'assurer leurs missions.
- Offrir aux proches de personnes handicapées des formules de répit, suffisamment nombreuses et accessibles à tous financièrement.

ACCÈS À L'ÉNERGIE

La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité, effective depuis maintenant plus de deux ans, 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. Les autorités régionales ont mis en place des mesures pour donner des balises sociales à un marché qui ne l'est pas. Dans ce cadre, les CPAS ont vu leurs compétences en matière d'énergie fortement augmenter. Ces changements posent question et amènent leurs lots de problèmes, qui devraient être corrigés par les pouvoirs publics et dont les travailleurs sociaux sont des témoins de première ligne.

1. La qualité des services des fournisseurs

L'information : l'information sur les prix (grilles tarifaires) et la lisibilité des factures (de régularisation, en particulier) laissent à désirer. Les fournisseurs ne garantissent en outre à l'heure actuelle aucun suivi cohérent et systématique des dossiers. Il n'y a jamais une personne de référence responsable d'un dossier. Le suivi se fait selon le collaborateur qui décroche, amenant des réponses variables et contradictoires aux mêmes problèmes, empêchant leur résolution rapide.

La négociation : La négociation des plans de paiement et la révision des factures d'acompte sont insuffisamment encadrées par la loi. Le fournisseur en dicte les termes de façon unilatérale, souvent sans souplesse ni prise en compte de la réalité des clients.

Le tarif social : Les attestations ouvrant le droit au tarif social sont aléatoirement prises en compte par les fournisseurs.

2. Le rôle des CPAS

Les compétences des CPAS sont multiples en matière d'énergie et ont augmenté avec la libéralisation. Aujourd'hui, les CPAS sont presque les uniques acteurs et garants – ou non – du droit à l'énergie pour tous. Cette concentration des compétences entre les mains d'un seul acteur est problématique. Surtout parce que l'autonomie communale induit une interprétation et une mise en œuvre variables du droit à l'énergie, mais aussi parce que la matière est extrêmement complexe et que tous les CPAS ne disposent pas d'une cellule énergie ou de travailleurs spécialisés sur cette question. Enfin parce que cette prévalence tend à éclipser les autres acteurs du champ social : les fournisseurs privilégieront les CPAS comme interlocuteurs, même s'ils ne sont pas indispensables.

3. La complexité du marché

La libéralisation s'accompagne d'un nouvel enjeu de paupérisation : la pauvreté culturelle ou intellectuelle. Les personnes âgées, celles qui maîtrisent mal la langue ou qui ont un faible bagage culturel sont vulnérables face à

la complexité des démarches et à la multiplication des acteurs. Elles sont particulièrement susceptibles de faire des mauvais choix ou des erreurs, qui peuvent avoir de lourdes conséquences financières (choix d'un contrat cher, changement de fournisseur avant la fin du contrat, erreur dans la transmission des données, ...). L'existence de services d'aide aux particuliers (en amont : pour le choix d'un fournisseur et en aval pour aider en cas de problèmes), avec des travailleurs bien formés, s'avère donc tout à fait indispensable.

Recommandations

Au niveau fédéral :

- Garantir des prix justes pour l'énergie, par un contrôle effectif des prix de distribution de l'électricité et du gaz, ainsi que des prix demandés par les producteurs d'électricité.
- Encadrer l'octroi du tarif social (date d'entrée en vigueur du tarif, modèle d'attestation unique, dédommagement en cas de refus d'octroi injustifié).
- Améliorer la qualité des services des fournisseurs :
 - *Développer un modèle de facture unique.*
 - *Réglementer le calcul des acomptes.*
 - *Contraindre les fournisseurs à organiser le suivi des dossiers des clients, afin d'éviter les réponses contradictoires et les incohérences.*
 - *Imposer aux fournisseurs de proposer des bureaux accessibles au public.*
- Réglementer les plans de paiement, de façon à tenir compte de la capacité de remboursement des clients.

Aux niveaux fédéral et régional :

- Former les travailleurs sociaux, interlocuteurs privilégiés des publics précarisés.
- Encourager la mise en place, dans chaque CPAS, d'une cellule énergie.
- Accorder davantage de compétences aux travailleurs sociaux du secteur privé, afin que le droit à l'énergie ne dépende pas exclusivement de la politique des CPAS.
- Soutenir les lieux de concertation entre travailleurs sociaux des secteurs privé et public.

Au niveau régional :

- Favoriser les centrales d'achat, au niveau communal ou à un niveau plus large.
- Faciliter l'octroi du statut de client protégé :
 - *Ne plus faire du placement du limiteur de puissance une étape préalable à l'octroi du statut de client protégé.*
 - *Simplifier les démarches administratives pour l'octroi du statut de client protégé.*

ACCÈS À LA CULTURE ET AUX LOISIRS

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 culturelles au sens large permettent de rencontrer d'autres besoins et dimensions des personnes. La rupture de l'isolement, la création de lien social, l'échange et la rencontre sont essentiels pour des personnes que la pauvreté pousse souvent à la solitude. La détente et le bien-être sont tout aussi importants, or peu de personnes pauvres se donnent droit au plaisir. Ce sont là deux enjeux du travail collectif. Mais, pour certains usagers, les bénéfices de la culture ne s'arrêtent pas là : elle peut permettre une meilleure compréhension de la société, l'appropriation de l'histoire et du patrimoine, le développement d'un sentiment d'appartenance, le développement du goût artistique et de la créativité, l'expression positive de soi et d'un nous collectif. Enfin, l'implication dans des activités collectives participe à la restauration de l'estime de soi et de l'autonomie.

Les activités collectives montrent leur pertinence et on comprend pourquoi elles méritent d'être soutenues. La participation active des usagers à ces activités ne doit cependant pas être un but en soi, mais une opportunité offerte. La plupart des usagers se rend en effet dans les Centres pour des difficultés personnelles et n'est pas en attente d'une approche collective. Ce choix doit être respecté, quel que soit l'intérêt potentiel des activités proposées, car il importe que les Centres soient et restent des lieux où les personnes peuvent être simplement elles-mêmes, sans qu'on attende d'elles une implication ou une participation particulière.

En organisant ces activités, les Centres rendent accessibles aux publics précaires des produits culturels (pièces de théâtre, films, expositions, ...), mais aussi une certaine culture collective qui, sans cela et sans le bénéfice du groupe de « pairs », ne le serait pas pour la plupart. Un travail reste cependant encore à faire, outre les efforts déjà réalisés, pour que, parmi les manifestations à prix réduit, figurent davantage de spectacles grand public, facilement accessibles.

Recommandations

Aux niveaux régional et communautaire :

- Au-delà de la reconnaissance des actions collectives et communautaires des Centres, leur accorder des moyens matériels suffisants pour développer concrètement ce type de travail.
- Réhabiliter les cultures propres aux publics précarisés, notamment auprès des acteurs de la culture.
- Augmenter l'offre d'événements culturels « grand public » accessibles aux publics précarisés.
- Réaliser un inventaire annuel (sous forme d'une brochure) de l'offre d'activités culturelles et de loisirs gratuites ou à tarif réduit.

|

|

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 de la fermeture officielle des frontières.

L'illégalité de leur présence leur confère un statut de non droit. La conséquence directe 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, à un logement, 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 déstructurants du flou et de l'arbitraire qui règnent dans la gestion des demandes de régularisation.

Les travailleurs sociaux refusent l'idée d'une sous-dignité et donc de sous-droits : tout homme devrait voir garanti le respect de ses droits fondamentaux. Tel est l'idéal, dont on est loin. Confrontés à une réalité bien différente, les travailleurs sociaux, dont la mission est d'aider toute personne à accéder à ses droits fondamentaux, plaident pour que les besoins non rencontrés des personnes sans papiers en termes d'alimentation, de santé, de logement et d'éducation soient pris en compte par les autorités.

Actuellement, les seuls dispositifs d'aide dont disposent les personnes dites « sans papiers » sont ceux de l'aide médicale urgente et de la scolarisation des enfants. Dans le cadre de l'aide médicale urgente, Il est prévu que des personnes en situation de séjour illégal et en état de besoin puissent bénéficier de soins, de façon curative ou préventive, dans la mesure où un médecin ou dentiste reconnu par l'INAMI leur délivre une « attestation d'urgence ». Cependant, c'est aux CPAS d'octroyer l'aide. Dans ce cadre, chaque CPAS détermine les soins qu'il prend en charge et s'assure, par le biais d'une visite à domicile, de l'état de besoin des personnes. Le dispositif montre ses limites. Les différences de réglementations selon le statut de séjour des personnes complexifient le travail des prestataires de soin et des services administratifs et sont difficilement intelligibles pour les personnes concernées. L'absence de définition réglementaire des soins couverts, de l'état de besoin et de l'état d'urgence est source d'importantes différences de traitement des personnes sans papiers. Enfin, bien que répondant à des besoins primaires et ayant des conséquences immédiates sur l'état de santé, l'aide vestimentaire et l'aide alimentaire sont aujourd'hui exclues du dispositif d'aide médicale urgente. Pour les travailleurs des Centres d'Aide aux Personnes, l'aide médicale aux sans-papiers est indispensable, mais elle doit être améliorée.

La protection des sans-papiers dans leur accès à la justice est une autre priorité. Dans tous les domaines, leur non-statut les rend vulnérables à des abus (marchands de sommeil, conditions de travail en noir scandaleuses, traite, ...). S'ils peuvent porter plainte contre ces abus, la plupart des sans-papiers ne le font pas, craignant d'être dénoncés ou d'être expulsés après s'être fait connaître.

Les relations des sans-papiers avec l'Etat belge sont un autre gros problème. Confrontés à l'absence de critères clairs permanents, à des décisions aléatoires de l'Office des étrangers et à la difficulté d'obtenir des informations neutres et indépendantes, les sans-papiers vivent entre espoir et désespoir, sans pouvoir se projeter dans l'avenir. Cette situation engendre de fréquents troubles mentaux et une relation de méfiance à l'égard d'un Etat

– *peut-être leur futur Etat !* - qui semble se moquer d'eux. La relation est ternie et la société entière pâtit des conséquences humaines de la politique actuelle.

La situation des citoyens membres de l'Union européenne interpelle particulièrement les CAP. Ils reçoivent en effet, dans leur pratique quotidienne, de plus en plus de citoyens européens en difficulté financière. S'il est vrai qu'en principe les CPAS peuvent prendre en charge et octroyer un RIS ou une aide sociale aux citoyens européens qui disposent d'un permis de séjour de plus de trois mois, dans la réalité, cela s'avère souvent un parcours de combattant.

Pour commencer, le principe ne s'applique pas de la même manière à tous les ressortissants. Une différence existe en fonction de la date d'entrée de chaque pays dans l'Union. Par exemple, à l'heure actuelle, les ressortissants roumains ou bulgares ne peuvent pas encore recourir à l'aide du CPAS.

Il faut en outre savoir que les différents Traités Européens ont établi la libre circulation des travailleurs et non des personnes. Pour être inscrits au registre des étrangers en Belgique, les citoyens européens doivent donc être en possession d'un contrat de travail ou, au moins, fournir la preuve de moyens suffisants pour assurer leur subsistance.

S'ils remplissent ces conditions de séjour, ils peuvent faire appel, en cas de besoin, au CPAS de leur commune à la fois pour l'aide sociale et l'aide médicale. Celui-ci vérifiera s'ils n'ont pas de droits dans leur pays d'origine. Cependant, l'octroi d'un RIS d'une durée de plus 90 jours peut entraîner un refus de permis de séjour, vu les règles en vigueur. Cette restriction ne concerne évidemment pas les résidents à long terme (plus de trois ans).

La libre circulation des travailleurs semble aujourd'hui faire progressivement place à la libre circulation des citoyens. Il faut dès lors réfléchir, à un niveau européen, sur les dispositifs communs aux différents pays de l'Union Européenne à mettre en place pour permettre à chacun de vivre « dignement » ?

Recommandations

Au niveau fédéral :

- Travailler à réduire les inégalités Nord-Sud, qui poussent inévitablement à la migration.
- Etablir des critères permanents clairs et humains de régularisation afin de réduire l'arbitraire des décisions et le sentiment d'insécurité que connaissent les personnes sans papiers. (Voir nouvelles procédures de régularisation du 15 septembre 2009 au 15 décembre 2009)
- Soutenir les associations et ONG dans leur mission d'information des sans-papiers.
- Améliorer le dispositif d'aide médicale urgente :
 - Toute personne en situation de séjour précaire doit pouvoir bénéficier d'une aide médicale de qualité. Il est important, en ce sens, de tendre vers une uniformisation et une simplification des procédures, quel que soit le statut de séjour des personnes.
 - Informer davantage les prestataires de soins sur l'existence de ce dispositif d'aide et sur la procédure à suivre.
 - Réfléchir à l'opportunité de confier la gestion de l'aide médicale urgente à une instance spécialisée, hors CPAS.
 - Intégrer l'aide alimentaire à l'aide médicale urgente.
- Améliorer l'accès des personnes sans-papiers à la justice :
 - *Lever les obstacles à l'accès des sans-papiers ou demandeurs d'asile à leur avocat.*
 - *Protéger les personnes sans papiers de tout risque d'expulsion consécutif à une action en justice.*
- Informer les citoyens européens qui souhaitent s'installer en Belgique sur leurs droits et leurs obligations. Il semble également essentiel pour les travailleurs sociaux des services sociaux généralistes comme les CAP de bénéficier d'informations fiables et actualisées concernant les dispositions prises par la Belgique dans ce domaine. Ces informations leur sont nécessaires pour conseiller les personnes qui s'adressent à eux.
- Les CPAS, dans leur mémorandum de 2007, demandent à l'Etat de prendre en charge à 100% les revenus d'intégration accordés aux ressortissants européens durant cinq ans, afin de ne pas faire peser la charge financière qui en résulte au niveau local. Les CAP appuient cette revendication.

ACCÈS À L'ALIMENTATION

Aujourd'hui, en Belgique, 150.000 personnes recourent encore à l'aide alimentaire.

Depuis 2006 à Bruxelles, à l'initiative de la FCSS-FCSSB, des associations qui distribuent des colis, tiennent un restaurant social ou gèrent une épicerie sociale se sont regroupées dans la *Concertation aide alimentaire*. A la veille des élections régionales et européennes, elles souhaitent attirer l'attention sur cette scandaleuse réalité et formulent quelques propositions.

Outre les désormais classiques revendications en termes :

- de réduction des inégalités sociales,
- de revalorisation des allocations de base (les relever à minima au seuil de pauvreté) et des petits revenus,
- d'accès à l'emploi, au logement, à l'énergie,
- de reconsidération de la politique d'aide aux sans-papiers,

d'autres perspectives d'action se dessinent, sans doute moins ambitieuses mais néanmoins indispensables. Car, sans pour autant capituler dans le projet d'une justice sociale plus efficiente, l'aide alimentaire reste en l'état une nécessité pour un grand nombre de gens. Il convient donc à tout le moins d'en soutenir et d'en améliorer les pratiques.

C'est pourquoi la *Concertation aide alimentaire*² formule les propositions suivantes :

Recommandations

- Une proportion importante des personnes qui demandent l'aide alimentaire aux associations est envoyée par les CPAS, parfois sans qu'aucune contrepartie ne soit prévue. C'est pourquoi nous demandons de formaliser les collaborations entre CPAS et associations à travers des conventions plus systématiques. Différentes formes de collaborations sont envisageables :
 - contrepartie financière,
 - prêt de matériel communal (camionnette, etc.),
 - mise à disposition d'articles 60,
 - commandes groupées (associatif/communes) aux fournisseurs de repas pour collectivités afin de bénéficier de prix plus intéressants,
 - dons des surplus de mess et autres cantines communales,
 - usage optimal des produits BIRB dont bénéficient ou pourraient bénéficier les communes,
 - etc.

² La Concertation Aide Alimentaire, créée à l'initiative de la Fédération des Centres de Service Social Bicommunautaires, regroupe une cinquantaine d'associations bruxelloises qui pratiquent l'aide alimentaire, à titre professionnel ou bénévole.

- La proportion de sans-papiers qui recourent à l'aide alimentaire est importante et croissante. Par ailleurs, la santé et l'alimentation ne peuvent être dissociées. C'est pourquoi nous demandons d'inclure rapidement l'aide alimentaire dans l'aide médicale urgente aux sans-papiers.
- Les produits alimentaires issus du Programme Européen d'Aide aux plus Démunis (PEAD) constituent une source importante d'approvisionnement de la Banque Alimentaire (via le BIRB). C'est pourquoi nous demandons aux parlementaires européens de veiller à ce que la redistribution des surplus agricoles européens soit maintenue et défendue au sein des projets de réforme de la politique agricole commune.
- Le gaspillage des surplus reste très important. C'est pourquoi nous demandons de légiférer afin de contraindre et/ou inciter les secteurs de l'industrie alimentaire et de la grande distribution à distribuer plus systématiquement les surplus qu'ils génèrent au réseau de l'aide alimentaire.
- Les asbl qui pratiquent l'aide alimentaire (en particulier les restaurants sociaux et épiceries sociales) sont soumises à la TVA pour des produits qui sont pourtant retirés du marché en raison de leur déclassement. C'est pourquoi nous demandons d'adapter rapidement le code TVA afin que les dons de surplus n'impliquent pas de surcoût pour les associations.
- L'aide alimentaire implique des coûts importants pour les associations. Par ailleurs, la majorité de ces dernières n'ont pas les moyens de répondre à l'inflation des demandes qui leur sont adressées. C'est pourquoi nous demandons que les associations qui le souhaitent et qui offrent des garanties de qualité puissent bénéficier de subventionnements permettant de soulager leurs frais de personnel (emplois subsidiés, emplois « aidés », etc.) et de fonctionnement (frais de loyers, d'énergie, logistiques, etc.).
- Depuis trois ans, la *Concertation aide alimentaire* fait preuve de son dynamisme, ainsi que du souhait et de la nécessité pour un grand nombre d'associations d'aide alimentaire de s'engager dans une approche collective. C'est pourquoi nous demandons le financement de la *Concertation aide alimentaire* afin qu'elle puisse intensifier ses activités et développer ses projets.

La *Concertation aide alimentaire* nourrit en effet de nombreux projets :

1. Favoriser la collaboration entre les associations afin de promouvoir l'échange de moyens (vivres, matériels, etc.) et d'idées (projets, pratiques innovantes, etc.).
2. Améliorer la qualité de l'accueil et de l'aide dans le sens d'une professionnalisation accrue :
 - a. En établissant une Charte permettant de formaliser des valeurs et principes d'action qui définissent un cadre déontologique pour l'aide alimentaire ;
 - b. En concevant des modules de formation à destination des travailleurs (salariés et bénévoles) confrontés à des réalités de travail difficiles, afin de leur offrir des outils et des référents théoriques, méthodologiques et déontologiques susceptibles de les conforter dans l'accueil de leur public et d'accroître la qualité de cet accueil.
3. Renforcer la capacité de représentation, d'interpellation et de dialogue des associations :
 - a. du côté marchand, avec les secteurs de la grande distribution et de l'industrie alimentaire ;
 - b. du côté public, avec les pouvoirs et les services publics ; en particulier les CPAS.
4. Soutenir des projets de recherche-action concernant notamment :
5. les articulations possibles entre aide alimentaire et économie sociale,
6. les conditions favorables à la participation des usagers de l'aide alimentaire.