



La dignité... parlons-en!

Chronique de 25 ans d'application de l'aide sociale
Réalisée par le mouvement Luttes Solidarités Travail (Lst)



Sordani




**EDITIONS
LUC PIRE**
www.lucpire.be

La dignité... parlons-en !

**Chronique de vingt-cinq ans d'application
de l'aide sociale**

Réalisée par le mouvement Luttes Solidarités Travail (LST)



La dignité... Parlons-en!

Réalisé par le mouvement Luttes Solidarités Travail (LST)

Adresses de contact :

À Andenne: LST Andenne, asbl – Rue d’Horseilles, 26 à 5300 Andenne

(Tél : 085/84.48.22 – E-mail : andenne@mouvement-lst.org)

À Ciney-Marche: LST Ciney-Marche, asbl – Rue de Monin, 96 à 5362 Achet

(Tél : 083/61.10.85 – E-mail : ciney-marche@mouvement-lst.org)

À Namur: LST, asbl – Rue Pépin, 64 à 5000 Namur

(Tél : 081/22.15.12 – E-mail : namur@mouvement-lst.org)

À Tubize: Claire et Jean-François Funck – Rue du Centre, 19 à 1460 Virginal

(Tél : 067/64.89.65 – E-mail : tubize@mouvement-lst.org)

site : www.mouvement-lst.org

Compte : 001-1237833-92

Avec la complicité du dessinateur Serdu.

Avec le soutien de :

la Communauté française (Ministère de la Culture et des Affaires sociales) – Éducation permanente

la Région wallonne (Direction générale de l’Économie et de l’Emploi)

la Fondation Roi Baudouin

© Copyright 2003 : Tournesol Conseils SA – Éditions Luc Pire

Quai aux Pierres de taille, 37-39 – 1000 Bruxelles

editions@lucpire.be

<http://www.lucpire.be>

© Copyright 2003 : Luttes Solidarités Travail (LST)

Mise en page : ELP.

Couverture : dessin de Serdu – Delights sprl

Imprimerie : Fortemps – Wandre

ISBN : 2-87415-314-1

Dépôt légal : D/2003/6840/58

La dignité... parlons-en !

**Chronique de vingt-cinq ans d'application
de l'aide sociale**

Réalisée par le mouvement Luttes Solidarités Travail (LST)



ONT PARTICIPÉ À LA CONSTRUCTION DE CETTE CHRONIQUE :

Louis, Zafer, Françoise, Thérèse, Louis, Laura, Augustin, Eliane, Joseph, Luc, Christian, Chantal, Didier, Thierry, Andrée, Myriam, Chantal, Guy, Marie-Christine, Rita, Marie-Catherine, Jean-Marc, Denis, Albert, Cédric, Jean-Claude, Eric, Philippe, Eric, Mélanie, Marc, Jacques, Thierry, Xavier, Germaine, Annie, Fortunée, Annette, Noëlla, Nadia, Michael, Bernadette, Alissa, Marina, Stéphanie, Catherine, Pascal, Saïd, Claude, Fabian, Jean-François, Séverine, Michel, Antonio, Samuel, Sabine, Christophe, José, Roland, Henri, Freddy, Colette, Liliane, Benjamin, Carmen, Marcel, Marie-Rose, Dominique, Jeanine, Johanna, Ernest, Michael, Anne, Dimitri, Sylvie, Richard, Véronique, Hervé, Virginie, Auguste, Fabien, Claude, Eric, Jean-Claude, Marie, Jean-Pierre, Alex, Danièle, Bernard, Paulette, Etienne, Evelyne, Olivier, Fernand, Sandrine, Sophie, Cécile, Nicolas, Anne-Cécile, Roland, Yolande, Martine, Cécile, Christian, Robert, Philippe, Tanguy, Laura, Bruno, Pierre, Julien, Patrick, Myriam, Jean-Marcel, Manu, Lina, Christian, Francis, Christophe, Florence, Marc, Patricia, Christophe, Sabine, Benoît, Maurice, Christelle, Samuel, Alain, Brigitte, André, Angélique, Jean, Arlette, Jean-Claude, Sonja, Théo, Otmane, Anne-Sophie, Claude, Patrice, Marie-Louise, Jean-Claude, Francis, Chantal, Fabian, Mireille, Pierre, Juliana, Claire, Marcel, Vladimir, Cindy, Geneviève, Laurent, Isabelle, Jehan, Dolorès, Freddy, Thierry, Henry-Daniel, Micheline, Anne-Lise, Bernadette, Marie-Rose, Marcel, Fernand, Alain, Joseph, Chantal, Viviane, Marie-Paule, Joël, Nicole, Jean-Didier, Marie-Louise, Simone, Samuel, Eric, Edmond, Marc, Robert, Edouard, Dominique, Sandra, Sylvie, Nelly, Gérard, David, Thierry, David, Anne, Vincent, Nicole, Auguste, et bien d'autres encore, par leur participation aux Caves ou leur relecture des textes.

Table des matières

Avant-propos	11
LES BAGAGES	15
1. L'histoire de la démarche	15
LST: un outil de rassemblement	15
Les Caves: un lieu de parole	17
L'histoire de ce livre	18
2. Une méthode particulière	21
Une dynamique d'éducation permanente	21
Sur le papier, sur le terrain	24
Une rédaction en spirale	24
Des centaines de témoignages	25
3. Bref aperçu du cadre légal	27
Le minimex et l'aide sociale	28
Des régimes d'assistance	29
Les CPAS	30
L'affirmation de droits fondamentaux	30
Le droit à l'intégration sociale	31
4. Les plus pauvres sont les premiers acteurs	33
« Vivre pauvre, c'est résister à la misère. »	33
Il faut sans cesse batailler	34

LA ROUTE	37
5. La chronique d'une demande au CPAS	37
La période préalable à la demande	37
La demande au CPAS	47
L'examen de la demande	68
La décision du CPAS	76
Le recours en justice	92
6. Le CPAS et nous	97
Les entretiens avec le travailleur social	98
Les rapports de forces avec le travailleur social	103
Les changements de travailleur social	104
Les solutions « de facilité » : la gestion de l'immédiat ..	105
La guidance budgétaire	107
La volonté de sauvegarder sa vie privée	111
La dimension du temps	113
FAIRE LE POINT	117
7. Pour mieux comprendre la résistance à la misère	117
La pertinence et l'efficacité de nos luttes	118
Des pratiques enfermantes ou libératrices	123
Résister avec les moyens du bord	125
L'éducation permanente « enracinée »	131
Postface – Du minimex à l'intégration sociale	137
Glossaire	141

Des démarches, des espoirs, des ras-le-bol, des explications... Et encore encore des démarches. Je voulais me réinsérer.

Je m'appelle Laurent. J'ai vingt ans. J'ai vécu des situations précaires. Et je me suis retrouvé sans rien, sans un franc, sans logement, un SDF.

J'ai eu envie de me réintégrer dans la société, de récupérer mes droits au chômage, d'avoir un revenu pour survivre.

J'en avais plus qu'assez de dépendre des autres, j'ai atterri à LST. Malgré tout, je n'ai pas osé exposer mes problèmes le premier jour, par honte ou par amour-propre. Mais j'ai appris à faire connaissance, et la confiance se crée. Et c'est à Andrée que j'ai exposé mes problèmes.

Je suis allé au service social de la ville, l'assistante sociale m'a énormément aidé dans pas mal de démarches (allocations familiales, carte d'identité, CPAS...) mais je n'avais ni logement, ni argent.

Après des recherches, des rencontres, des discussions, nous nous sommes aperçus qu'avec une adresse de référence, le cercle vicieux s'arrêterait et mes efforts ne seraient pas vains. Avec cette adresse, je pouvais retrouver mes droits.

Mais qu'est ce que cette adresse de référence ? Comment l'obtenir ? Cela posera-t-il des problèmes à d'autres ? Et à qui puis-je me référer ?

Et les démarches recommencent. Pour retrouver mes droits : logement, revenus, papiers, j'avais besoin de cette adresse.

À LST, ce n'était pas possible, je suis donc allé au CPAS avec l'assistante sociale de la ville.

Dans le petit guide des sans-abri, j'avais lu qu'on pouvait mettre cette adresse de référence au CPAS. Mais au CPAS, personne n'était au courant de cette nouvelle loi.

Alors Andrée m'a proposé de mettre l'adresse chez elle, pour que les choses avancent. Je croyais enfin voir la fin des problèmes, eh bien pas du tout!

Et les démarches continuent.

Encore me fallait-il une convention écrite!

Le 19 janvier 1997, je me suis présenté à un guichet du service population en déclarant avoir perdu ma carte d'identité. À la demande de l'employé, je fais des photos. Je n'ai pas eu le temps d'expliquer ma situation. Il remplit des papiers, tape à l'ordinateur et s'aperçoit que ma dernière domiciliation est à Charleroi. Il refuse catégoriquement de m'inscrire dans le registre de Namur! Pour lui, une adresse de référence, c'est pour les gens de métier nomade (forains, bateliers...).

Rester calme, surtout rester calme! Heureusement qu'une autre personne m'accompagnait, l'assistante sociale est absente. Je rencontre un autre assistant social. Je redéballe ma vie (pour la énième fois), discussions, chef de service, rediscussions, et on me renvoie... faire une adresse de référence.

Andrée, chez qui je pouvais mettre mon adresse de référence, devait se présenter avec moi à l'hôtel de ville ! Nous y allons le vendredi à 17 h avec, en main, le petit guide des SDF, des extraits des pages 20 et 21 soulignés en rouge. Il vaut mieux tout préparer, être sur ses gardes !

On continue !

Au service de la population, on me demande, bien naturellement... ma carte d'identité ! Moi qui viens justement pour un duplicata ! Redéballage de ma vie. Le fonctionnaire m'envoie à la gendarmerie déclarer la perte de ma carte d'identité !

Et rebelote !

Samedi matin, je retourne à la ville pour cette fameuse adresse de référence. Cette fois-ci, je veille à me présenter au même guichet, et avec la même personne derrière ce même guichet ! Et avec mon petit guide des SDF les lois soulignées en rouge !

Et maintenant ?

Je respire, j'ai une adresse, un logement, et donc le minimex en attendant mes allocations de chômage. Je suis chez moi.

L.M. (*La main dans la main*, n° 153, mai 1997, p. 2.)

Avant-propos

Des familles très pauvres luttent, chaque jour, pour faire reculer la misère. Pour faire valoir leur droit de vivre décemment.

Elles sont confrontées, quotidiennement, aux législations censées combattre la pauvreté, et à l'application qu'en font les centres publics d'aide sociale (les CPAS).

Sept années de travail ont été nécessaires pour, progressivement, construire une parole collective.

Pour comprendre ce long chemin parcouru, il faut emporter les outils nécessaires afin d'avancer sans se perdre.

D'abord on prend ses bagages

On y met les cartes qui expliquent le chemin à parcourir, et ses lunettes pour mieux les lire.

L'histoire et la méthode particulière adoptée pour réaliser ce travail constituent des clefs de lecture indispensables (chapitres 1 et 2). De même, un bref aperçu des lois de 1974 relatives au minimex, de 1976 relatives à l'aide sociale et de 2002 concernant le droit à l'intégration

sociale, permet de mieux comprendre le cadre juridique auquel sont confrontés les plus pauvres (chapitre 3).

Le chapitre 4 apporte un premier éclairage essentiel pour entrer dans la suite du texte : les plus pauvres sont les premiers acteurs de la résistance à la misère ! Vivre pauvre, c'est résister à la misère, quotidiennement.

Puis on se met en route

Cette route retrace la chronique des différentes étapes d'une demande d'aide adressée au CPAS, depuis les premiers contacts avec le travailleur social, jusqu'à la décision finale (chapitre 5).

Cette approche chronologique est également comparative. À chaque étape, l'expérience vécue est comparée avec ce que prévoyaient les textes de loi. La comparaison est souvent surprenante !

Tout au long de ce chemin au travers des pratiques des CPAS, les familles très pauvres rencontrent un acteur clef : le travailleur social chargé de leur dossier. Constat fondamental de cette chronique : la relation nouée avec le travailleur social est essentielle, et sa qualité conditionne bien des choses (chapitre 6).

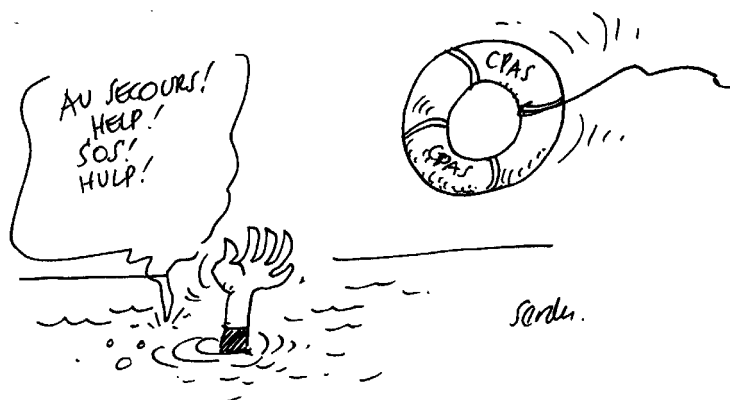
Au terme de la route, on fait le point

Le chemin parcouru permettra d'identifier diverses pratiques de lutte contre la misère que développent les familles très pauvres pour « s'en sortir », ou parfois tout simplement pour « garder la tête hors de l'eau ». Pour assurer à sa famille des conditions de vie plus dignes...

Trop souvent, les moyens développés par les plus pauvres pour résister à la misère se retournent contre eux, comme autant de néga-

tions de leur combat, alors que leur recherche de plus de dignité et de maîtrise sur leur vie est permanente.

Un travail d'éducation permanente « enracinée » dans ce combat quotidien pour plus de dignité, se présente comme une nouvelle route à emprunter avec ceux et celles qui décident de lutter contre la pauvreté (chapitre 7).





J'AI PAS
GRAND'CHOSE
À METTRE
DANS
MON
SAC....

... MAIS JE
FAIS SEMBLANT
DE DEVOIR
LE
"BOURRER"!

... ON A
SA
FIERTÉ..

Serdar.

LES BAGAGES

– 1 –

L'histoire de la démarche

Voici la chronique des luttes quotidiennes menées depuis plus de 25 ans par des familles très pauvres pour faire reculer la misère et faire valoir leur droit de vivre décemment. Cette chronique est née au sein des Caves du mouvement LST.

LST : un outil de rassemblement

LST (Luttes Solidarités Travail) est un mouvement d'éducation permanente et de lutte en résistance à ce qui produit la pauvreté. Il rassemble des personnes et des familles parmi les plus pauvres, et d'autres qui leur sont solidaires.

Notre option de base est de restaurer la solidarité entre les personnes, de travailler à ce que chacun soit respecté, que la justice et le partage ne soient plus de vains mots et que l'on reconnaisse le rythme auquel chacun peut avancer au vu de son expérience et de son histoire personnelle.

Luttes : parce que notre vie est une lutte pour survivre et pour sortir de la misère, parce que nos luttes permettront de faire reculer l'extrême pauvreté ici et ailleurs.

Solidarités : car c'est ensemble que nous ferons reculer la misère : les solidarités sont le moteur de ce changement.

Travail : car ce que nous réalisons ensemble, pour sortir de l'assistance, est un travail que nous voulons voir reconnu.

LST, mouvement pluraliste et indépendant de toute structure, est actuellement présent en différents lieux de Wallonie : Namur, Andenne, Ciney-Marche et Tubize. Ces locales se rassemblent autour d'une charte commune et se rencontrent régulièrement.

LST, c'est un journal, *La main dans la main*, réalisé par des personnes et des familles du quart monde, édité à plus de mille exemplaires et distribué en majorité dans la population pauvre.

LST, c'est une permanence ouverte à tous actuellement à Namur depuis 1982 et à Andenne depuis 1992, une permanence mobile dans les campings et domaines de la région de Ciney-Marche depuis 1996, et une adresse de contact à Tubize.

LST, c'est un projet de remise au travail et de formation qui a débouché en 1985 sur la création de LST Coopérative, une coopérative dans le secteur du bâtiment qui poursuit le défi lancé dès 1983 : « Par notre travail, nous sortirons de l'assistance ! »

LST, c'est nombre d'ateliers de travail sur divers thèmes : famille et aide à la jeunesse ; logement ; santé ; travail et revenus ; formation et école, etc.

LST, c'est la création de lieux de rassemblement pour l'expression et la créativité à partir du plus pauvre :

- une bibliothèque de rue qui, tous les mercredis après-midi, rassemble actuellement les enfants autour du livre dans le quartier des Balances à Salzinnes (Namur) et au quartier de Peu d'Eau à Andenne ;
- un groupe des jeunes à Namur ;
- des ateliers créatifs hebdomadaires à Andenne et à Namur.

Les Caves : un lieu de parole

Ce livre est né en « Caves ». C'est le nom donné aux rencontres où, depuis plus de 25 ans, des personnes qui vivent la grande pauvreté et d'autres issues de divers milieux sociaux ou culturels, se retrouvent pour réfléchir et agir ensemble, pour partager le quotidien, les luttes, les projets.

25 ans d'un fameux défi : donner vie au droit d'association des plus pauvres, alors que tout ce qui nous entoure suscite la division, la méfiance ou le mépris.

Les premières rencontres se déroulèrent dans des caves... d'abord dans les locaux du mouvement Aide à Toute Détresse (ATD quart-monde), ensuite au sein du mouvement LST... le nom est resté, comme témoin des fondements (des fondations) de celui-ci.

Cette chronique s'enracine dans la mémoire de centaines de Caves tenues au sein du mouvement LST depuis le début des années septante.

L'histoire de ce livre

Cette *Chronique de vingt-cinq ans d'application de l'aide sociale* est le résultat d'un partage d'expériences vécues par ces familles dans leurs rapports avec les centres publics d'aide sociale (les CPAS) qui, dans chaque commune, ont la mission légale d'assurer aux personnes et aux familles l'aide due par la collectivité, afin de leur permettre de vivre conformément à la dignité humaine.

En 1999, la loi instituant le minimex a eu 25 ans. En 2001, la loi organique des CPAS a eu 25 ans. En 2002, la loi concernant le droit à l'intégration sociale modifie le régime. Nous avons souhaité prendre part à leur évaluation.

D'autres évaluations de ces lois ont été réalisées, par les CPAS eux-mêmes, par des universités, par des partis politiques, par des mouvements de citoyens. Chacun avec ses objectifs, sa méthode de travail, sa manière de voir et de comprendre.

Nous avons quant à nous un savoir propre à faire valoir : le nôtre, celui des personnes et des familles qui sont les principales concernées par l'application de ces lois.

Dans la ligne du Rapport général sur la pauvreté

Les personnes et familles qui se rassemblent autour de LST ont pris une part active dans la réalisation du Rapport général sur la pauvreté¹. Des délégués des Caves ont participé à l'ensemble du processus d'élaboration de ce rapport, ont pu faire entendre leur expérience au sein de nombreux groupes de travail consacrés aux thèmes-clefs du rapport, et devenir aussi une réelle cheville ouvrière de sa réalisation.

Ce livre s'inscrit dans la continuité du Rapport général sur la pauvreté.

Un outil de savoir et d'interpellation

Nous avons comparé les articles légaux avec notre expérience au quotidien. Nous avons lu ensemble les articles de la loi organique des CPAS pour les comprendre. Puis, en petit ou grand groupe, nous les avons analysés à la lumière de notre histoire. Nous avons assemblé des centaines de témoignages. C'est une véritable mine de connaissances sur notre histoire de luttes au quotidien !

Nous devons aujourd'hui prendre la responsabilité de « nous dire », de communiquer notre histoire.

Cette chronique veut être un outil concret de formation à la connaissance et au partage des savoirs, mais aussi une parole d'interpellation des acteurs de la lutte contre la pauvreté.

Le fait de rendre public notre souci de la dignité et notre expérience de lutte pour une juste application de nos droits fondamentaux, répond au souhait de s'inscrire dans un mouvement qui n'est pas neuf. L'histoire, notamment celle du mouvement ouvrier en Belgique, nous a appris que les droits sociaux fondamentaux s'acquièrent sur le terrain et non dans les lois.

Même lorsque les lois consacrent de tels droits, en organisent avec précision les conditions et les procédures d'octroi, aucun texte juridique ne peut garantir la manière, et encore moins l'esprit dans lequel ces lois seront appliquées. La manière dont les CPAS informent les gens, mènent les entretiens, gèrent les dossiers, motivent leurs décisions, a souvent plus de poids dans la réalité que les garanties légales !

Δ

1. Fondation Roi Baudouin, Rapport général sur la pauvreté, 1994. Commandé par le gouvernement fédéral de l'époque, ce rapport est le fruit de deux années de travail, réunissant des associations au sein desquelles les plus pauvres se rassemblent, construisent et prennent la parole, ainsi que des travailleurs sociaux des services privés et publics, CPAS, partenaires sociaux, professionnels de divers horizons, etc. (Ce rapport est disponible à LST.)



NOTRE RÉUNION,
C'EST POUR
QUE NOS
ACTIONS
SORTENT
DE L'OMBRE..

-JE
DIRAIS
MÊME PLUS!
POUR QU'ELLES
SOIENT MISES
EN LUMIÈRE...

sanlu.

– 2 –

Une méthode particulière

Une dynamique d'éducation permanente

Pour comprendre ce long travail réalisé en « Caves » à LST, il est indispensable de percevoir en quoi consiste un travail d'éducation permanente mené au sein d'un lieu de rassemblement de personnes et de familles très pauvres.

Cette dynamique d'éducation permanente, spécifique à la population rencontrée, permet de comprendre le contenu de ce livre, mais également la démarche empruntée, la manière de construire une parole collective et de l'exprimer.

En Caves, nous privilégions **l'expression de chacun**.

L'élaboration de cette chronique a nécessité un travail étalé sur plusieurs années. Parfois, le quotidien (une famille expulsée, une personne privée d'électricité, la participation à une manifestation à préparer, etc.) prenait le pas sur le travail de la chronique, l'ordre du jour était bouleversé, et la suite de la réflexion reportée à la Cave suivante.

Nous privilégions également **le rythme de chacun**.

Les Caves sont un lieu d'éducation permanente où chacun apprend. Nous privilégions la maîtrise par chacun de la réflexion commune. En fonction de la composition du groupe, en fonction du rythme de compréhension et du degré de conscience de chacun, nous sommes souvent revenus sur certaines questions ou certains thèmes abordés précédemment.

Cette chronique a été constamment mise et remise sur le métier, complétée et affinée par d'incessants apports nouveaux. Le texte a été, partie par partie, lu et relu en Caves pour permettre à chacun de le faire sien et d'y apporter toutes les modifications utiles.

En Caves, nous privilégions aussi **l'expérience de vie**.

Au fil des années, nous avons accumulé beaucoup de témoignages dont certains remontent aux premières années d'existence de la législation du minimex, rassemblés lors des réunions des Caves ou publiés dans *La main dans la main*.

Les histoires vécues par les participants aux Caves, ou vécues par d'autres familles et relayées par les participants, sont au centre des réunions. Elles constituent le point de départ ainsi que la source permanente de notre travail d'analyse des expériences de vie, d'identification des logiques d'assistance et de pauvreté, et de conscience des luttes menées pour combattre les situations de misère.

En Caves, nous privilégions encore **la réflexion collective**.

L'expression des témoignages par les uns a pu faire écho chez les autres. La conscience d'un vécu commun à l'ensemble des participants dans leurs relations avec le CPAS est progressivement apparue.

Les similitudes dans les histoires des participants ont contribué à permettre à chacun de s'approprier la réflexion commune, d'y trouver sa place, de prendre conscience de l'importance de l'apport des autres comme du sien propre, de trouver la confiance nécessaire pour exprimer des expériences personnelles parfois fortes ou intimes. L'écoute et le respect mutuels lors des réunions des Caves sont les signes d'une réelle reconnaissance collective d'intimités partagées.

En Caves, nous privilégions ainsi **des dynamiques d'éducation permanente**¹.

Le travail d'éducation permanente implique une dynamique de réflexion collective particulière. Elle doit pouvoir tenir compte de l'histoire de chacun, mais aussi du recul que chacun a pu acquérir par rapport à son propre vécu, et de la conscience que chacun a pu développer à propos des mécanismes et des logiques de pauvreté, d'assistance, de résistance et de libération des conditions de misère. La réflexion collective se nourrit en permanence des apports différents des participants.

Des mouvements incessants apparaissent entre l'expérience immédiate et une réflexion conscientisante, entre l'immersion dans le vécu présent et la perspective offerte par une prise de recul. Ces mouvements permanents s'inscrivent dès lors intimement dans le texte de la chronique.

Il est ainsi symptomatique de constater que le texte passe régulièrement du sujet « **nous** » à l'objet du discours « **les familles ou personnes très pauvres** ». Le texte se construit à la fois sur notre parole de familles participant aux Caves, et sur notre regard critique sur l'expérience des familles très pauvres dont nous faisons partie ou avec qui nous cheminons. Nous sommes tour à tour sujets et objets de la chronique.

Sur le papier, sur le terrain

Un fil conducteur a été nécessaire pour articuler la confrontation entre les expériences des familles et les lois de 1974 et 1976. Nous avons choisi celui de la chronologie d'une demande d'aide au CPAS : de l'information préalable, à la demande, son acceptation ou refus éventuel et les possibilités de recours.

La confrontation entre la loi sur le papier et les réalités sur le terrain n'est pas neuve. Déjà, fin des années septante, elle nous servait pour comprendre et réagir face aux pratiques de certains CPAS.

Une rédaction en spirale

Le style emprunté peut paraître déconcertant, voire heurtant. Il pourrait ne pas correspondre au mode d'organisation de la parole et de construction de la pensée d'une démarche scientifique classique.

Cependant, il est fidèle tant au lieu où la chronique s'est élaborée, qu'aux personnes qui l'ont construite.

Les répétitions, le vocabulaire simple, les phrases souvent courtes sont le reflet de la culture de l'oral, du mode de développement et de construction de la pensée de personnes très pauvres qui se rassemblent pour réfléchir ensemble.

Le texte avance à la manière d'une spirale. Ce qui peut ressembler à des « palabres », s'enracine en réalité dans les traditions orales de la plupart des cultures populaires.

Loin de provoquer la répétition, une rédaction en spirale multiplie les regards, les angles de vue autour d'une situation, autour des réalités abordées. Cette méthode inductive (partir du vécu, du concret vers l'abstrait) permet aux participants, chacun selon son histoire, son regard, son expérience, de participer à la construction de la réflexion commune.

Des centaines de témoignages

La présentation des témoignages cités est fidèle à la manière dont ils ont été exprimés.

Ils sont souvent encore d'expression brute, parfois même caricaturale. Mais ils puisent leur richesse dans leur confrontation et leur concordance mutuelles. La chronique constitue précisément le travail de « décodage » de l'ensemble de ces témoignages.

Les auteurs des témoignages sont généralement identifiés par l'initiale de leur prénom. Nous n'avons pas voulu en permettre l'identification. Pour la même raison, les lieux, communes et CPAS sont identifiés par un « X ». Cependant, parfois, certaines situations ne sont pas « nominatives » dans la mesure où elles sont l'élément central d'un débat qui s'est déroulé collectivement en Caves ou lors d'autres rencontres : ces témoignages appartiennent à l'histoire commune des Caves ou de ces rencontres.

Les témoignages relayés par la chronique sont, par définition, situés dans le temps et dans l'espace. Telle famille a vécu telle chose à telle époque vis-à-vis de tel CPAS. Toutefois, nous avons constaté le caractère largement intemporel des témoignages, qu'ils soient séparés de plusieurs années dans le temps ou de plusieurs dizaines de kilomètres dans l'espace.

Les témoignages ne sont pas pour autant généralisables. Ils constituent l'expression d'un vécu particulier. On ne les a que rarement retouchés, dans la forme, pour les rendre plus lisibles et en permettre une meilleure compréhension par le lecteur extérieur.

Peut-être certains travailleurs sociaux ne se retrouveront qu'avec difficulté au travers des réalités décrites par les témoignages. L'enjeu n'est pas là. Ce qui importe, d'une part pour les travailleurs sociaux, c'est qu'ils puissent resituer leurs expériences et questionner leurs

pratiques au départ de la démarche proposée dans la Chronique. D'autre part, par rapport à M. et Mme Tout-le-monde nous pensons que la chronique peut apporter une connaissance particulière et éveiller une vigilance à propos de ce qui touche le quotidien des plus pauvres et peut-être les solidarités à développer.

Δ

1. Pour une bibliographie relative à l'éducation permanente, notamment en lien avec Paolo FREIRE, voir Cécile GÉRARD, *Apprendre pour libérer: essai d'analyse de pratiques d'éducation permanente: les « Caves » à LST*, mémoire présenté à la FOPES, UCL, 2000.



Bref aperçu du cadre légal

Peu de lois ont pour objectif d'apporter des solutions à la pauvreté : il s'agit essentiellement de la loi du 7 août 1974 « instituant le droit à un minimum de moyens d'existence », complété par son arrêté royal d'exécution du 30 octobre 1974 « portant règlement général en matière de minimum de moyens d'existence », et la loi du 8 juillet 1976 « organique des centres publics d'aide sociale ».

Ces textes de base ont été à diverses reprises modifiés, notamment par la loi du 5 août 1992 « portant des dispositions relatives aux centres publics d'aide sociale » et la loi du 12 janvier 1993 « contenant un programme d'urgence pour une société plus solidaire ».

L'on peut encore mentionner la loi du 11 avril 1995 « visant à instituer la Charte de l'assuré social (modifiée par les lois des 25 juin 1997 et 22 février 1998) qui définit un certain nombre d'objectifs de base et de garanties de procédure dont bénéficient les assurés sociaux vis-à-vis des institutions de sécurité sociale. Cette loi s'applique aux CPAS dans leurs relations avec les demandeurs et les bénéficiaires du minimex mais non de l'aide sociale¹.

Le travail en Caves de 1996 à 2002 a été réalisé par rapport aux lois existant à l'époque. Depuis lors la loi du 26 mai 2002 a remplacé

le minimex par le droit à l'intégration sociale. Cependant, l'ensemble de nos constats, questions et réflexions restent entièrement valables dans le cadre de cette nouvelle législation entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2002 concernant le droit à l'intégration sociale.

Le minimex et l'aide sociale

Jusqu'au 1^{er} octobre 2002, les CPAS avaient pour mission d'accorder l'aide sociale aux personnes qui en ont besoin. Sous le terme général « aide sociale », il faut distinguer deux types d'aide :

- le minimex,
- l'aide sociale proprement dite.

Le bénéficiaire du minimex était réservé aux personnes majeures et belges (sous certaines exceptions), résidant en Belgique, disposées à travailler, et ne disposant pas de ressources suffisantes ou étant dans l'impossibilité de s'en procurer. L'aide sociale, quant à elle, veut être inconditionnelle et universelle puisqu'elle est garantie à tout être humain et que la dignité humaine qu'elle doit préserver chez chacun n'est pas susceptible par nature d'être conditionnée. En réalité, l'inconditionnalité et l'universalité de l'aide sociale ont été remises en cause à diverses reprises par certaines modifications législatives (notamment à l'égard des étrangers).

Le minimex était toujours alloué en argent, selon différents taux prévus par la loi (isolé, conjoints, isolé avec personnes à charge, cohabitant) et le montant du minimex perçu par deux personnes de la même catégorie était par définition identique². L'aide sociale, quant à elle, est définie au cas par cas, en fonction des besoins spécifiques de chaque situation. Elle est individualisée et donc différente d'une personne à l'autre.

Enfin, la procédure d'octroi du minimex était beaucoup plus précise dans la loi de 1974 que celle relative à l'aide sociale.

Des régimes d'assistance

Les législations de 1974 et 1976 se situent dans ce qu'il est convenu d'appeler les régimes d'assistance. On qualifie ordinairement l'aide sociale et le minimex de régimes résiduaux, par comparaison avec les régimes de sécurité sociale au sens strict (chômage, pensions, allocations familiales, mutuelle, etc.): ces aides sont subsidiaires aux revenus de remplacement ou de complément instaurés par les différents secteurs de la sécurité sociale.

Ces lois organisent un système non contributif: le bénéfice du minimex et de l'aide sociale ne dépend pas d'une contribution, c'est-à-dire d'une cotisation sociale. Ce système, basé sur la reconnaissance d'un état de besoin, se démarque sur ce point des branches traditionnelles de la sécurité sociale fondées sur le principe de l'assurance et de la répartition des risques liés au travail entre tous les travailleurs cotisants.

À l'inverse des revenus de remplacement et de complément prévus par les régimes traditionnels de la sécurité sociale, le minimex et l'aide sociale ne sont accordés que pour faire face à une situation de besoin qui pousse la personne concernée en dessous du seuil de la dignité humaine.

Le bénéfice du minimex et de l'aide sociale s'appuie en conséquence sur une enquête sociale destinée à établir l'existence et l'étendue du besoin ainsi que les aides les plus appropriées pour y répondre.

Les différences de réglementations entre la sécurité sociale et l'aide du CPAS créent en outre des tensions. Empêtrées dans leur situation immédiate, certaines personnes ne comprennent plus l'importance d'être bénéficiaires du système de sécurité sociale plutôt que de dépendre d'un régime d'assistance.

En Caves, nous réfléchissons souvent à ces différences entre sécurité sociale et aide sociale.

Nous avons pu identifier les risques liés au « glissement » des régimes traditionnels de sécurité sociale (chômage, pensions, mutuelle, etc.) vers le régime d'aide sociale. Nous avons aussi souvent souligné les différences de prestations et avantages sociaux accessibles aux uns (par exemple un chômeur) et aux autres (par exemple un minimexé), tout en nous interrogeant sur l'opportunité et les logiques qui sous-tendent ces « discriminations ».³

Les CPAS

Créés par une loi du 8 juillet 1976, les CPAS remplacent les anciennes commissions d'assistance publique (CAP) instaurées par la loi du 10 mars 1925 et se voient chargés d'une mission élargie. La mission fondamentale des CPAS est d'assurer aux personnes et aux familles l'aide due par la collectivité et destinée à leur permettre de vivre conformément à la dignité humaine. Cette aide est palliative, préventive ou curative, matérielle, immatérielle ou financière, médico-sociale, psychosociale ou juridique.

L'affirmation de droits fondamentaux

Les lois de 1974 et 1976 entendent répondre à une situation personnalisée de besoin par l'octroi d'un revenu minimum pour vivre.

La nouveauté la plus fondamentale de ces législations s'illustre, sur le plan éthique, par le passage de l'assistance publique à l'aide sociale et, sur le plan juridique, par l'affirmation d'un droit subjectif nouveau : le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Le minimex et l'aide sociale et récemment le droit à l'intégration sociale constituent incontestablement des droits fondamentaux. La loi en détermine avec précision les garanties : les conditions d'admissibilité et d'octroi, les procédures d'examen de la demande et de décision, l'organisme chargé d'allouer la prestation, les montants de celle-ci, les recours judiciaires ouverts.

Au fil de la chronique, ces garanties légales seront confrontées avec leur mise en œuvre en pratique.

Le droit à l'intégration sociale

Depuis le 1^{er} octobre 2002, le minimex a été remplacé par le droit à l'intégration sociale.

Il s'agit d'un changement important dans la vie quotidienne des bénéficiaires du minimex.

Le gouvernement fédéral a justifié cette nouvelle loi par l'idée qu'une aide strictement financière, c'est dépassé: chacun doit participer au bien-être de la société, et le travail constitue la meilleure manière d'atteindre cet objectif. Les CPAS reçoivent une mission d'intégration professionnelle des bénéficiaires du droit à l'intégration sociale.

Selon le principe général de la loi : Toute personne a droit à l'intégration sociale. Ce droit peut prendre la forme d'un emploi et/ou d'un revenu d'intégration, accompagnés ou non d'un projet individualisé d'intégration sociale.

Par « emploi », il faut entendre : soit un vrai contrat de travail, soit un contrat d'intégration sociale menant après une certaine période à un contrat de travail, soit une mise au travail dans le cadre des articles 60 ou 61 de la loi de 1976, soit une mesure d'activation avec intervention financière du CPAS dans les frais.

Dans l'attente de cet emploi, la personne aura droit à un revenu d'intégration, c'est-à-dire à un revenu d'intégration comparable à l'ancien minimex, dont les montants varient en fonction de la composition du ménage de la personne⁴.

Δ

1. Ainsi en a décidé la Cour d'Arbitrage dans un arrêt du n° 103/98 du 21.10.1998.
2. Au 30 septembre 2002, les montants du minimex étaient :
 - taux isolé : 583,66 euros/mois
 - taux conjoints et isolé avec personne à charge : 778,21 euros/mois
 - taux cohabitant : 389,11 euros/mois.
3. Rapport général sur la pauvreté, cité plus haut : les pièges à l'emploi.
4. Au 1^{er} octobre 2002, les montants du revenu d'intégration sont :
 - taux isolé : 583,66 euros/mois
 - taux cohabitant : 389,11 euros/mois
 - taux isolé avec pension alimentaire ou garde alternée : 680,94 euros/mois
 - taux famille monoparentale : 778,21 euros/mois.

– 4 –

Les plus pauvres sont les premiers acteurs

« Vivre pauvre, c'est résister à la misère. »

Cette phrase, qui pour certains relève du slogan, traduit la réalité quotidienne des plus pauvres, pour qui la survie nécessite la mise en place de différents moyens afin d'alléger les souffrances ou d'éviter de sombrer plus profond dans la misère.

L'un des enseignements les plus fondamentaux de l'histoire des familles les plus pauvres, c'est leur résistance aux situations de misère. Les familles très pauvres développent sans cesse des stratégies, des pratiques de survie.

Même très démunis, même en apparence résignés, même sans-abri, nous sommes toujours en lutte, pour manger, pour nous vêtir, pour dormir, pour éviter d'être victime de faits de violence d'autrui.

Des familles moins démunies sont également en lutte constante, pour maintenir ou restaurer un minimum de conditions d'existence décentes.

Rien n'est jamais gagné définitivement pour les familles les plus pauvres. En situation de pauvreté, les conditions d'existence sont très fragiles, on n'est jamais à l'abri d'un imprévu. Et plus la vie a été déstructurée par la misère, plus l'énergie nécessaire pour garantir et préserver le minimum acquis devient importante.

Il faut sans cesse batailler

Chaque jour apporte un risque de précarité. Il faut sans cesse batailler :

- Vis-à-vis du propriétaire qui refuse de traiter le logement contre l'humidité.
- Vis-à-vis du CPAS qui accorde des aides pour des durées limitées, exigeant chaque fois de nouvelles demandes, de nouvelles démarches et de nouvelles incertitudes.
- Vis-à-vis des administrations et des institutions de sécurité sociale qui suivent leur propre logique et ont tant de peine à comprendre pourquoi nos situations familiales et professionnelles sont si mouvantes.
- Vis-à-vis de la commune qui refuse de nous domicilier dans notre caravane.
- Vis-à-vis de la société distributrice d'électricité qui menace régulièrement de nous couper l'électricité (et qui parfois passe à l'acte).
- Vis-à-vis du service de l'aide à la jeunesse (SAJ) et du tribunal de la jeunesse qui attendent de nous sérénité et clairvoyance par rapport à nos enfants.
- Vis-à-vis de l'école et du centre PMS qui comprennent parfois si mal les difficultés scolaires de nos enfants.
- Vis-à-vis des huissiers de justice qui viennent régulièrement nous menacer de nous saisir si on ne verse pas immédiatement 50 euros.
- Vis-à-vis de notre employeur, du FOREm ou du Centre de formation professionnelle qui n'acceptent pas nos absences lorsque nous sommes contraints de courir les petites annonces pour trouver un nouveau logement avant la date fixée pour l'expulsion.
- Vis-à-vis du voisinage qui regarde d'un drôle d'air ceux qu'on appelle des « cas sociaux » ou des « baraquis ».
- Etc.

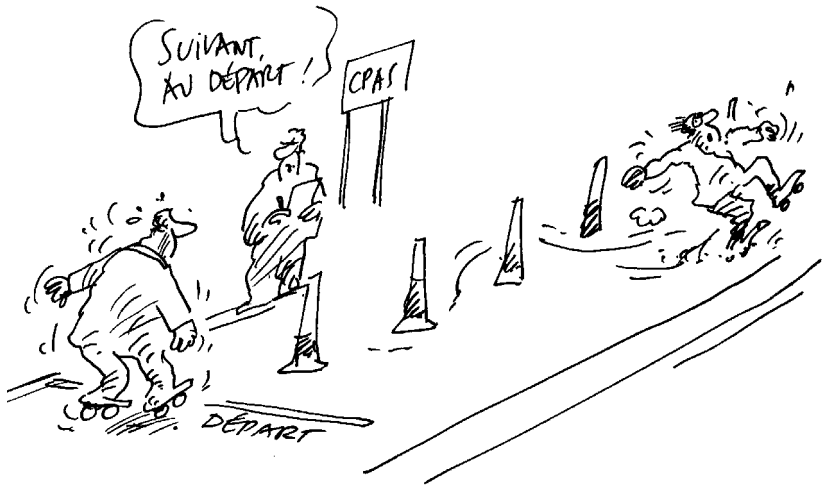
Bien sûr, nous savons que, si nous voulons assurer une stabilité à notre vie familiale, nous devons être vigilants envers la qualité du

logement, la qualité de notre alimentation et de notre santé, la qualité de nos relations avec les services sociaux, l'école et le voisinage, la stabilité des rentrées financières et la régularité du paiement des charges, et l'épanouissement de nos relations au sein de la famille.

Mais lorsque les difficultés se développent, s'enchevêtrent et se compliquent, il devient impossible de faire front de tous bords, de manière chaque fois cohérente et efficace. Alors il faut parer au plus pressé (ou ce qu'on ressent comme tel), privilégier l'essentiel (ou ce qu'on vit comme tel), il faut faire des choix (parmi ceux que nos difficultés nous laissent entrevoir). Nous devons déployer beaucoup d'énergie. Lorsque nous pensons avoir trouvé un accord avec le propriétaire pour payer les loyers en retard, c'est une facture d'hôpital qui nous arrive. Lorsque nous sommes parvenus à renouer le dialogue avec le directeur de l'école après le renvoi temporaire d'un des enfants, c'est un autre qui est accusé de vol par la voisine. Lorsque nous avons pu régulariser notre dossier chômage après le changement de domicile, c'est le CPAS qui refuse une aide de chauffage et qui nous oblige à aller en recours...

En Caves, nous partageons ces expériences de combats quotidiens pour plus de dignité. Conscients de l'énergie chaque fois déployée, nous identifions ces combats comme des pratiques de lutte contre la pauvreté, de résistance contre les logiques qui nous enferment dans des situations de misère.





LA ROUTE

– 5 –

La chronique d'une demande au CPAS

La route à parcourir nous mènera, depuis les premiers contacts avec le CPAS et l'introduction d'une demande d'aide, jusqu'à la décision finale que prendra celui-ci et les possibilités de recours en justice.

La période préalable à la demande

Pour se présenter au CPAS, il faut d'abord en connaître l'existence.

Les sources d'information sur le CPAS

Les conditions concrètes d'exercice du droit à l'aide sociale commencent bien plus en amont qu'on ne le considère généralement. Lorsque ceux qui rédigent les lois et ceux qui les appliquent au sein des CPAS parlent du droit à l'aide sociale, un certain nombre de pré-requis sont d'emblée considérés comme acquis tant ils sont censés être évidents.

Or, pour bien des personnes, et particulièrement sans doute les personnes très démunies, la connaissance de l'existence même du CPAS,

de sa signification et de son rôle, et plus encore, la connaissance du droit élémentaire de chacun de s'adresser à lui, restent autant d'étapes à franchir dans l'accès effectif à l'aide sociale.

Les sources d'information par lesquelles circulent les renseignements les plus rudimentaires quant à l'existence même du CPAS et du droit de chacun de s'adresser à lui relèvent rarement des sources officielles prévues par la loi.

Selon la loi :

Le CPAS a l'obligation d'organiser des permanences accessibles au public, pour recevoir les demandes de minimex et d'aide sociale.

Il reçoit une mission d'information et de renseignement, et même un devoir de conseil à l'égard des personnes qui s'adressent à lui.

Il doit informer le public des aides susceptibles d'être accordées.

Il doit toujours utiliser un langage clair dans ses relations avec le public.

(Articles 4 A.R. 30.10.1974, 60bis loi 8.7.1976, 3 et 6 loi 11.4.1995, 4 A.R. 11.7.2002)

- > « Quand mon mari est décédé, je ne connaissais pas le CPAS et les services qu'il rendait. J'étais seule, mère de famille nombreuse. Sans aucune demande de ma part, une assistante sociale est venue à mon domicile et m'a informée de mon droit à une aide financière. Sans le CPAS, je me serais retrouvée dans une situation misérable. » (*La main dans la main* n° 152, avril 1997, p. 3)

Dans certaines communes rurales, nous avons rencontré des CPAS qui délivrent au demandeur d'aide une attestation prouvant son état de besoin, afin qu'il puisse passer chez les curés des villages ou dans les communautés religieuses pour demander une aide. Ainsi non seulement ces CPAS ne remplissent pas leur mission d'information, mais ils se déchargent en outre de leurs obligations légales sur des réseaux d'assistance privée.

- > « Lors du premier contact, le CPAS de X., ne sachant apparemment que répondre à la famille, nous a envoyés à LST. »

Dès la naissance des réunions des Caves (1979-80), la reconnaissance du droit au minimex pour les plus pauvres fut un de nos combats. Nous avons réalisé à l'époque une note d'information sur les conditions pour bénéficier du minimex ou de l'aide sociale. Cette note fut distribuée par des militants jusque dans les salles d'attente du CPAS.

L'une des premières personnes qui tenta d'obtenir le minimex en s'appuyant sur cette note se fit « sortir », recevant d'un chef de service un « Ici, Monsieur, vous n'avez pas de droits. » Il vivait depuis plusieurs mois dans un taudis avec une aide de moins de 100 francs belges [2,48 euros] par jour. Il a eu le courage de continuer et a finalement pu bénéficier du minimex¹. Ceci montre combien il est parfois difficile de faire appliquer un droit même si on connaît son existence et les conditions de son application.

Notre expérience nous montre toutefois que les informations les plus accessibles nous les trouvons parmi nos connaissances, les associations que nous fréquentons et les réseaux de relations que nous tissons.

Les proches

Le plus souvent, nous sommes informés par des proches :

- > « C'est par le bouche à oreille que j'ai découvert certains trucs. Et c'est à partir de ce moment que j'ai été voir le CPAS pour voir ce que c'était, et quels étaient nos droits. » (Cave, 1996)
- > « J'habitais tout près du CPAS et j'ai demandé ce que c'était à une copine de ma mère qui y avait été. » (Cave, 1996)
- > « Ma mère avait déjà dû faire appel à la CAP quand nous étions enfants. Plus tard, elle avait parfois eu recours au CPAS dans des moments difficiles. Mais je ne savais pas grand-chose. C'est cette copine qui m'a expliqué que je pouvais aller au CPAS moi aussi. » (Cave, 2000)

Les associations

Parfois, ce sont des associations présentes sur le terrain qui transmettent l'information. Le constat posé depuis des années, selon lequel le secteur associatif est une courroie de transmission incontournable, reste encore entièrement d'actualité aujourd'hui. En effet, la mise en œuvre effective des droits les plus élémentaires entraîne une somme de démarches importantes, pour la réalisation desquelles il est souvent indispensable d'être aidé et soutenu :

- > « C'est à LST qu'on apprend nos droits. Ce n'est pas normal. Que se passe-t-il pour les gens qui ne viennent pas à LST et qui ne connaissent pas leurs droits pendant des années? Et les gens qui vivent seuls, qui sont trop fiers, ils n'y vont pas alors qu'ils connaissent leurs droits? » (Cave, 1999)
- > « La Charte des droits de l'Homme prétend que tous les hommes sont égaux. Mais cette phrase est fausse, parce qu'une personne analphabète ne peut pas connaître ses droits. C'est injuste par rapport aux autres. Il y a donc inégalité. » (Cave, 1996)

Les réseaux de connaissances

La transmission orale d'informations via des réseaux de relations reste généralement le mode de communication le mieux maîtrisé, donc le plus utilisé.

Ce mode de communication des connaissances reste cependant fragile. S'il est incontestablement enrichi par la dimension de proximité qu'apporte l'expérience des autres, il est aussi teinté des multiples interprétations et compréhensions de ceux-ci.

L'information circule en effet au travers des expériences personnelles. Il est dès lors souvent indispensable de « décanter » l'information pour séparer les éléments objectifs des souvenirs, des peurs et des incompréhensions personnelles.

Le travailleur social du CPAS

Nous constatons enfin que le travailleur social en charge de notre dossier constitue une source d'informations souvent insatisfaisante. Nous sortons souvent de son bureau sans savoir comment effectuer les démarches, sans connaître les procédures administratives ou judiciaires.

L'information semble distillée au compte-gouttes, sans vision claire ni globale :

- > « Moi, on m'a dit de remplir des papiers et on ne m'a pas aidée, on te dit de te démerder... »
- > « J'étais déjà allé huit fois au CPAS. Mon assistante sociale ne m'avait jamais mis au courant que je pouvais aller en recours. C'est par l'avocat que je l'ai appris. Sur les lettres du CPAS, il est écrit qu'on a le droit de faire un recours mais on ne sait pas comment s'y prendre. » (Cave, 1996)
- > « Question de l'accusé de réception, je l'ai demandé, je ne l'ai pas eu d'office. Il m'a fallu sept ans pour savoir que je devais en avoir un le jour même. » (Cave, 1997)

Lors d'une Cave où fut posée la question de savoir comment on avait appris la possibilité d'aller en recours, la réponse de X, père de famille au chômage mais qui avait déjà dû faire appel au CPAS de nombreuses fois, est éclairante : « Je l'apprends aujourd'hui. »

La complexité des lois

Bien vite, nous sommes confrontés à la complexité des lois.

Un paradoxe

Notre expérience nous permet de prendre conscience d'un fameux paradoxe : plus les situations à régler sont criantes, plus les législations applicables sont complexes. De plus, la multiplication des modifications législatives récentes ne contribue pas à la clarté et n'aide pas

les personnes concernées à s'y retrouver. La formule bien connue « Nul n'est censé ignorer la loi » est devenue une réelle hypocrisie. (En a-t-il jamais été autrement ?!)

Les passerelles et interconnexions entre les différents régimes de la sécurité sociale et ceux de l'aide sociale (minimex, droit à l'intégration sociale, chômage, mutuelle, allocations familiales, etc.) sont complexes. Et même en ce qui concerne l'aide sociale du CPAS, des différences demeurent entre minimex et aide sociale, entre aide ordinaire et aide récupérable, entre aide et avance remboursable.

- > « Les aides complémentaires sont nombreuses et très variables d'une commune à l'autre, et même au sein d'un CPAS. On pourrait citer dans le désordre les bons de chauffage, les colis alimentaires, le remboursement des médicaments, l'intervention dans les frais hospitaliers. Mais comment une personne peut-elle savoir à quoi elle a droit et comment peut-elle défendre ses droits? Il y a aussi les aides urgentes remboursables ou non et posant les mêmes problèmes. Ce que nous souhaitons, c'est d'abord une humanisation dans les rapports entre les assistantes et les personnes demandeuses. Ce que nous aimerions, c'est une plus grande clarté, une plus grande transparence dans l'aide sociale. » (*La main dans la main*, n° 152, avril 1997, p. 2)

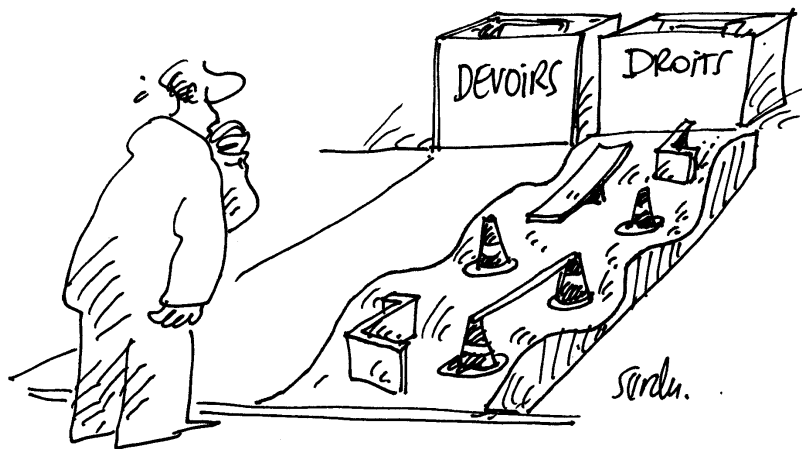
Les différences entre ces législations sont rarement comprises : dans quel cas est-il tenu compte des ressources, dans quels cas le CPAS peut-il se retourner contre les parents, être propriétaire de sa maison est-il un obstacle ?

- > « Mme Ch. vit seule avec ses six enfants dans la maison de ses parents dont elle jouit de la propriété. La maison est très délabrée. Les revenus de la famille se limitent aux allocations familiales. Le droit aux allocations familiales est ouvert par le grand-père pensionné (l'attributaire) qui habite ailleurs. Cette situation dure depuis de nombreuses années et il nous faudra plusieurs mois de discussion avec la maman pour qu'elle ose se présenter au CPAS et effectuer une demande de minimex. » (Cave, 2001)

Il y a un manque évident de clarté des textes de loi, et de transparence dans leur application. Beaucoup se découragent devant ou dans ce labyrinthe :

- > « J'ai laissé tomber parce que j'en avais marre. J'ai dû retourner chez mon père qui est invalide mais heureusement qu'il était là. »
(*La main dans la main*, n° 152, avril 1997, p. 2)

Face à l'ignorance, nous réagissons souvent par la comparaison : « Untel a eu telle aide », « Moi je connais quelqu'un qui ». Il est tentant de se raccrocher à des expériences de proches que l'on croit soumis aux mêmes difficultés que soi pour imaginer que l'aide qu'il a reçue nous sera aussi accordée².



L'apprentissage de ses droits et obligations

Bien vite évidemment, il est nécessaire de dépasser le stade de l'information élémentaire sur l'existence du CPAS et du droit de s'adresser à lui. Nous sommes alors confrontés à la connaissance, la compréhension, et plus encore à la maîtrise de nos droits et obligations :

- > « Quand on connaît ses droits, on se sent plus fort! »

La maîtrise de la lecture et de l'écriture

La question de l'information et de la connaissance de ses droits soulève tout d'abord la question de la maîtrise de la lecture et de l'écriture. Ne pas savoir lire et écrire est une préoccupation constante. Ceux et celles qui peuvent s'informer sur base de documents écrits éprouvent néanmoins des difficultés pour comprendre et plus encore pour maîtriser leurs droits et obligations.

Les personnes analphabètes sont confrontées à la gêne et la honte. Il faut parfois beaucoup de temps pour que des services sociaux se rendent compte de l'analphabétisme de la personne qu'ils reçoivent. Celle-ci développe des stratégies pour cacher aux yeux des autres son handicap, cela augmente encore les difficultés de contact :

- > « Ceux qui ne savent pas lire, qui ne savent pas leurs droits, qui ne viennent pas à LST... ils se font avoir ! » (Cave, 1997)
- > « Je n'ai pas eu de problème avec le CPAS. J'ai dit que je ne savais ni lire ni écrire et qu'en plus je ne voyais pas clair. »

L'acquisition de connaissances

Le manque de connaissances conduit à des attitudes souvent pertinentes mais inefficaces³. Elles sont pertinentes pour la personne qui les pose, car elle le fait en fonction des connaissances dont elle dispose, mais elles sont inefficaces face aux exigences légales.

L'absence ou le manque de connaissances des détails du fonctionnement des CPAS sont illustrés par un jeune couple qui, grâce aux connaissances acquises à travers des réseaux développés dans le cadre de LST, décide de s'adresser au CPAS pour résoudre des problèmes de logement et obtenir des moyens d'existence. Le premier contact avec le CPAS est difficile :

- > « On ne sait pas ce qu'on doit faire. On ne nous dit rien. Tout le monde te regarde et tire la tête. Tu dois prendre un numéro pour avoir ton tour. Mais si on ne sait pas, on reste là dans la salle. C'est

en venant ici à LST que j'ai appris ça. On arrive déjà paniqué, et c'est pas accueillant. Je connais un gars qui ne veut plus avoir affaire avec le CPAS, vous pouvez comprendre. » (Cave, 1997)

Connaître un peu ses droits et obligations ne suffit pas. Bien souvent, nous nous présentons au CPAS en situation de grande tension ou de détresse. Cela électrise les contacts, la peur s'installe. Que ce soit dans le chef du travailleur social ou de notre côté, la tension, la détresse et la peur produisent souvent la violence. Il est difficile, pour le travailleur social comme pour nous, de conserver des relations constructives.

Notre recherche permanente d'une meilleure maîtrise de nos droits et de nos obligations résulte sans doute du fait qu'en les maîtrisant, nous espérons notamment mieux faire face aux tensions qui naissent dans nos relations avec les services sociaux :

> « Il y a des gens forts assez pour se défendre seuls, mais il faut quand même connaître ses droits, se former... Il y a des gens qui devront toujours être accompagnés, mais c'est important qu'ils connaissent quand même leurs droits. Il y a aussi des gens tellement écrasés qu'ils n'en veulent plus. » (Cave, 1998)

Dès les premières années d'existence de la loi instaurant le minimex et l'organisation des CPAS, nous avons réfléchi en Caves pour connaître et maîtriser les différents aspects des législations.

Dans la commune de X, pendant de nombreuses années, le minimex était très peu accordé malgré l'importance du nombre de personnes aidées par le CPAS qui pouvaient y prétendre.

Comme nous l'avons déjà indiqué, les premières personnes qui se sont adressées au CPAS en s'appuyant sur la loi de 1974 pour renouveler une demande déjà répétée de nombreuses fois, se sont entendu répondre : « Monsieur, ici vous n'avez pas de droits. » Cela se passait en 1981.

Une étude⁴ réalisée par la Fondation Roi Baudouin a mis en évidence qu'à cette époque (1977-1978-1979), il y avait à Namur un nombre important de personnes aidées financièrement, soit du fait d'une exclusion des protections de la sécurité sociale, soit du fait de revenus trop faibles alloués par ailleurs.

Il a pu être montré que 98 ménages bénéficiaient du minimex alors qu'au moins 768 ménages étaient dans les conditions financières pour obtenir un minimex ou un complément de minimex.⁵

À la même époque, les responsables du CPAS et des travailleurs sociaux de cette commune proclamaient qu'un courant revendicatif les empêchait de faire leur travail. Une maîtrise progressivement plus grande des législations par certains « usagers » (pour reprendre les termes de l'époque), posait des problèmes d'organisation au CPAS, notamment dans sa manière de gérer et d'appliquer les différentes législations.

Pourtant, dans notre optique, garantir l'existence de lieux de rassemblement et de formation de personnes très pauvres s'avère d'autant plus indispensable que les rapports de forces leur sont sans cesse défavorables.

La force d'avancer

La démarche de formation ne se limite pas à l'apprentissage des droits et obligations.

Lorsque l'on a vécu des situations de grande misère, il faut aussi « se reconstruire », retrouver confiance en soi et en les autres. Se mettre ou se remettre en route quand on a connu tant d'échecs demande un effort énorme.

Les lieux de rassemblement et de formation permettent, progressivement, aux plus écrasés, de retrouver la force pour entamer des démarches :

> « J'ai vécu pendant près de trois ans à la rue. J'étais sans logement et sans revenu depuis longtemps. Mes démarches au CPAS n'aboutissaient jamais. Un lieu comme les Caves m'a permis de reprendre courage pour me remettre en route dans mes démarches où j'avais déjà essuyé tant d'échecs. Le besoin de connaissance est important, mais il faut toujours un petit « plus ». Sans doute ce petit « plus » réside-t-il aussi dans la force d'un groupe. » (Cave, 1999)

La demande au CPAS

Une fois informé, on se rend au CPAS pour y introduire une demande. Nous envisagerons d'abord les premiers contacts avec le CPAS : la possibilité d'être accompagné et la qualité de l'accueil dans les locaux.

Nous verrons ensuite en quoi et comment notre situation personnelle au moment de la demande influence la manière dont le CPAS y prête attention. Les réponses varient selon que notre situation est simple ou complexe, selon que nous avons transité ou non par un autre service institutionnel, selon que nous bénéficions ou non d'appui de personnes extérieures.

> « Prêts à lutter.

Depuis dix, douze mois sans ressources ni logement, nous vivons à X. Alors, pour ne pas être tout à fait dehors, on squatte des bâtiments abandonnés ou on dort à la gare. Ce qui est le plus dur à vivre, c'est le froid. Se lever le matin quand il gèle avec aucun moyen de se chauffer, de se laver.

Dans ces conditions, on vit au jour le jour. On passe notre temps à aller là où on veut bien nous donner des colis de nourriture. Et puis toujours cette peur d'être ramassé par les flics et envoyés comme vagabonds à Saint-Hubert⁶.

Heureusement, on est débrouillards. En plus on se remonte le moral. Si on se laisse aller, on est foutus, on va devenir des clochards.

Nous, on ne veut pas en rester là, c'est pour cela qu'on a déjà fait pas mal de démarches au CPAS. Mais jusqu'à maintenant, lorsqu'on y va, on ne veut pas nous recevoir. Parfois on se fait même mettre à la porte.

Ils ne veulent pas nous entendre. Pourtant, nous y sommes retournés il y a quelques jours. Notre demande se résumait ainsi: une aide pour retrouver des papiers d'identité perdus et une aide d'urgence. D'abord, on s'est fait mettre à la porte du bureau parce que l'assistante sociale n'acceptait pas que des travailleurs de LST nous accompagnent. Et ensuite la seule réponse à laquelle nous avons eu droit est: « Tant que vous n'aurez pas de papiers, on ne peut rien pour vous! »

Quand on est sans ressources, sans logement, comment faire les démarches pour retrouver des papiers d'identité?

Nous, ce que l'on veut, c'est avoir des ressources pour vivre et surtout avoir un logement. Ne plus vivre dehors. Et c'est pour cela qu'il faut qu'on nous entende.

Mais sans logement, il n'y a pas moyen d'obtenir le minimex. Sans papier, pas de minimex non plus. Et sans argent, pas de logement. Pour sortir de ce tourbillon, il en faut du courage. Heureusement, on en a et on est prêt à lutter pour faire respecter nos droits. »

(La main dans la main, n° 88, décembre 1990, p. 4)

Le premier contact avec le CPAS

Le premier contact avec le CPAS est parfois révélateur de bien des surprises. Au-delà des différences entre les CPAS, particulièrement les CPAS ruraux et ceux des centres urbains, l'accueil est parfois aux antipodes de ce qu'on avait imaginé.

Les responsables politiques insistent depuis quelques années sur la nécessité de nouer un « nouveau contrat » entre le citoyen et l'administration, fondée sur la qualité de l'accueil et du service.

La réalité dans certains CPAS est beaucoup plus terre à terre. Sans doute ceux-ci sont-ils confrontés à des difficultés plus ou moins structurelles de financement. Il n'en reste pas moins que, pour bon nombre de familles, les contacts avec le CPAS sont difficilement vécus.

- > « Quand la personne avant nous est engueulée, après, on l'est aussi. Il ne faut pas avoir peur quand on y va. On est gêné quand il faut y aller. »
- > « Je me trouvais petit, très petit devant des grands, des maîtres, des..., comme si je demandais un emploi à un ingénieur. Je me sentais très bas, plus bas qu'un pavé devant des gens plus haut que moi. »
- > « On est inférieur, on dépend d'eux. On doit passer par là, car c'est l'assistant social qui fait normalement les premières démarches. » (Cave, 2000)
- > « Nous percevons l'assistante sociale comme quelqu'un qui va décider pour nous. Alors que ses supérieurs décident pour elle. » (*La main dans la main*, n° 94, septembre 1991, p. 4)

Ce qui en temps normal serait de l'ordre du détail prend des proportions différentes lorsque l'on est en situation de détresse: le local d'attente, la couleur des murs, la propreté des sanitaires, le comportement du personnel d'accueil, la nécessité de prendre un numéro « comme à la boucherie », etc.



Notre expérience nous apprend que certains facteurs jouent favorablement, ou au contraire défavorablement, notamment la possibilité d'être accompagné et la qualité de l'accueil.

L'accompagnement

Selon la loi :

L'aide du CPAS est accordée sur demande.

La demande est écrite ou verbale et formulée par la personne concernée.

La personne concernée peut également autoriser par écrit une autre personne ou un service à se présenter en son nom au CPAS et introduire la demande à sa place.

Le demandeur d'aide peut toujours être accompagné de la personne de son choix lorsqu'il se rend au CPAS ou lorsqu'il a un rendez-vous avec un travailleur social.

(Articles 3 A.R. 30.10.1974, 6 § 3, 13 § 3 et 18 loi 26.5.2002)

Nous soulignons souvent qu'il est plus facile de se présenter accompagné au CPAS. Nous y voyons un atout, même si nous sommes conscients qu'en principe, la qualité du service qu'offre le CPAS devrait être à même de placer chacun, quelles que soient ses faiblesses, en mesure de se débrouiller par lui-même.

Craignant de « perdre les pédales », de s'énerver ou de se montrer violentes devant le travailleur social, certaines personnes ont exprimé leur désir d'être accompagnées :

- > « De toute façon au CPAS si tu y vas tout seul, tu n'as rien. Si tu es accompagné, ça bouge, ça va tout seul. » (Cave, 1996)
- > « Si on est accompagné, on est mieux reçu. Souvent on est mieux écouté, et le dossier passe mieux. » (Cave, 1996)

- > « Au CPAS, vous êtes un numéro. Vous ne savez pas expliquer facilement une situation car on est bien souvent gêné. Tandis qu'une personne qui vous accompagne sait l'expliquer. »

Il faut parfois « insister » pour faire admettre au travailleur social la présence de la personne qui nous accompagne. Ce dernier invoque le secret professionnel pour refuser cette présence. Il nous semble toutefois que si quelqu'un demande à être accompagné, il devrait en être tenu compte :

- > « Mon assistante sociale m'a dit qu'elle n'aimait pas que je sois accompagné parce que j'aurais, selon elle, eu moins facile de parler. Si on accompagne quelqu'un, c'est justement parce qu'il y a une confiance réciproque. » (Cave, 1997)

Nous pouvons distinguer des réactions différentes de la part du travailleur social selon la qualité de l'accompagnateur.

S'il s'agit d'un accompagnateur institutionnel (un éducateur ou un travailleur social d'un autre service social), le courant passe plus facilement :

- > « Mes démarches au CPAS ont pu aboutir le jour où je les ai effectuées avec l'appui du service social du Fonds du Logement. »
- > « Je suis resté sans minimex pendant plusieurs semaines. J'allais au CPAS mais le dossier n'était jamais complet. Je ne savais plus que faire. On me disait de revenir, d'apporter d'autres papiers. Je ne comprenais plus. Mon dossier a subitement avancé à partir du moment où j'ai été hébergé en maison d'accueil et que les démarches ont été effectuées par celle-ci. » (Cave, 2002)

S'il s'agit d'un accompagnateur du secteur associatif, l'accueil par le travailleur social du CPAS dépend de la reconnaissance dont bénéficie l'association en question, ainsi que de son opiniâtreté et de sa détermination dans l'action. Souvent, dans des situations qui n'avançaient pas depuis longtemps, des personnes ou des familles deman-

dent à être accompagnées au CPAS. Généralement, cela contribue à débloquer des situations tendues.

- > « Il a fallu se montrer énergique... Alors que le droit de sa fille n'était plus respecté, F. est allé trouver l'assistant social du CPAS de sa commune. Il était régulièrement de méchante humeur. Très vite, le ton a monté et il a voulu me mettre dehors. J'ai voulu retourner son bureau. Il m'a dit qu'il ne voulait plus me voir. Mon fils, avec un militant de LST, s'est présenté au bureau du CPAS et a fait valoir les droits de ma fille et les miens. La rencontre a été difficile, mais l'explication de notre demande est restée ferme, mais courtoise. Apparemment, l'assistant social ne comprenait pas toute la lutte de la famille. Cette rencontre a ouvert de nouvelles portes. Depuis ce jour-là, nous avons d'excellents contacts. »

(La main dans la main, n° 152, avril 1997, p. 3)

S'il s'agit d'un accompagnateur membre de la famille, son intervention est jugée plus légitime que s'il s'agit simplement d'un voisin ou d'un proche :

- > « J'ai été voir une assistante sociale du CPAS pour une personne qui est hospitalisée et qui me mandatait pour le faire. L'assistante sociale a refusé catégoriquement de me rencontrer. Elle a refusé aussi d'aller rencontrer cette personne à la clinique. Je savais que j'étais en droit dans cette démarche, mais que faire si l'assistante sociale refuse de m'entendre au nom de cette personne. » (Cave, 2002)

La présence d'un accompagnateur n'est pas neutre. La conduite de l'entretien est différente. La « triangulation » (le demandeur d'aide, l'accompagnateur, le travailleur social du CPAS) du dialogue modifie les rapports de forces et permet une maîtrise mieux partagée des informations. La présence de l'accompagnateur permet un contrôle extérieur durant l'entretien et une confrontation des impressions et des informations retenues après celui-ci. Nos expériences d'accompagnement nous montrent qu'il faut être vigilant pour garder un échange

entre trois personnes et éviter un glissement vers un dialogue exclusif entre deux personnes.

- > « L'assistante sociale a eu l'impression qu'on ne lui faisait pas confiance. Pourtant, c'est important de pouvoir accompagner quelqu'un pour pouvoir en rediscuter et pour mieux comprendre. » (Cave, 1997)
- > « La relation est différente. Parfois, c'est avec la personne accompagnante que l'assistante sociale discute. »
- > « Il y avait une fois, une petite stagiaire au CPAS, et ce jour-là, l'assistante sociale n'avait pas le même ton. Elle était beaucoup plus explicite. Elle jouait la maîtresse de stage. Elle avait une attitude différente. Elle était accompagnée et avait un comportement plus humain parce qu'elle avait quelqu'un. »

Notre expérience d'accompagnant, comme notre expérience d'accompagné, nous invitent à la prudence. Si les choses se passent mal, c'est évidemment le demandeur d'aide qui « paiera les pots cassés » :

- > « J'ai été sans-abri pendant plusieurs années et mes demandes successives d'aide au CPAS n'ont jamais abouti. Pour débloquer la situation, L. m'a proposé de rédiger avec moi une demande écrite à envoyer par recommandé au CPAS. Nous avons alors été reçus ensemble par l'assistante sociale et les choses se sont débloquées. Pourtant depuis plusieurs mois, d'autres travailleurs sociaux avaient aussi pris contact avec le CPAS et rien n'avait bougé. Un de ces travailleurs sociaux d'une maison d'accueil avait même pris parti contre moi devant l'assistante sociale du CPAS. Au moment de cette rencontre, L. a dû prendre une position catégorique, notamment lorsque l'assistante sociale mettait par écrit une série de choses auxquelles on s'engageait pour compléter le dossier. Ce n'était matériellement pas possible de rassembler ce qu'elle demandait dans un temps très court. J'étais un peu dépassé. Heureusement, L. est intervenu et l'assistante sociale a dû revoir ce qu'elle demandait. » (Cave, 1999)

L'accueil dans les locaux du CPAS

Le Rapport général sur la pauvreté soulignait déjà l'importance de l'accueil: « D'une façon générale, il faut essayer que l'aide soit dispensée dans un climat positif: reconnaissance et acceptation du demandeur d'aide, établissement d'une relation de confiance, qualité de l'accueil (par exemple, la salle d'attente est un lieu où les gens doivent se sentir à l'aise) »⁷.

La qualité de l'accueil dans les locaux détermine souvent la suite des relations avec le CPAS. Notre expérience nous conduit à dire que la confiance ou la méfiance se jouent lors des premiers contacts.

La salle d'attente, c'est le point de passage obligé... qui en rebute plus d'un. Notre expérience nous apprend qu'il faut parfois s'accrocher, alors que, paradoxalement, « on n'en peut parfois plus »!

Les temps d'attente sont parfois longs. Si c'est la première fois que l'on se présente au CPAS, on ne sait trop ce qu'il faut faire:

- > « L'organisation de l'accueil, le personnel d'ordre présent à l'entrée dans certains CPAS donnent une impression peu rassurante. Lorsqu'il y a du monde dans les salles d'attente, on voit que les gens ne sont pas à l'aise. Il y a des regards entre les gens mais souvent, la gêne s'exprime. On ne sait pas ce qu'on doit faire. On ne nous dit rien. Tout le monde te regarde et tire la tête. Lorsqu'on doit venir avec des enfants, c'est souvent plus pénible. Si les enfants sont remuants, cela dérange tout le monde. Il y a une ambiance de crainte et de méfiance. Tu dois prendre un numéro pour avoir ton tour. Mais si on ne sait pas, on reste là dans la salle. » (Cave, 1996)
- > « Au CPAS de X., on entre dans une immense salle et sur la gauche, il y a des guichets comme à la poste. Les gens se rendent au guichet, on dit son nom et pourquoi on vient. La demande est inscrite et on vous appelle après. On monte un escalier et on arrive seulement dans le bureau de l'assistante sociale. Mais il n'est rien indiqué à l'entrée. » (Cave, 2001)

Une famille se représente au CPAS après y avoir été mal reçue par le passé :

- > « Que s'est-il passé au CPAS? En tout cas, il y a eu du changement. La salle d'attente est plus accueillante, ainsi que l'assistante sociale. Celle qui nous avait mis à la porte il y a deux ans, nous a reçus avec le sourire. Mais aussi, elle nous a parlé poliment, nous a écoutés attentivement. Et alors... Stupéfaction! Non seulement, le ciel ne nous est pas tombé sur la tête, mais en plus, nous avons été bien accueillis! Elle a été jusqu'à nous proposer d'introduire une demande au Conseil pour l'achat d'une nouvelle paire de lunettes et de faire des démarches pour que mon mari puisse suivre une formation! En sortant du CPAS, on était encore tout bêtes: « Tu as remarqué? » Pour une fois, nos difficultés ne nous ont pas attiré des reproches, mais elles ont été prises en considération. Espérons que le Conseil fera de même. »
(*La main dans la main*, n° 92, mai 1991, p. 3)

L'incidence de sa situation personnelle

- > « J'ai été expulsé avec ma famille. Nous avons trouvé en urgence une caravane qui nous a servi d'abri mais dans laquelle nous ne pouvions pas rester de manière permanente. Pour conserver un domicile légal, nous avons obtenu l'accord d'une famille d'amis pour pouvoir nous domicilier chez eux dans la commune voisine tout en habitant effectivement la caravane.

Cette situation a provoqué bien des problèmes vis-à-vis du CPAS, de l'administration communale et d'autres services encore. Les courriers arrivaient à l'adresse officielle mais nous n'en prenions pas toujours connaissance dans les délais. Nous avons raté un rendez-vous au CPAS et notre assistante sociale s'est mise à se méfier de nous. Elle voulait venir visiter notre logement. Nous ne pouvions pas lui dire que nous étions temporairement domiciliés chez une autre famille qui dépendait du chômage et qui aurait pu avoir des problèmes avec l'ONEm. Nous avons préféré ne plus nous présenter au CPAS par peur des retombées.

Puis, nous nous sommes disputés avec nos amis et ils sont allés dire à la commune que nous n'habitons en réalité pas chez eux. Nous avons reçu une lettre de notre commune nous imposant de quitter le terrain avec la caravane. Nous sommes alors retournés au CPAS demander une aide pour la caution et le premier loyer du logement qu'il nous fallait trouver de toute urgence.

L'assistante sociale a refusé d'enregistrer notre demande parce qu'elle s'est rendue compte que nous lui avions menti sur le lieu exact de notre résidence. Elle a menacé de faire placer les enfants.

Nous avons préféré nous débrouiller par nous-mêmes. » (Cave, 2000)

Notre expérience nous apprend que plus notre situation personnelle est précaire et embrouillée, plus le CPAS éprouve des difficultés à comprendre la demande, à prendre en compte toutes les facettes de la misère dans laquelle nous nous trouvons, et par conséquent à intervenir efficacement. Par contre, plus la situation est claire et stable, plus l'aide est ciblée et appropriée.

Ce constat n'est pas une critique en soi. Toutefois, il entraîne un paradoxe : plus la situation se présente comme problématique, plus l'intervention du CPAS risque d'être inefficace.

Il existe en effet un lien direct entre les particularités et la complexité de notre situation et la manière dont le CPAS va y répondre. Parfois le travailleur social ne comprend pas notre situation et, devant tant de complexité ou de flou, se décourage. Parfois, au contraire, il en a tellement bien compris la complexité qu'il estime que la situation est devenue impossible à résoudre.

> « J'étais très endetté et j'ai contacté le service de médiation de dettes du CPAS. Devant l'importance de mes dettes, on m'a dit "Avec vous, il n'y a plus qu'à passer l'éponge." Je n'ai jamais compris si "passer l'éponge" voulait dire que le CPAS allait éponger mes dettes, ou si cela voulait dire qu'il jetait l'éponge et abandonnait mon cas... »

Notre situation au moment de la demande

Le travailleur social qui nous reçoit au CPAS est confronté d'emblée à la complexité de la situation dans laquelle nous nous trouvons à ce moment-là ; elle est souvent le résultat d'une longue histoire qui remonte parfois loin dans le passé.

Il en est notamment ainsi lorsque nous sommes contraints de solliciter l'aide du CPAS parce que notre dossier chômage ou mutuelle est « en rac » : dossier en transit entre deux bureaux de chômage, admissibilité aux allocations de chômage à l'étude par le bureau de chômage, droit aux allocations de chômage suspendu, période d'exclusion :

> « J'étais en formation au FOREm. Pendant la formation, j'ai eu des problèmes de santé pour lesquels j'ai d'ailleurs dû arrêter cette formation. Le problème était administratif. Je ne savais pas que je devais me réinscrire à l'ONem à la fin de cette maladie. J'ai donc eu une suspension. Il faut bien vivre, assumer mes charges, le loyer, etc. J'ai été au CPAS. Ils m'ont dit qu'ils n'étaient pas obligés de m'aider parce que j'étais en sanction du chômage. » (Cave, 1996)

Pourtant les choses ne peuvent pas traîner. Entre le moment où l'on s'aperçoit que le paiement des allocations de chômage est suspendu et le moment où l'on se présente au CPAS, plusieurs jours se sont écoulés et, généralement, une série de paiements sont déjà en retard !

À la rue

De même, l'absence de logement stable complique la situation. Sans logement stable, il est difficile pour le CPAS de s'assurer de notre présence habituelle et effective sur le territoire communal. Il hésite alors ou refuse de nous aider. Les modifications législatives récentes relatives aux sans-abri et à l'adresse de référence peuvent contribuer à faciliter certaines démarches, mais il reste souvent ardu de prouver la situation extrême dans laquelle on se trouve⁸.

- > « Dans certaines communes, si tu ne peux pas prouver que tu habites quelque part par un mobilier sommaire, la demande est refusée. » (Cave, 1996)
- > « Je vivais chez mon frère. Le CPAS refusait d'aider car il ne considérait pas ce logement comme un domicile. Il me proposait de travailler au noir pour payer un loyer à mon frère et avoir ainsi un reçu. » (Cave, 1996)
- > « Dans certains cas, il est difficile de dire où on habite. Ce sont des amis qui hébergent mais ils sont eux-mêmes minimexés ou chômeurs. Ils ont des craintes qu'on sache qu'ils dépannent, qu'ils hébergent d'autres de peur d'être considérés comme cohabitants. » (Cave, 1999)

Certaines formes d'habitat, comme les squats, bien réelles mais combien précaires, sont difficiles à avouer au CPAS. On souhaite souvent garder l'adresse secrète de crainte d'en être expulsé. Les informations communiquées au CPAS restent donc volontairement floues, ce qui ne facilite pas le déblocage de la situation.

Un dossier solide

Nous savons aussi que plus notre dossier est « solide » (attestations, reçus de loyer, contrats écrits plutôt que verbaux), plus il a de chances de « passer ». Lorsqu'on a habité dans différents squats depuis de nombreuses années, il est parfois très difficile de reconstituer un dossier administratif, par exemple pour retrouver des documents officiels perdus dans une des maisons abandonnées qui servait de logement :

- > « Un copain était facteur et il a été viré. Il n'a pas eu droit au chômage. Sans doute n'a-t-il pas eu d'appui pour constituer son dossier. Moi, après quelques années de vie à la rue, j'ai fait un séjour en maison d'accueil et c'est par ce logement de dépannage que j'ai pu retrouver le droit au chômage. En effet, on m'avait constitué un dossier solide et j'ai eu droit au chômage après un

certain temps. C'est pas normal que pour certains ça marche et pas pour d'autres. » (Cave, 1996)

Lorsque nous nous présentons au CPAS après avoir suivi une filière institutionnelle claire (maison d'accueil, Fonds du logement, agence immobilière sociale, logement d'insertion), nous remarquons que le traitement de notre demande d'aide est facilité. Comme s'il fallait nécessairement passer par des lieux d'hébergement ou des services identifiés et reconnus pour montrer notre volonté de nous « réintégrer dans la société ». Il est en tout cas certain que ce type de trajectoire institutionnelle permet un meilleur contrôle de notre situation familiale, financière et sociale... au détriment parfois de nos aspirations légitimes d'autonomie, comme de choisir personnellement notre lieu de vie.

Le passage en maison d'accueil permet d'éviter les hésitations quant à la détermination de la compétence territoriale du CPAS. Par contre, venir d'un squat ou d'une famille qui nous a hébergés complique considérablement les choses...

Prouve toujours !

Tout se passe comme si notre droit à l'aide sociale se résumait à une question de preuves :

- > « Quand j'habitais X., on m'avait dit d'aller passer une nuit à l'hôtel maternel⁹, d'aller avec le papier signé au CPAS et que le CPAS payerait. » (Cave, 1996)
- > « Au départ l'assistante sociale n'a rien voulu savoir alors que j'étais enceinte. J'ai été à LST Avec C., on a été au Fonds du logement. Et du coup, avec le Fonds du logement, ça s'est arrangé pour le CPAS. Autrement, le CPAS ne faisait rien. » (Cave, 1996)
- > « L'assistante sociale me disait d'aller dormir quelques nuits à l'abri de nuit puis de revenir avec l'attestation de nuitée que donnent les éducateurs, pour prouver que je vivais bien à X. »



Le vécu de la personne

Nous ne sommes pas notre apparence !

Nous avons souvent l'impression d'être dévisagés lors de notre entrée dans le bureau du travailleur social. Il faut être fort pour dépasser ce sentiment. Notre dignité est pourtant bien au-delà de l'apparence que nous donne la vie de misère que nous traversons parfois :

- > « Être observé, c'est être regardé sous toutes les coutures. Or, nous ne sommes pas notre apparence ! Même un clochard qui se présente avec des habits à trous est autre chose que simplement son apparence misérable... »

Il y a bien sûr l'habillement, l'apparence extérieure. Il y a aussi notre histoire, notre passé familial que le travailleur social du CPAS connaît parfois fort bien. Nous avons l'impression que ces facteurs jouent en notre faveur ou en notre défaveur. Notre passé peut devenir un boulet : pourquoi ferait-on confiance à quelqu'un qui a fait de la prison, à quelqu'un qui s'est déjà montré violent ?

Une aide, pas un verdict !

Il faut du courage pour « déballer » ses problèmes. Il faut avoir confiance en soi pour rester maître de sa situation et ne pas laisser le travailleur social tout prendre en charge.

Lorsqu'on a été habitué à être dominé, considéré comme en défaut devant toujours se justifier, on a tendance à se cantonner dans un rôle de dépendant et d'assisté. C'est parfois plus facile dans l'immédiat. Cela donne l'illusion qu'on va tout prendre en charge pour nous. Mais cela emprisonne notre dignité d'homme dans une logique d'assistance dont nous voulons sortir :

> « Comment en êtes-vous arrivé là? » C'est la question incontournable et nécessaire mais c'est là aussi que la manière est très importante pour que la personne ne se sente pas directement jugée. Elle vient chercher une aide, pas un verdict. C'est aussi la question nécessaire, car comment remédier à une situation sans la connaître. Comment proposer une guidance financière sans savoir que c'est là que se situe le problème. »

(*La main dans la main*, n° 152, avril 1997, p. 2)

> « J'ai une copine, ça l'arrangeait bien que l'assistante sociale gère son argent. Maintenant, elle fait des ordres permanents et va elle-même porter les factures à la banque. Qu'est-ce qui a permis ce changement? Une relation de confiance qui a pu progressivement se nouer avec l'assistante sociale. » (Cave, 1996)

Nous nous sentons souvent en position de faiblesse dans le rapport de forces avec le travailleur social. Il peut être difficile de se maîtriser, de garder son calme, d'être patient, d'écouter, surtout lorsqu'on vit des situations de grande tension ou de détresse à la maison :

> « Avant d'aller au CPAS, on doit déjà se faire violence, mordre sur sa fierté. Ce n'est pas les autres qui te critiquent. C'est nous qui nous critiquons d'être une charge pour la société. »

> « Le malaise, outre le fait que l'on se sent observé, comme sous l'œil d'une caméra, vient du fait que l'on n'est pas sur le même pied que l'assistant social... On est devant le bureau et lui derrière, alors que peut-être on devrait être tous les deux du même côté. » (Cave, 2002)

Amalgames

Nous n'avons pas toujours l'impression que le travailleur social qui nous reçoit est conscient de nos difficultés.

Il n'est un secret pour personne qu'il existe des situations d'abus, lorsque des personnes, par besoin ou pour d'autres raisons, obtiennent des aides alors qu'elles n'y ont pas droit. Nous constatons que certaines réglementations découlent de la volonté de lutter contre ce type d'abus.

Nous nous sentons parfois victimes d'amalgame entre notre vécu et la situation d'autres personnes ou catégories de personnes. Nous savons par exemple que certaines rues ou quartiers ont mauvaise réputation, et qu'y habiter suscite presque inconsciemment un a priori de méfiance auprès de services sociaux.

Nous savons aussi que notre sincérité est parfois mise en doute quand nous expliquons notre situation : chez d'autres personnes, des situations similaires auraient résulté de fraudes. On pense, par exemple, à une séparation « arrangée » dans le chef d'un couple pour percevoir chacun un taux isolé.

Sans doute de telles situations existent parfois. Elles sont l'occasion, en Caves, de réfléchir sur les raisons pour lesquelles certaines personnes sont amenées à « arranger » ou « déguiser » leurs difficultés dans l'espoir de mieux les résoudre. Certains d'entre nous recourent au mensonge pour tenter de s'en sortir.

Ce type d'attitude s'avère souvent pertinent aux yeux de ces personnes et de leur situation de misère, mais inefficace¹⁰. Parfois le vécu est tellement dur à assumer qu'on l'enjolive, on fabule pour garder une façade honorable, pour se protéger par rapport à des échecs trop douloureux. Nous savons cependant que ces personnes, qui semblent assez fortes pour « embobiner » le CPAS, sont en réalité souvent les plus démunies et les plus fragilisées.

Des personnes-relais

Des personnes-relais, des accompagnateurs, des personnes qui effectuent des démarches avec ou pour nous ou qui appuient nos demandes sont précieuses. Seul, on se perd ou on risque de se décourager.

Nous avons déjà décrit plus haut ces différents types d'accompagnement¹¹.

> « Si tu n'as pas une aide, tout seul tu te casses la gueule. »

Consulter un avocat peut débloquer le dossier mais son intervention n'est pas nécessairement vécue comme efficace :

> « Mon dossier au CPAS n'avancait pas. Mon assistante sociale disait toujours qu'il manquait des papiers. J'ai été voir un avocat pro deo. Il a envoyé un fax pour appuyer la demande. Le CPAS a refusé d'intervenir car il a estimé qu'on avait assez d'argent. On s'est découragé. » (Cave, 1996)

> « On n'a pas droit à un « vrai avocat ». Souvent, les « pro deo » se foutent du dossier. » (Cave, 1996)

> « Si on prend un avocat, on va dire qu'on sait le payer. »

Quand l'initiative vient d'un service social (d'un hôpital ou d'une mutuelle notamment), la demande d'aide est parfois accueillie favorablement par le CPAS.

Il arrive aussi que ce soit le propriétaire lui-même qui nous accompagne au CPAS. Sans doute pour s'assurer de l'octroi d'une aide et pour la percevoir sans intermédiaire ! D'un côté, nous obtenons l'aide nécessaire, mais d'un autre côté, nous avons l'impression de nous engager dans un rapport de forces inégal avec le propriétaire : il nous « paternalise ». La distinction est délicate entre une démarche de solidarité et une relation de pouvoir...

Enfin, le recours au « piston » peut s'avérer utile. Nous sommes conscients qu'il s'agit de l'intervention d'un « Père Noël » : tel

échevin ou tel personnage influent sur le plan local. Nous souhaiterions plutôt que notre demande soit prise en compte pour elle-même. Dépendre de personnes relais est parfois enfermant¹², et, en cas de conflit, cette aide peut se retourner contre nous. Toutefois, le recours au « piston » est parfois vu comme l'ultime porte de secours.

Le soutien des proches

Que ce soit pour partager des connaissances, pour accompagner lors d'une démarche, ou pour apporter un soutien tout au long de la procédure de demande d'aide, l'intervention des proches est précieuse.

Plus encore, ce qui donne la force de se battre, c'est l'assurance que des gens nous font confiance. Mais nous savons que la solidarité a un prix :

> « Pour soutenir quelqu'un, il faut savoir se mouiller. » (Cave, 1996)

On ne peut pas ignorer tous les actes de solidarité immédiate développés par des personnes en situation de grande pauvreté. Des personnes aidées par un CPAS hébergent d'autres personnes qui sont à la rue. Cela est bien souvent nécessaire pour permettre à la personne qui est à la rue de réaliser les démarches afin d'obtenir certains droits, une aide ou un logement. Parfois le travailleur social du CPAS soutiendra cette solidarité afin que la personne qui héberge ne soit pas pénalisée. À d'autres moments les services du CPAS ne l'entendent pas ainsi et ils saisiront cette situation pour appliquer un statut « cohabitant ».

D'autres racontent qu'ils ne sont plus aidés maintenant par le CPAS, ils s'y retrouvent souvent pour accompagner d'autres personnes qui se débrouillent difficilement. J. dit à ce propos : « Quand je rencontre quelqu'un qui est dans la merde, je ne peux pas m'empêcher de l'aider. Pourtant je suis très stressé à l'idée de devoir m'adresser au CPAS même pour quelqu'un d'autre. »

La demande d'aide

Dans la pratique, l'essentiel des interventions du CPAS se fait sur demande. La demande constitue le premier acte précis qu'il faut poser pour solliciter l'intervention du CPAS. On entre alors dans une phase administrative et les écrits prennent de l'importance. Or, beaucoup de personnes ne privilégient pas nécessairement l'écrit comme moyen de communication, même vis-à-vis d'interlocuteurs officiels (CPAS, Tribunal, etc.).

Selon la loi :

L'aide accordé est soit à la demande de la personne concernée (ou de quelqu'un que celle-ci a autorisé à introduire la demande en son nom), soit d'office par le CPAS.

Le CPAS a l'obligation d'examiner son éventuelle intervention lorsqu'il est informé (soit par ses propres services, soit par quiconque d'autre) de la présence dans la commune de personnes en situation de besoin.

(Articles 7 loi 7.8.1974, 2 A.R. 30.10.1974, 8 loi 11.4.1995, 18 loi 26.5.2002)

Introduire une demande, c'est mettre en route un processus dans lequel on perd beaucoup de maîtrise.

La loi a prévu un certain nombre de garanties, lesquelles sont insuffisantes. En effet, nombre de personnes n'ont pas toujours conscience de la nécessité de faire une demande dans les formes prescrites. D'autres ont l'impression d'avoir introduit la demande alors qu'il n'y a pas de trace au dossier ou que le travailleur social du CPAS a compris les choses autrement. Une conversation téléphonique avec l'assistante sociale ne se transforme pas nécessairement en demande d'aide précise.

L'absence de décision du CPAS dans le mois qui suit est alors mal comprise et on se sent trahi par ce silence.

Lorsque la demande est introduite, il est important d'en mesurer la portée exacte : Qu'a-t-on demandé précisément ? Comment le travailleur social du CPAS a-t-il traduit notre demande ? Qu'a-t-il retenu et noté dans notre dossier ?

> « J'ai signé des papiers et je ne savais pas pourquoi, ce que ça signifiait... J'ai reçu un papier de la société d'habitation sociale où on me disait que je ne devais plus que 200 francs [4,96 euros] de loyer car ils avaient reçu 6 000 francs [148,74 euros]. Or, je n'avais pas encore payé mon loyer ce mois-ci, mais ils ne savaient pas me dire d'où venait l'argent. J'ai cherché. J'ai sonné au CPAS pour savoir si par hasard, il ne s'agissait pas d'un bon de chauffage et on m'a dit qu'ils n'avaient rien versé. On m'a dit : « Si on veut un bon de chauffage, il faut le demander. Comme vous n'avez rien demandé, on ne vous a pas donné. » J'ai insisté et l'assistant social est allé voir dans mon dossier. Le CPAS avait bien versé 6 000 francs [148,74 euros] pour le chauffage ; mais que ce serait-il passé si je n'avais pas payé mon loyer ? Soit je n'avais plus de bon de chauffage, soit j'étais en retard d'un mois. En plus, j'avais signé un papier et je ne savais pas pourquoi. » (Cave, 1999)

Notre expérience nous apprend qu'il est essentiel de préparer ce que l'on souhaite dire, pour que la demande, exprimée le plus clairement possible, soit mieux comprise. Nous soulignons toutefois que ce travail préalable n'est pas aisé, qu'il nécessite un certain recul, une certaine capacité d'analyse, une certaine maîtrise de l'expression verbale. L'accompagnement ou le soutien d'un proche peut s'avérer utile, particulièrement dans des situations difficiles où tout est bloqué.

Nous n'avons pas la maîtrise de la manière dont notre demande est entendue, comprise et retenue par le CPAS. L'accusé de réception,

quand nous le recevons, ne suffit pas à nous éclairer et à nous rassurer sur la portée exacte de notre demande.

Après avoir introduit une demande, le souvenir que nous gardons de l'attitude de compréhension et de soutien du travailleur social est parfois objectivement incomplet et « sélectif » dans son contenu. Nous retenons, consciemment ou non, certaines choses de ce que nous a dit celui-ci.

Nous ne pouvons qu'insister sur l'importance de la mission du CPAS d'informer les gens, de leur expliquer les choses, de s'assurer qu'ils ont bien compris.

L'accusé de réception

Le passage de l'oral à l'écrit doit laisser des traces : c'est l'accusé de réception.

Selon la loi :

Le CPAS a l'obligation de remettre au demandeur d'aide une preuve de l'introduction de sa demande : c'est l'accusé de réception.

L'accusé de réception est toujours donné par écrit, soit remis le jour même au demandeur, soit envoyé par la poste.

L'accusé de réception doit indiquer que le CPAS doit prendre une décision dans un délai d'un mois.

(Articles 3 A.R. 30.10.1974, 9 loi 11.4.1995, 18 § 3 loi 26.5.2002.)

L'accusé de réception est un document sur lequel le travailleur social indique l'identité de la personne, la nature de l'aide demandée (droit à l'intégration sociale, minimex, aide financière, garantie locative, etc.) et la date de la demande. Ce document doit être rempli lors de chaque nouvelle demande et remis à la personne ou envoyé par la poste. L'accusé de réception constitue une preuve de la demande.

Nous constatons que ces obligations sont souvent violées :

- > « R. a demandé son accusé de réception et il l'a eu. Moi je n'ai rien eu. Si tu ne le demandes pas, tu ne l'as pas. Il disait qu'il ne partirait pas tant qu'il ne l'aurait pas reçu, mais on peut le recevoir aussi par la poste. » (Cave, 1997)

En outre, recevoir un accusé de réception ne permet pas toujours de défendre nos droits. L'accusé de réception est un document pré-rédigé et, sur le modèle de certains CPAS, il suffit de cocher la case placée devant des phrases types. Cela laisse la porte ouverte à de nombreuses dérives.

- > « Lorsque je me suis rendu au CPAS, j'ai reçu un accusé de réception. L'assistante sociale avait coché la case « Je ne désire pas être entendu par le conseil » alors qu'on n'en avait même pas parlé. »
- > « S. s'est rendue au CPAS afin d'introduire une demande de minimex. Sur l'accusé de réception, il était indiqué : « demande d'information ». Cela ne permet évidemment aucun recours. »

L'examen de la demande

Le droit à l'intégration sociale, le minimex et l'aide sociale sont des droits. Le CPAS a pour mission de vérifier le respect de leurs conditions d'octroi.

Pourtant, au quotidien, nous avons l'impression de devoir batailler, réclamer ou marchander le bénéfice de ces droits. Nous avons le sentiment d'être a priori en tort, donc de devoir se justifier, comme s'il fallait prouver « son bon droit ».

La collaboration à l'examen de la demande

Selon la loi :

Le CPAS a l'obligation d'informer, de renseigner et de conseiller le demandeur d'aide sur l'ensemble de ses droits et ses obligations (véri-

fier la situation par rapport à la mutuelle, examiner si le demandeur a droit à d'autres aides).

Parallèlement, le demandeur doit informer le CPAS de sa situation exacte, et l'informer également de toute modification (un déménagement, une séparation, un travail, etc.).

Il doit aussi apporter les documents souhaités et effectuer les démarches demandées par le travailleur social.

Une fois que l'aide a été accordée, la personne doit encore tenir informé le CPAS de sa situation, pour qu'il puisse vérifier si elle continue ou non à avoir droit à l'aide.

(Articles 7 et 8 loi 7.8.1974, 60 loi 8.7.1976, 4 loi 11.4.1995, 19 § 2 loi 26.5.2002, 6 A.R. 11.7.2002.)

Notre expérience nous apprend que cela nécessite beaucoup plus de temps et d'énergie que l'on pourrait penser. Se présenter auprès de divers services administratifs, aux jours et heures utiles, dans le bon ordre, alors que l'on ne dispose pas nécessairement d'un moyen de transport personnel ou que l'on souffre d'une mauvaise santé, peut se transformer en parcours du combattant.

- > R. vit avec sa famille dans une région rurale. « Chez nous il n'y a pas de moyens de locomotion. Parfois je dois aller au CPAS de mon ancienne commune et ça me fait plus de 60 km aller et retour. Je dois me présenter au SAJ qui se trouve à plus 120 km aller et retour. Pour aller au CPAS de la nouvelle commune où on réside il faut encore une dizaine de km. Pour chercher un logement dans les habitations sociales c'est encore plus de 60 km aller et retour... Heureusement que les enfants ne sont pas placés car je ne sais pas comment on ferait pour les visites. » (Cave, 1998)

La difficulté, la lenteur et le coût des démarches à effectuer nous découragent parfois :

- > « Pour le CPAS, j'ai dû remplir plein de papiers auxquels je ne comprenais rien. On te dit juste de remplir des papiers et puis de revenir la semaine prochaine. J'ai même dû apporter un certificat

de bonnes vie et mœurs. Il y a un autre papier que je ne comprenais pas et que je n'ai jamais rempli. »

- > « On m'a demandé un historique de mes comptes. Je n'en avais pas et devais en principe payer à la banque 150 francs belges [3,72 euros] par extrait de compte. Donc: j'allais demander de l'aide, et pour avoir cette aide financière, je devais payer! »
- > « Oui, moi j'ai difficile à comprendre les papiers. Il a fallu se mettre à trois pour comprendre ce qu'on demandait. Comme à LST on ne savait pas me répondre, j'ai été à la FGTB, puis à l'ONem, puis encore ailleurs. Puis, j'en ai eu marre. » (Cave, 1997)
- > « Je suis allé une première fois au CPAS, ils m'ont demandé un certificat de bonnes vie et mœurs. Je suis allé à la police puis au CPAS. Puis, j'ai dû demander une attestation à mon syndicat comme quoi je n'avais plus droit aux allocations de chômage. Je la leur ai donnée. Après, j'ai dû aller chez mon médecin pour un certificat médical... Au lieu de me demander tout d'un seul coup. »

Lorsque l'on doit faire face à des agressions de toute part (expulsion de notre logement, placement de nos enfants...), il y a des moments où l'on n'en peut plus et où l'on se décourage :

- > « La plupart des papiers que je reçois volent directement à la poubelle: j'en ai marre de collectionner les factures et les papiers d'huissiers. Quand je les vois, c'est moi que j'ai envie de mettre à la poubelle. Et puis quand on doit déménager dans l'urgence trois fois sur un an à cause d'un incendie ou pour éviter l'expulsion, la plupart des papiers qu'on avait quand même conservés finissent égarés eux aussi! » (Cave, 1996)

Certains documents doivent par ailleurs être délivrés par le propriétaire (un reçu de loyer ou la copie du contrat de bail), par l'employeur ou l'ancien employeur (une attestation de travail). On dépend alors de leur bonne volonté, ce qui pose d'énormes difficultés lorsque l'on n'est pas en bons termes avec eux.

Enfin, notre expérience nous apprend que lorsque l'on n'effectue pas ce que le CPAS demande, on risque d'être sanctionné pour « mauvaise collaboration », alors que la raison de notre comportement est souvent à chercher ailleurs.

- > « Le CPAS me demandait un certificat de bonnes vie et mœurs. Je n'ai jamais osé aller à la police car, pour des raisons personnelles qui n'avaient rien à voir avec ma demande de minimex, je ne souhaitais pas être en contact avec elle. Mon dossier a finalement été reporté d'un mois pour « dossier incomplet ». Puis j'ai quand même eu mon minimex. »
- > « Le CPAS me demandait un certificat médical prouvant que je n'avais pas pu me présenter à ma formation parce que j'étais malade. Ça a duré trois mois, le CPAS considérait que je refusais de collaborer parce que je ne voulais pas me rendre à une visite chez le médecin qui me soignait à l'époque. J'avais trop honte d'avouer que je lui devais encore 1200 BEF [29,75 euros]! Mon assistante sociale n'aurait pas compris la détresse dans laquelle j'étais. » (Cave, 1997)
- > « Par rapport à ma coupure d'électricité, le CPAS m'a demandé de préparer un certain nombre de papiers. On m'a dit ensuite, quand je les ai donnés, « Vous aurez une réponse dans une semaine. » Comme ma voisine me prêtait une prise de courant, elle s'inquiétait pour moi. Elle a appelé le CPAS. On lui a dit que je devais rappeler moi-même. Ce que j'ai fait et il fallait un papier supplémentaire! Ils attendaient que je l'apporte avant de faire la demande... J'ai donc perdu un mois car moi, j'attendais leur réponse et eux, ils attendaient leur papier. » (Cave, 2000)

L'enquête sociale

Selon la loi :

Le CPAS a l'obligation d'effectuer une enquête sociale. En matière d'aide sociale, elle est également indispensable.

L'enquête sociale a pour but de permettre au CPAS d'être informé au mieux sur la situation exacte du demandeur d'aide (la composition de

son ménage, la source et l'importance de ses revenus éventuels, la nature et l'importance de ses dettes, etc.), afin de lui accorder, éventuellement, l'aide la plus appropriée.

Au cours de cette enquête sociale, le travailleur social peut demander des renseignements ou des documents complémentaires, peut effectuer une visite à domicile, etc.

Le travailleur social est tenu de respecter des règles déontologiques et le secret professionnel.

(Articles 8 loi 7.8.1974, 60 loi 8.7.1976, 19 loi 26.5.2002, 6 A.R. 11.7.2002)

La visite du travailleur social à domicile constitue une mesure éventuelle, plus fréquente en milieu rural. Elle s'avère la meilleure ou la pire des choses. Elle est tout à la fois souhaitée et crainte. Sans visiter le logement, le travailleur social peut ne pas comprendre les problèmes. En même temps, son intrusion, en plus d'être souvent vécue comme une atteinte à la vie privée, risque d'engendrer des conséquences en chaîne inattendues.

En effet, l'enquête sociale constitue parfois l'élément déclencheur : le CPAS prend connaissance d'autres situations problématiques vécues par la famille et prend l'initiative d'autres mesures. C'est l'effet « boule de neige »¹³.

- > « Ils fouillent même dans vos armoires, vos frigos, C'est une atteinte à votre vie privée. »
- > « Mon beau-frère est propriétaire de sa maison. Les voisins ont porté plainte car les enfants ne vont pas à l'école. Il y avait des travaux à faire dans la maison. Il y faisait froid. Les enfants étaient toujours malades. Suite à la visite de l'assistante sociale, ils ont dû changer de maison. Ils ont dû prendre un appartement pour éviter le placement des enfants. Il faut donc payer des deux côtés (travaux dans la maison et l'appartement). » (Cave, 1998)

- > « On râle que l'assistante sociale ne vienne pas voir le logement. Mais on préfère dire qu'on vit dans un bon logement pour éviter le placement des enfants. Conséquence : on reste dans un logement insalubre ! »
(*La main dans la main*, n° 83, juin 1990, p. 5)

Le délai pour prendre la décision

Selon la loi :

Le CPAS a un mois à partir de la demande (dont la date est prouvée par l'accusé de réception) pour prendre sa décision.

(Articles 9 loi 7.8.1974, 71 loi 8.7.1976, 21 loi 26.5.2002)

Le délai d'attente

Le délai d'attente de la décision produit dans nos familles et pour les personnes en grande difficulté des tensions durant plusieurs jours, voire plusieurs semaines.

Cette lenteur est vécue avec angoisse, parce qu'en attendant, les factures s'accumulent, le propriétaire se fait plus menaçant et les proches à qui on a emprunté de l'argent se font plus insistants. On attend et on stresse. On se débrouille vaille que vaille, on s'énerve, on obtient parfois quelques dizaine d'euros au titre d'aide d'urgence. Les plus « batailleurs » insistent, téléphonent, écrivent, les plus « faibles » attendent...

En Caves, nous avons souvent souligné l'incompatibilité du délai légal d'un mois avec certaines demandes par nature urgentes : le temps que le CPAS statue sur notre demande de caution locative, et le logement convoité se retrouve loué à quelqu'un d'autre !

Nous soulignons également l'absence totale de maîtrise sur le processus d'examen de la demande. Nous choisissons parfois de retourner voir le travailleur social, de relancer le dossier... et nous sommes mal reçus ! Nous n'avons aucune maîtrise sur la manière dont

le travailleur social va présenter notre dossier au Conseil ; ce n'est pas toujours évident de s'en remettre à lui, surtout si la confiance n'est pas vraiment de mise dans nos relations.

L'aide urgente

La demande introduite auprès du CPAS, pour l'examen de laquelle celui-ci dispose d'un mois avant de prendre une décision, s'appelle une demande d'aide ordinaire.

Parallèlement à cette demande d'aide ordinaire, lorsque le délai d'un mois devient trop long et qu'une intervention urgente du CPAS est nécessaire, une demande d'aide urgente peut être introduite. Cette demande d'urgence n'est pas un petit « viatique » accordé aux seuls demandeurs du droit à l'intégration sociale, de minimex ou d'aide sociale. Elle peut être accordée à toute personne, quelle que soit sa situation socio-professionnelle, qui se trouve, à un moment donné, confrontée à une situation particulière qui impose une intervention urgente.

Dans certains grands CPAS, l'énergie à déployer pour introduire une demande d'aide urgente est paradoxalement démultipliée : le président du CPAS, compétent pour accorder l'aide urgente, n'est pas accessible, on nous refuse l'accusé de réception pour la demande d'aide urgente parce que le dossier de la demande ordinaire est en cours, on nous dit de passer à la caisse et on reçoit tout juste de quoi se nourrir en attendant la décision du Conseil.

L'audition préalable

Selon la loi :

Le CPAS a l'obligation d'informer le demandeur d'aide qu'il a le droit d'être entendu par le Conseil de l'aide sociale avant la prise de décision.

Cette information doit être concrète et effective, et non une petite ligne écrite tout au bas de l'accusé de réception.

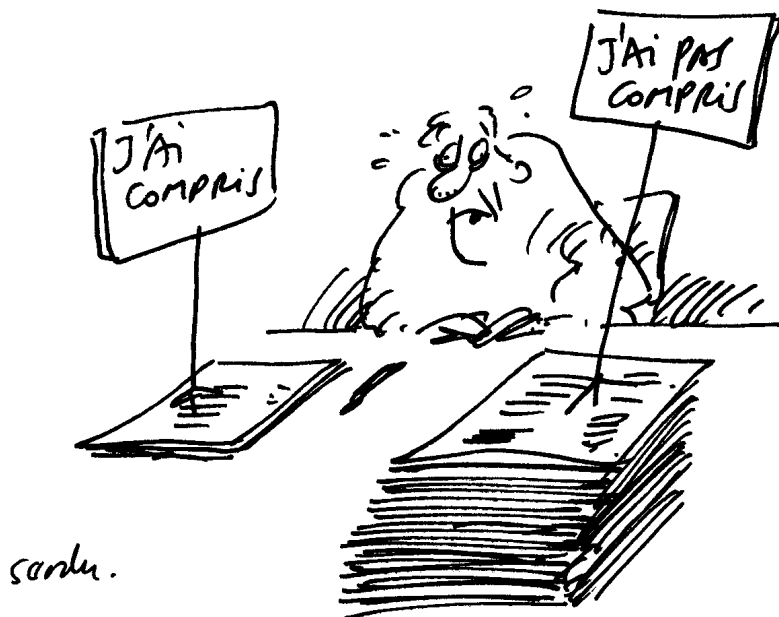
Le demandeur a le choix d'être entendu ou non, et d'être accompagné par la personne de son choix s'il le souhaite.

Le but de cette audition est d'améliorer et de compléter l'information du Conseil de l'aide sociale. Il pourra de cette manière prendre une décision en ayant entendu le point de vue du service social comme celui du demandeur d'aide.

(Articles 8 loi 8.7.1974, 11 A.R. 30.10.1974, 6 § 3, 11 § 3, 17 et 20 loi 26.5.2002.)

La pratique nous révèle que cette information essentielle est transformée en formalité de détail. Souvent le travailleur social ajoute lui-même sur l'accusé de réception, sans concertation avec la personne demandeuse, qu'il ne souhaite pas être entendu par le Conseil ! Nous dénonçons cette atteinte fondamentale aux droits de la défense :

- > « On ne m'a même jamais dit que je pouvais me faire entendre du Conseil. À côté de la phrase de l'accusé de réception qui permet d'être entendu par le conseil, il faudrait mettre le numéro de téléphone d'une conseillère pour être aidé. » (Cave, 1996)



La décision du CPAS

La décision prise par le CPAS est écrite. Mais de là à en comprendre sa signification exacte...

La forme et le contenu

Les difficultés de compréhension

Selon la loi :

Le CPAS a l'obligation de répondre à toute demande d'aide par une décision. La décision doit toujours être actée par écrit et expliquer les raisons précises pour lesquelles la demande est accordée ou refusée.

La décision doit utiliser un langage clair et compréhensible.

(Articles 9 loi 7.8.1974, 24 A.R. 30.10.1974, 62bis loi 8.7.1976, 6 et 13 loi 11.4.1995, 21 § 2 loi 26.5.2002)

Les décisions sont peu compréhensibles : elles sont souvent stéréotypées, utilisent parfois des codes informatiques et des formules toutes faites. Les informations contenues sur les décisions sont difficiles à comprendre :

- > « Le problème, c'est l'information sur les droits qu'on a au CPAS. J'ai été au CPAS neuf fois en peu de temps. Je ne savais pas que je pouvais faire un recours. À la dixième fois, j'ai eu une aide pour trois mois et puis plus rien. J'ai pris un avocat et nous sommes allés en recours. C'est vrai que sur les lettres du CPAS, il est indiqué qu'on a le droit d'introduire un recours, mais je ne savais comment m'y prendre ». « Tu y as été neuf fois, qu'est-ce qui a fait que tu ne t'es pas découragé? »
- > « Quelque chose me disait que j'y avais droit. » (Cave, 1996)

En outre, les décisions d'aide sociale sont parfois prises sur base de barèmes internes au CPAS, par exemple 5 euros par jour et par personne pour vivre, c'est-à-dire sur base de montants que le CPAS

définit lui-même. On ne sait jamais ce qu'on recevra. Il y a un manque de transparence, cela renforce le sentiment d'une aide accordée « à la tête du client ».

La portée exacte de la décision

Il est important de bien comprendre la décision, car il faut s'en tenir à la décision écrite. Sinon, on se méprend sur la portée exacte de celle-ci, on croit à tort que le CPAS a décidé telle chose alors que la décision ne le mentionne pas.

La décision entraîne parfois des conséquences que l'on ne soupçonne ou que l'on ne maîtrise pas : lorsqu'on obtient le minimex, quelle devient notre situation pour la mutuelle ? Le CPAS prend-il automatiquement en charge les cotisations de la mutuelle ? :

> « J'ai commencé une formation avec l'accord du CPAS, qui me la paie. Par après, j'ai proposé de prendre un cours en plus. L'assistante sociale m'a dit que le conseil avait accepté et j'ai donc commencé. Mais, finalement, quand j'ai reçu la notification de la décision du conseil, ils avaient changé d'avis et refusé ma demande. En attendant, cela fait quelques mois, que je prends ce cours et je vais devoir le payer... Je n'ai aucune preuve de ce que l'assistante sociale m'a dit. »

(*La main dans la main*, n° 152, avril 1997, p. 3)

Le refus et la suppression d'aide

Faire l'objet d'une décision de refus ou de suppression d'aide n'est jamais facile à accepter. Quelle qu'en soit la justification, une telle décision donne l'impression de ne pas avoir été entendu, compris ou respecté dans les difficultés traversées.

Certains réagissent mal : réaction violente à l'encontre du CPAS, déménagement précipité ou à la sauvette, petite délinquance (vol de nourriture), etc. En y réfléchissant ensemble, nous savons que de

telles réactions sont inappropriées, même si au moment même, elles paraissent les seules possibles :

- > « La première fois que j'ai été au CPAS, c'était parce que je faisais l'objet d'une suspension de chômage pour trois mois. Avec la lettre de l'ONEm comme preuve, le CPAS a refusé de m'aider parce que j'avais assez pour vivre. À cause de ce refus, j'ai volé et j'ai été en prison. » (Cave, 1996)
- > « J'en ai connu plusieurs pour qui le minimex fut suspendu du fait qu'ils ne pouvaient pas suivre le rythme dans le cadre de contrats d'insertion où le travail dépassait leurs forces. Cela produisait un abandon, avec à la clé une suspension du droit au minimex car cette attitude était jugée comme le refus d'un « emploi convenable ». (Cave, 1999)

Cela met en évidence « la difficulté pour beaucoup de tenir dans des activités à caractère économique, avec des « salaires » dont la valeur symbolique correspond au prix à payer par les plus pauvres pour une « intégration » qui rime trop souvent avec exploitation. »¹⁴

Notre expérience nous apprend que, lorsque l'aide est refusée, les réactions légales (introduire un recours au tribunal ou réintroduire une demande au CPAS) sont méconnues, inadaptées, trop lentes ou parfois peu efficaces.

L'aide sociale « au cas par cas »

Selon la loi :

En matière de minimex, et de droit à l'intégration sociale, les montants sont fixés par la loi et sont identiques pour toutes les personnes qui font partie de chaque catégorie (isolé, cohabitant, personne seule avec enfants à charge).

L'aide sociale, par contre, (sa nature, son montant, sa durée, ses conditions) est accordée au cas par cas, en fonction de la situation particulière de chaque demandeur.

Pour décider au mieux de l'aide la plus appropriée à chaque demande précise, le CPAS dispose d'un mois pour prendre sa décision et, en matière d'aide sociale, a la faculté d'effectuer une enquête sociale.

(Article 60 loi 8.7.1976)

Puisque la situation de besoin est différente pour chaque personne, l'appréciation du CPAS est aussi spécifique à chacune d'elles. Les aides accordées seront également individualisées. C'est le principe de l'aide au cas par cas : à chaque situation correspond une aide particulière justifiée par les caractéristiques de chacune d'elles. Ainsi, une aide au logement sera différente pour deux personnes si leur loyer, leur endettement éventuel ou la composition de la famille est différente.

Il est vrai également que chaque CPAS développe ses priorités, compte tenu des particularités de sa localité ou de ses choix politiques.

Nous constatons que le principe de l'aide sociale « au cas par cas » est mal compris. On croit que les différences d'un CPAS à l'autre se réduisent à une politique « à la tête du client ». Il n'y a pas de cohérence visible. Le travailleur social du CPAS explique-t-il le principe et les raisons de cette individualisation ? Nous avons l'impression que les CPAS eux-mêmes entretiennent le flou comme pour pouvoir plus facilement se retrancher derrière lui. L'expression « foutoir organisé » revient souvent en Caves.

- > « J'habitais une caravane à X. Tous les papiers étaient en ordre mais le CPAS local me parle du remboursement des médicaments. Première fois qu'on m'en parlait. Dans un CPAS, tu apprends une chose, un autre CPAS m'apprend une autre chose... Mais impossible de faire tous les CPAS de Belgique pour connaître tous ses droits. » (Cave, 1996)
- > « C'est à croire que les CPAS en Belgique n'ont pas tous les mêmes lois. » (Cave, 1996)
- > « Au niveau des aides médicales, certains sont remboursés de toutes les participations qui sont à la charge du malade mais aussi

des médicaments, d'autres ne bénéficient pas de l'aide médicale alors qu'ils sont aidés par un même CPAS. » (Cave, 2001)

Nous ne pouvons qu'insister sur l'importance de l'utilisation d'un langage clair et compréhensible de la part du travailleur social. Il est important de bien expliquer les choses, de prendre le temps de communiquer les informations. Il y va du droit élémentaire de comprendre ce qui nous concerne !



L'aide assortie de conditions ou d'obligations

Le CPAS peut accorder l'aide sous certaines conditions ou obligations.

Les conditions proposées ou imposées à cette occasion sont plus ou moins bien comprises et acceptées. On vient demander une aide pour une caution, et on nous impose un montant précis auquel le loyer doit correspondre. On vient demander une aide parce que les revenus de la famille sont insuffisants pour faire face à l'ensemble des frais, et on nous parle de guidance budgétaire, comme si on était incapable de

gérer soi-même son budget. Pourtant, les causes de l'endettement trouvent essentiellement leurs racines dans le fonctionnement même de la société de (sur) consommation et la faiblesse des revenus.

- > « J'ai demandé le minimex à X. Il y a eu des conditions: suivre une formation au sein du CPAS et m'inscrire à l'ALE. Si j'acceptais, j'aurais eu 15 BEF [0,37 euro] net de l'heure en plus du chômage. On est sanctionné lorsqu'on ne prévient pas assez tôt de son absence et on n'est pas payé en jour de maladie. J'ai refusé la formation et maintenant je subis des pressions. » (Cave, 1996)
- > « J'ai demandé une intervention du CPAS pour mes médicaments et pour qu'ils m'aident à payer les compléments d'hospitalisation. Le CPAS veut bien m'accorder ces aides si j'accepte une guidance budgétaire. Mon budget sera effectivement plus facile à gérer si j'ai une aide pour les soins médicaux, par contre si je n'en ai pas cela resterait compliqué même pour le CPAS. En fait ils nous mentent parce que ce n'est pas avec mon budget actuel qu'ils feront la gestion mais avec l'aide qu'ils m'accordent en plus. Ainsi c'est plus facile... et ils peuvent nous faire passer pour des imbéciles. »

L'intervention d'office du CPAS

Selon la loi :

Exceptionnellement, le CPAS est amené à intervenir, à proposer une aide ou à l'accorder d'office lorsqu'il est informé d'une situation de grande détresse de quelqu'un, et ce alors même que cette personne n'avait formulé aucune demande d'aide.

(Articles 7 loi 7.8.1974, 14 loi 8.7.1976, 18 loi 26.5.2002)

- > « En 1984, j'ai perdu mon mari, je ne connaissais pas le CPAS. Le CPAS d'X. est venu sonner chez moi. Il est venu pour donner de l'aide. J'ai reçu mon minimex durant un an en attendant ma pension. Ça s'est bien passé. J'ai expliqué ce que c'était. Il fallait rembourser évidemment. C'est le service des pensions qui a directement remboursé le CPAS. » (Cave, 1997)

> « J. a reçu une aide sociale suite à l'alerte donnée au CPAS par le service de distribution de repas à domicile. » (Cave, 1997)

L'intervention inattendue du CPAS à l'égard de personnes et familles qui n'avaient sollicité aucune aide, suscite beaucoup de questions lors des réunions des Caves.

Un débat délicat

Le débat est délicat et notre réflexion est en questionnement. Nous posons le constat qu'il n'est pas normal que des gens se retrouvent empêtrés dans des situations de grande misère sans disposer des moyens nécessaires pour continuer à lutter contre celles-ci.

Mais, en même temps, nous insistons sur le nécessaire respect de chacun, de sa vie privée, du temps qu'il faut à quelqu'un de très précarisé pour accepter une intervention extérieure.

Notre expérience nous a appris que parfois, des personnes qui semblent de prime abord démunies de tout sont en réalité parvenues à restaurer et préserver autour d'elles une « bulle de survie » leur permettant d'assumer l'immédiat. L'intervention de services sociaux, même dans ses formes présentées comme les plus souples (notamment les éducateurs de rue ou les samu sociaux) risquent parfois de casser ce fragile équilibre de survie.

Il est très difficile de prévenir et de maîtriser les conséquences qu'une volonté d'aider une personne peut produire sur celle-ci.

D'abord un dialogue

Nos expériences face à la misère nous révèlent notamment deux de ces conséquences :

- Il est essentiel d'instaurer, en premier lieu, un dialogue, même très limité, même non verbal (un regard, un geste). Ensuite, il est tout aussi important de respecter le rythme de la personne ren-

contrée et d'accepter de prendre le temps nécessaire pour qu'une réelle relation ait lieu.

- Même si du temps peut passer avant qu'une modification concrète intervienne dans la situation de grande misère que traverse la personne concernée (accepter d'aller loger dans un abri de nuit, accepter d'aller prendre une douche, accepter d'exprimer son vécu), notre réflexion en Caves nous conduit à souligner l'importance primordiale de respecter tout ce qui fait et compose l'aujourd'hui de cette personne.



Notre autonomie mise à l'épreuve

Une perte de maîtrise

Les décisions qui entraînent une réduction de notre autonomie peuvent être difficiles à accepter. Trop souvent, la maîtrise de notre situation nous échappe.

- > « On ne va pas au CPAS qu'il nous prenne en charge. On y va pour avoir les moyens de se prendre en charge. »

Même si les décisions prises peuvent s'avérer utiles par rapport à notre situation, les conditions imposées (une guidance budgétaire, par exemple)

sont parfois vécues comme la preuve de notre incapacité ou de nos lacunes. Il n'est pas facile, en réponse à une demande d'aide, de recevoir le message selon lequel on n'est pas capable de s'en sortir tout seul :

- > « Certaines personnes ne veulent pas que le CPAS gère leur argent. Elles veulent le faire elles-mêmes. C'est normal, on n'aime pas qu'on fouille dans nos portefeuilles. J'ai jamais vraiment vécu ça. J'ai dû parfois justifier ma demande d'aide avec des notes de frais, mais est-ce une guidance budgétaire? Moi, j'ai dû dire toutes mes dépenses (loyer...). C'est pas une guidance, c'est plus pour vérifier si on a assez pour vivre. Une assistante sociale est venue chez des amis et leur a interdit de continuer les paiements d'une chaîne Hi-Fi... parce que c'est du luxe. Mais malgré tout cela, ils avaient commencé les paiements lorsqu'ils travaillaient. Ça peut être une protection de la personne (quelqu'un qui boit ou qui est seul). Il faudrait qu'il y ait le choix, qu'on n'impose pas une gestion budgétaire. »
- > « La différence entre la gestion de dettes de S. (qui est faite par le CPAS) et celle de C. (faite par LST): S. ne sait pas où va son argent, c'est une assistante sociale qui lui gère son budget. Elle ne sait pas non plus pour combien de temps elle va en avoir. C., elle, sait ce qu'elle paie, quand elle paie, où va son argent et quand elle aura fini de payer. »
- > « Si je n'avais pas accepté la guidance budgétaire, le CPAS ne m'aurait pas aidé. Maintenant, il paie mes dettes et j'ai « encore » 12 000 francs [297,47 euros] par mois. Sans l'aide du CPAS, je n'aurais plus eu d'argent. D'ailleurs, je ne sais pas comment ils font pour payer mes dettes. Je vais certainement en avoir pour des années. Le CPAS ne m'a pas dit pendant combien de temps je vais devoir rembourser. »
- > « On perd le peu de pouvoir sur le peu d'argent que l'on avait et maintenant, on a encore moins d'argent. De plus, on ne sait pas où va l'argent que le CPAS prend pour payer les dettes. » (Cave, 2000)



Le droit de rester pauvre... ou... On nous montre du « droit »!

L'une des critiques majeures à l'encontre de la manière dont le droit à l'aide sociale est appliqué est que l'aide accordée nous maintient en situation d'assistance et de pauvreté: « l'aide sociale, c'est le droit de rester pauvre ! »

- > « Si nous recevons l'aide du CPAS, on nous colle une étiquette du style: minimexé = pauvre. On enferme les gens dans un ghetto (pauvreté) dont on a difficile à sortir. »
- > « Moi, je n'ose plus aller au CPAS, je me sens humiliée. Ils me posent des questions. Ca ne les regarde pas. Je trouve qu'ils vont trop loin dans la vie des gens: les parents, les compagnons, la famille, le logement... jusque dans notre vie intime. Et ça, même quand l'aide demandée est une avance, c'est-à-dire quand nous acceptons de rembourser au fur et à mesure. Ils m'ont aussi donné des solutions qui n'en sont pas: « Si vous n'avez pas assez d'argent, il faut vivre sans feu! » Grelotter toute la journée et... malgré ça, garder le moral. Je le dis: des fois, ils feraient pleurer les gens, ils nous poussent à bout. Par contre, je peux parler de mes problèmes à des amis. Eux, ils me comprennent! Je trouve que le CPAS de ma commune ne remplit pas bien sa mission: où

est la dignité? La politesse, par exemple, ça serait déjà un premier pas. Moi, j'essaie de parler gentiment avec eux, mais ils répondent souvent sèchement. Ce n'est pas parce qu'on a de grosses difficultés qu'on est des chiens. »

(*La main dans la main*, n° 83, juin 1990, p. 5)

Le Rapport général sur la pauvreté soulignait déjà que le droit à l'aide sociale est très souvent ressenti comme une humiliation: « En être réduit à l'aide sociale, ça veut dire qu'on dépend toujours des autres et qu'on perd tout contrôle sur sa propre vie. Apparemment, on croit aussi que nous abusons de cette aide. Donc, bien évidemment, on contrôle tout ce que nous avons et tout ce que nous faisons. »¹⁵

Une intervention de LST dans ce rapport va dans le même sens: « La lutte contre la pauvreté se transforme en lutte contre les pauvres. (...) On retrouve dans les législations concernant le minimex, l'introduction de critères qui permettent une plus grande sélectivité des aides. De plus, les risques d'exclusion du droit au minimex augmentent. Cette « lutte contre les pauvres » se traduit précisément par tous ces moyens qui portent atteinte à la sécurité d'existence des plus faibles... Nous pourrions effectuer le même type de lecture dans les domaines de l'éducation, de la santé, du logement, du droit à la famille. »¹⁶

La zone de fragilité

Le CPAS n'intervient pas au-delà d'un minimum de sécurité d'existence. Une fois celui-ci acquis, il faut s'en contenter. Dès que nos revenus dépassent les taux légaux ou les barèmes d'intervention définis au cas par cas par le CPAS, il n'intervient plus même si nous restons dans une zone de grande fragilité !

À titre personnel, les travailleurs sociaux sont conscients que le minimex est souvent insuffisant pour vivre décemment, mais institutionnellement, le CPAS fait semblant de ne pas voir le problème.

Nous soulignons l'hypocrisie qui consiste à attendre d'une famille qu'elle se débrouille seule avec un minimex, un chômage ou une pension équivalente, alors que ce montant est souvent radicalement insuffisant pour vivre décemment. L'aberration du système consiste à rendre cette famille responsable de son échec, alors qu'il lui est matériellement impossible de gérer un budget avec si peu de rentrées financières :

- > « On nous interdit de vivre dans un taudis, mais le budget ne permet pas grand-chose et le CPAS n'aide pas à trouver autre chose. J'ai eu des reproches de l'assistante sociale concernant le logement. Mais les propriétaires n'acceptent pas ou peu les chômeurs et minimexés. C'est hypocrite de la part du CPAS de dire que vous ne pouvez pas vivre dans un taudis au lieu de vous aider à trouver un autre logement. » (Cave, 1996)
- > « Comment voulez-vous qu'on gère correctement son argent? La banque refuse de nous ouvrir un compte en banque. Conséquence: difficile de gérer son budget! On ne sait pas faire d'ordre permanent, ce qui garantirait que les factures importantes et le loyer soient payés en temps et heure. » (Cave, 1996)

Un manque de communication

Nous avons le sentiment de perdre la maîtrise de notre situation, l'impression que le travailleur social « gère » notre vie à notre place. La difficulté naît le plus souvent d'un manque de dialogue, de communication, de temps pour s'écouter, se comprendre et se faire confiance. Cela provoque des réactions de crainte, de méfiance, de « mensonges » pour préserver un minimum de liberté et d'intimité :

- > « Quand j'étais aidée par le CPAS, je devais apporter tous mes papiers et il payait toutes mes factures, sans m'expliquer nécessairement pourquoi il faisait telle ou telle chose. J'avais le sentiment d'être pris pour un gosse à qui on donne de l'argent de poche. » (Cave, 1996)
- > « Si on n'est pas bien placé dans la société, si on est simple ouvrier, chômeur... on nous prend pour des cons. On se dit: de

toute façon, celui-là, il n'y connaît rien et on peut tricher avec lui. On ne me croit pas, parce que je suis chômeur. Si je touchais 60 000 BEF [1 487,36 euros] par mois, on ne me ferait pas chier, on m'écouterait! » (Cave, 1997)

Gérer l'insuffisant

Les aides sont accordées au coup par coup, sans plan d'aide à moyen ou long terme. Nous sommes toujours à la merci d'une décision de refus ; nous restons en situation de précarité, de fragilité. Les aides sont minimales et maintiennent dans l'assistance.

Le minimum vital alloué par le CPAS reste insuffisant : il faut renoncer et sélectionner les dépenses, notamment en ce qui concerne le logement, les soins de santé, la nourriture, les vêtements, les loisirs. Tout doit toujours être calculé au plus juste et le moindre écart nous endette :

- > « La première demande a été bien reçue, mais quand j'ai été pour faire une demande pour avance sur allocations de chômage, il me semble que ça a été plus dur. Il m'a semblé que j'agaçais l'assistante sociale à revenir avec de nouvelles demandes. Quand j'ai retouché les arriérés d'allocations de chômage, ils (le CPAS) m'ont retiré tout d'un coup, sans m'informer de rien. Je suis passée de 16 000 BEF [396,63 euros] à 5 000 BEF [123,95 euros]. » (Cave, 1996)
- > « Le CPAS avait dit d'accord pour le minimex et les soins de santé. J'ai un fils qui a été fort malade et après trois mois, on m'a refusé l'aide médicale. L'assistante sociale m'a dit : « Vous coûtez trop cher ». J'ai eu des reproches de l'assistante sociale à propos du logement. Or, je vis dans un logement social et les propriétaires du privé n'acceptent pas ou peu les chômeurs et minimexés. » (Cave, 1996)
- > « Le CPAS aide, mais une fois qu'on a à nouveau un minimum pour gagner sa vie, ce dernier ne cherche qu'un remboursement. Maintenant, tout est remboursé mais le CPAS, au lieu de nous

aider, nous enfonce une fois qu'on a à nouveau un minimum de revenus. » (Cave, 1996)

> « Quand on a un minimex, minimum pour vivre, on ne peut pas fumer, on ne peut pas avoir de culture. Tout ce qu'on peut avoir, c'est une pizza à la sauce tomate, et encore...! Il y a le chauffage, l'électricité, le loyer, l'assurance incendie, l'assurance familiale. Et au bout, que reste-t-il? Et je ne peux pas tomber malade sinon tout est foutu! » (Cave, 1996)

> « A-t-on le droit à l'erreur lorsqu'on bénéficie d'une guidance budgétaire? On achète quelque chose de « non vital » ou considéré comme tel. Comment réagira l'assistante sociale? On vit dans la peur constante du moindre faux pas qui entraînera des sanctions et des suspensions d'aide. Or, toute la société autour de nous nous pousse aux dépenses. » (Cave, 1999)

Des situations d'endettement nous contraignent à poser des choix qui finalement augmentent encore notre endettement : sans voiture, les grandes surfaces sont moins accessibles et il faut se rabattre sur les petits détaillants plus chers ; quand les banques nous refusent l'accès aux prêts personnels, il faut se rabattre sur les lignes de crédit plus coûteuses des entreprises de vente par correspondance ; sans budget suffisant pour acheter certaines denrées en gros (50 kg de charbon, ticket de 10 trajets de bus), il faut se rabattre sur des achats au détail plus coûteux ; etc.

> « L'octroi du minimex n'est jamais acquis à vie. Ainsi, il ne nous est pas possible de sortir de l'endettement : nous sommes à la merci de la moindre tuile ! Si nos revenus étaient assurés de manière régulière, on maîtriserait mieux notre budget et on serait moins fragile face à l'endettement. » (Cave, 1996)

Nous avons déjà souligné ce paradoxe¹⁷ : le CPAS veut nous apprendre à gérer notre budget, mais l'argent disponible est insuffisant !

L'effet « boule de neige »

Introduire une demande, c'est mettre en route un processus dans lequel on risque de perdre beaucoup de maîtrise. Il ne suffit pas de définir de manière précise le type d'intervention que l'on souhaite de la part du CPAS. Lorsque celui-ci reçoit notre demande, il examine notre situation financière, il nous interroge sur nos conditions de logement, sur nos enfants, sur nos activités.

Le CPAS déborde alors de notre demande, analyse notre situation et pose un diagnostic sur les différents « états de besoin » à rencontrer. Cela ne pose pas de problème en soi si ce n'est que souvent, il prend cette décision à notre insu et sans nous permettre de garder une maîtrise sur notre situation. Il n'est pas rare de voir le CPAS prendre des décisions qui dépassent notre demande initiale.

Le CPAS reçoit bien sûr, aux termes de la loi, l'obligation de cerner au mieux « l'état de besoin » pour définir les modalités de l'aide « la plus appropriée » à y apporter.

Il n'en reste pas moins que nous vivons souvent ce débordement comme une intrusion dans notre vie privée, comme une trahison par rapport à la demande d'aide initiale. En outre, cette intrusion enlève notre autonomie, non seulement en ce qui concerne l'objet de la demande initiale, mais aussi à l'égard d'autres aspects de notre vie privée et familiale.

- > « Chez nous avec les parents, il y avait des problèmes d'électricité, à cause de fuites... On devait près de 100 000 BEF [2478,94 euros]. Le CPAS est venu pour vérifier ce qu'il y avait dans la maison, dans le frigo... Après cela, mes parents ont mis les assistantes sociales dehors. Après il y a eu les flics et on a été placés. Donc au départ d'une demande par rapport à un problème de dettes d'électricité, il y a eu d'autres choses en route. » (Cave, 1996)

- > « Il y a quelques années, j'ai accompagné au CPAS une femme qui était à la rue avec ses deux petits bouts. Le CPAS de X. ne voulait pas l'aider. On est montés voir le président, elle a eu une aide mais ses enfants ont été placés le jour même. » (Cave, 1997)

Sans doute faut-il en effet raisonner comme suit : lorsqu'elle habite un logement insalubre, une famille subit de multiples conséquences indirectes de l'état du logement : les conflits dus à la promiscuité, la dégradation de l'état de santé, la peur de l'expulsion, la honte face aux voisins. Tout cela influence négativement les comportements et les relations familiales se dégradent. Les enfants sont très sensibles à ce climat et leur comportement comme leur santé s'en ressentent, à la maison mais aussi à l'école ou dans le quartier.

Le placement des enfants peut paraître une réponse logique pour les éloigner d'un climat considéré comme défavorable, mais il accentue encore la destruction de la famille. Il constitue également une réponse rassurante pour les intervenants extérieurs, et certainement plus simple que d'aider la famille à améliorer ses conditions de logement.

- > « J'ai travaillé pendant plus ou moins dix ans à la même place. J'ai connu mon mari en travaillant. J'avais vingt-six ans. On s'est mariés, cela faisait un an qu'on se connaissait. Après nous avons eu notre fils. Mon patron est décédé à cause d'un accident. Il était mon tuteur. La patronne m'a dit qu'on allait me mettre au pointage. Un jour, je n'ai plus eu mes allocations de chômage à cause d'une décision de sanction de l'ONEm. Alors, des gens ont été porter plainte en disant que mon fils n'avait pas à manger. Une assistante sociale est venue à la maison. Elle a dit qu'il faisait propre, qu'il y avait tout ce qu'il fallait, sauf que mon fils n'avait pas assez à manger. C'est à cause de ça que le CPAS a décidé de le placer là où il y avait à manger et où il pouvait avoir tout ce qu'il voulait, et c'est eux qui payaient à ma place. »
(*La main dans la main*, n° 157, novembre 1997, p. 2)

Le Rapport général sur la pauvreté souligne expressément la question des choix politiques à poser et de leur coût financier : « Est-il possible de réserver les budgets de fonctionnement du secteur du placement des enfants pour l'affecter plutôt en aides directes aux familles concernées ? En d'autres termes, plutôt que de financer le placement des enfants, n'est-il pas préférable d'utiliser l'argent pour aider la famille à se loger dans des conditions décentes ? »¹⁸

Le recours en justice

> « Vous le savez, des pareils à nous autres, nous devons quelquefois nous adresser au CPAS. Souvent parce que nous n'avons plus assez d'argent pour payer le nécessaire. Cela m'est arrivé dernièrement. Et le CPAS de X. a refusé de m'aider.

J'en ai alors parlé à un ami de LST parce que je n'étais pas d'accord. Nous sommes allés en recours à la Chambre des recours. Deux fois, nous y avons été.

La première fois, X a expliqué ma situation (moi, je n'ai rien dit car j'avais peur). Après avoir payé tout ce qu'il faut, je n'ai plus rien et je mendie alors ce dont j'ai besoin. Je crois aussi que je suis trop bonne.

Certaines personnes en profitent, mais je ne résiste pas quand quelqu'un me demande quelque chose; j'ai peur d'elles, peur d'être battue.

Le CPAS devait m'aider à vivre un peu plus décemment, j'avais besoin d'aide et je suis malade.

Mais la Chambre des Recours n'a pu prendre une décision, parce qu'elle n'avait pas assez d'informations. Mais au moins, là, nous avons été écoutés. Au CPAS, je n'ai pas eu l'impression d'avoir été écoutée. La Chambre des Recours a alors demandé à un service social de la Province de faire une enquête.

Une assistante sociale est venue à la maison. J'ai pu lui dire comment je vivais. Elle l'a écrit à la Chambre des Recours. Je suppose qu'elle a été voir au CPAS aussi.

La deuxième fois, nous y sommes retournés et là, la Chambre des Recours a décidé que le CPAS devait me payer les frais médicaux et pharmaceutiques non couverts par la mutuelle. Elle demandait aussi au CPAS de me proposer une guidance budgétaire.

Cet ami de LST me disait que j'étais la quatrième personne qu'il accompagnait contre le CPAS de X. On commence à respecter les gens de cette commune.

Il faut pousser la Chambre de Recours et le CPAS à nous respecter et à nous prendre au sérieux. »

(La main dans la main, n° 83, juin 1990, p. 5)

Selon la loi :

Une décision d'un CPAS peut toujours être contestée devant le Tribunal du travail.

La décision doit contenir les informations concrètes nécessaires pour permettre à la personne concernée d'introduire ce recours en justice.

Parmi ces informations concrètes, il y a notamment le délai du recours (un mois en matière d'aide sociale, trois mois en matière de minimex et de droit à l'intégration sociale), l'adresse du Tribunal du travail où il faut déposer le recours, la manière de rédiger son recours (la forme de la requête).

La décision doit également indiquer les coordonnées complètes de la personne qui peut être contactée au sein du CPAS pour recevoir des explications sur le contenu de la décision.

(Articles 9 loi 7.8.1974, 24 et 25 A.R. 30.10.1974, 62bis loi 8.7.1976, 7, 13 et 14 loi 11.4.1995, 21 § 3 et 47 loi 26.5.2002, 3 A.R. 11.7.2002.)

Le droit d'introduire un recours devant le Tribunal du travail à l'encontre d'une décision du CPAS, est un principe fondamental dans notre société démocratique. Depuis 1993, les chambres provinciales de recours ont été supprimées. Désormais, les litiges en matière d'aide sociale sont, comme pour le minimex ou le droit à l'intégration sociale, portés devant le Tribunal du travail.

Nous constatons toutefois qu'aller en recours est difficile. Avant même d'évoquer les difficultés de l'accès à la justice (les conditions d'accès au système des avocats pro deo, appelé l'aide légale depuis le 1^{er} janvier 2000) et la lenteur du fonctionnement de celle-ci, nous relevons que le simple fait d'être informé du droit d'introduire un recours n'est pas assuré. Certaines garanties sont prévues, mais elles demeurent en pratique insuffisantes.

Le travailleur social du CPAS nous informe rarement de l'existence du droit d'aller en recours, ou nous en décourage en invoquant sa lenteur ou de mauvaises réactions possibles :

- > « Quand tu arrives dans un CPAS, il est très rare qu'on te dise que tu peux avoir un recours, alors qu'ils y sont obligés. Une seule fois on m'a parlé de la possibilité de recours. C'est la seule fois qu'une assistante sociale de CPAS m'a parlé de cela. » (Cave, 1996)
- > « Je ne savais pas que je pouvais me défendre moi-même devant le conseil du CPAS. On est mal accueilli. On doit toujours renvoyer plus de renseignements (cohabitation, allocations familiales, etc.). On ne m'a pas dit comment m'y prendre. Au contraire on m'a découragé. On m'a fait sentir que je n'avais pas intérêt à introduire un recours. » (Cave, 1996)
- > « Quand on a besoin d'une aide, on introduit la demande et on doit attendre que ça soit examiné par le conseil. Si la demande est refusée, on peut introduire un recours devant le Tribunal du travail. Il faut attendre que le jugement soit rendu. Tout cela pour montrer le grand laps de temps qui s'est écoulé, on est encore plus dans la merde qu'avant la demande. » (Cave, 2001)

Nous insistons une fois encore sur la nécessité pour le CPAS de compléter l'information écrite par une information orale claire et s'assurer que celle-ci soit bien comprise!

Δ

1. LST, « Dix années de rassemblement du Quart-Monde », dans *Rapport d'activité*, Namur, 1992, p. 5.
2. Voir page 78, « L'aide sociale "au cas par cas" ».
3. Voir chapitre 7.
4. E. JACQUES, *Étude sur les bénéficiaires de minimex : précarité sociale et dépendance institutionnelle, programme national de recherches en sciences sociales*, F.R.B., 1975-1978.
5. Luc LEFEBVRE, *Réflexions concernant la « Formation » vécue à LST*, dans *Travail social et formation, Politiques Actives Contractuelles*, n° 13, 1995-1996, pp. 30-43.
6. Le vagabondage était un délit jusqu'en 1993. Saint-Hubert accueillait un « dépôt de mendicité ».
7. Rapport général sur la pauvreté, cité plus haut, p. 90.
8. Le problème du domicile, qui est largement examiné dans le chapitre 3 du Rapport général sur la pauvreté, suscite de nombreuses réactions de la part des CPAS. On invoque trop souvent et depuis longtemps cet argument pour renvoyer le demandeur d'un service à l'autre.
9. Maison maternelle pour femmes en difficulté accompagnées d'enfants.
10. Voir page 127, « Le mensonge ».
11. Voir page 50, « L'accompagnement ».
12. Nous reviendrons sur ces notions au chapitre 7.
13. Voir page 90, « L'effet boule de neige ».
14. LST, 17 octobre 1999, *Journée mondiale du refus de la misère: regards et questions des travailleurs les plus pauvres sur les projets de politiques de lutte contre la pauvreté*, 1999, p. 7.
15. Rapport général sur la pauvreté, cité plus haut, p. 72.
16. *Ibidem*, p. 87.
17. Voir page 80, « L'aide assortie de conditions ou d'obligations ».
18. Rapport général sur la pauvreté, cité plus haut, p. 102.



Le CPAS et nous

Les personnes et familles qui s'adressent au CPAS rencontrent d'abord un travailleur social.

L'accès effectif au minimex, à l'aide ou au droit à l'intégration sociale se concrétise dans un cadre institutionnel : il faut s'adresser à un CPAS, introduire une demande, répondre aux questions, être éventuellement entendu devant le conseil de l'aide sociale, attendre la décision écrite, aller en recours si nécessaire.

Toutefois, en pratique, ce n'est pas d'abord à ce cadre institutionnel que les familles sont confrontées, mais à une ou plusieurs personnes : les travailleurs sociaux.

D'innombrables fois lors de la préparation de ce livre, nous avons évoqué nos relations avec les travailleurs sociaux des CPAS. Celles-ci sont tour à tour faites de confiance ou de méfiance, d'accompagnement ou de rejet, de respect ou de jugement de valeur, de rapports de forces plus ou moins équilibrés.

Notre expérience nous a également appris à prendre conscience des enjeux de certains modes d'intervention sociale mis en œuvre au sein des CPAS, particulièrement la gestion de l'immédiat et de l'urgence au détriment d'un travail à long terme, la guidance budgétaire

et les mécanismes de contrôle mis en place au détriment du respect de notre vie privée et familiale.

Enfin, nos réflexions en Caves nous ont permis de souligner un défi fondamental : la dimension du temps. Apprendre à cheminer avec les familles qui vivent la misère, c'est apprendre à cheminer à leur rythme. Notre expérience nous a toutefois appris que les logiques des politiques dites de lutte contre l'exclusion, ne prennent pas en compte cet aspect essentiel.

Les entretiens avec le travailleur social

Nos relations avec les travailleurs sociaux des CPAS sont très différentes d'une personne à l'autre. Parfois on a le sentiment d'être écouté et respecté. D'autres fois, on a le sentiment de ne pas être compris dans nos difficultés, notre détresse, nos peurs.

> « Il y a quelques mois, je me suis adressée au CPAS pour avoir des repas à domicile. Il faut que vous sachiez que je souffre de diabète. Cela nécessite un régime très sévère que mes moyens ne me permettent pas de suivre. Si je ne le respecte pas, je suis hospitalisée. Suite à ces mêmes problèmes de santé, j'ai fait appel au Service d'aide familiale. Ceci était une démarche toute personnelle que je comptais assumer seule. L'humeur de l'assistante sociale était au beau fixe! Elle nous a accueillis chaleureusement... Pour une fois, elle acceptait de présenter notre dossier devant le conseil! Nous n'en revenions pas! Chers lecteurs, je vais vous raconter la suite de mon histoire : en définitive, le conseil nous a accordé la prise en charge du coût de l'aide familiale, mais il a refusé d'octroyer les repas à domicile. MOTIF : Je suis trop jeune pour recevoir des repas à domicile, l'aide familiale devra donc me montrer comment préparer un repas ; comme si je ne savais pas le faire moi-même! Ils nous prennent pour des idiots. Je souhaite bonne chance à l'aide familiale pour ces fameux repas, car je ne possède pas les ingrédients! De plus, elle doit

gérer mon budget, je ne veux pas! Je ne supporte pas que l'on s'occupe de mes affaires personnelles! Alors je me demande si le conseil sert à aider les gens malades ou en difficulté? Je ne pense pas, je crois plutôt que c'est un guide pratique pour informer les assistantes sociales et leur donner la solution pour enrichir les caisses du CPAS. Que pensez-vous de tout cela? »

(*La main dans la main*, n° 95, octobre 1991, p. 3).

On a l'impression que le travailleur social, consciemment ou non, compare notre vie à un modèle type dit « normal » ou considéré comme tel. Nous pensons que les travailleurs sociaux devraient apprendre à mieux comprendre et connaître nos réalités de vie.

- > « On nous dit: « Écrase-toi, ne bouge pas et reste à ta place ». Quand on dit qu'on est au CPAS, on pense qu'on est des bons à rien, des baraquis. »
- > « Pour moi, l'assistante sociale ne comprend pas toujours notre situation. Quand on va trouver un assistant social, c'est qu'on a besoin d'une aide et que l'on ne sait pas se débrouiller soi-même. J'ai l'impression qu'ils s'occupent de certains plus que d'autres. »
- > « On est inférieurs, on dépend d'eux. On doit passer par là, car c'est l'assistant social qui fait normalement les premières démarches. »
- > « Nous percevons l'assistante sociale comme quelqu'un qui va décider pour nous. Alors que ses supérieurs décident pour elle ». B. (*La main dans la main*, n° 94, septembre 1991, p. 4)
- > « Quel accueil? Notre fille est en home. Depuis quelques mois, elle passe une journée par semaine avec nous. Pendant les vacances, nous avons eu la possibilité de l'accueillir trois jours chez nous. Elle a pu loger. On était en famille. Après ces trois journées, nous avons téléphoné au home parce que cela se prolongeait très bien. Le home a donné son accord. Financièrement, la situation devenait plus difficile pour nous. Une bouche en plus à nourrir, cela change. En plus, c'était la fin du mois et nous voulions que notre fille ait ce dont elle a besoin. C'est pour cela que

nous avons été dans un service social demander un peu d'argent pour vivre à trois. Mendier, c'est gênant. Mais sans argent, sans nourriture, nous risquons de devenir agressifs. Nous sommes arrivés à trois. Une assistante sociale que nous n'avions jamais vue nous a dit: « Encore vous! » On s'est tus: on a accusé le coup parce qu'on avait besoin d'eux. On lui a expliqué notre situation. Elle nous a dit quelque chose comme ça: « Si on ne sait pas nourrir une bouche en plus, on ne la reprend pas. On la laisse au home. » Elle a dit aussi d'aller voir au CPAS. Voilà ce qu'elle a dit devant notre fille. Trop souvent, on se sent rejeté et exclu des services sociaux. Pour ceux qui ont des problèmes, les assistants sociaux doivent savoir être à l'écoute. C'est important pour donner la force de continuer. Un riche ou un pauvre dans la détresse, on devrait les écouter à égalité. »

(*La main dans la main*, n° 126, octobre 1994, p. 4)

On réagit comme on peut

Nous avons parfois le sentiment d'être jugés dans nos manières de vivre et de réagir. Pourtant si nous nous présentons au CPAS, c'est que nous sommes en difficulté, et quand on est envahi par les difficultés, on réagit comme on peut. C'est peut-être comme cela que naissent les préjugés et les étiquettes.

Nous nous présentons au CPAS avec nos difficultés, nos peurs, nos détresses, et nous avons l'impression que tout cela ne correspond pas facilement avec la notion légale « d'état de besoin » que le CPAS doit apprécier avant d'intervenir. Nous avons aussi l'impression que le travailleur social du CPAS éprouve des difficultés à intégrer notre vécu et le traduire justement dans des propositions qu'il doit soumettre au Conseil. Nous nous sentons finalement incompris, voire trahis.

> « Ils ne comprennent pas, il faut te démerder tout seul, ce n'est pas eux qui t'aident. Ce n'est pas le CPAS qui viendra voir dans ton logement les difficultés que tu as (humidité, etc.). » (Cave, 1996)

- > « Souvent, on ne comprend pas et les mots utilisés sont trop compliqués. Les assistantes sociales ne s'assurent pas qu'on a bien compris ce qu'il y a à faire. Par contre, certaines écrivent sur un papier ce qu'il faut faire comme démarches, apporter comme papiers... » (Cave, 1997)

Le premier contact

Notre expérience nous confirme que le premier contact avec le travailleur social est essentiel et déterminant pour la qualité de la suite de la relation. Comme si le courant passait bien ou mal... La confiance se construit avec quelqu'un avec qui on sent ou non qu'une démarche pourra se construire :

- > « C'est le premier contact qui est important. Quand j'y suis allé pour la première fois, j'avais les cheveux longs, le look hippie, mais ils n'ont pas à regarder à cela. J'ai expliqué que j'ai été rayé du chômage parce que j'ai oublié de pointer deux jours. L'assistante sociale me rétorque: « Est-ce que vous avez vu comment vous êtes? ». Je lui réponds: « Et vous? » Elle me dit que ça ne me regarde pas et moi, je lui dit qu'elle non plus. Elle me dit qu'il me faut un certain look pour travailler. Alors, je suis passé chez une autre assistante sociale et elle a compris ce que je voulais dire. »

Le travailleur social du CPAS n'a souvent pas assez de temps à nous consacrer. Il est sans doute vrai que ce dernier dispose de moins en moins de temps pour discuter, écouter, accompagner dans des démarches qui sont parfois si difficiles à accomplir seul. La gestion de notre situation, de notre demande semble plus administrative que « sociale » ou simplement humaine. On a le sentiment de ne pas être écouté.

- > « En 1981, j'ai travaillé dans le nettoyage le long de la Meuse pour un patron. Ce patron ne m'avait pas déclaré. Puis, plus de boulot. Comme je n'avais pas été déclaré, je n'ai pas eu droit au chômage.

D'abord, j'ai vécu de mes économies. Puis, j'ai été au CPAS qui m'a fait tourner en rond durant plusieurs semaines, sans m'informer de mes droits. Je ne vivais plus que des containers du GB pour nourrir mes enfants. J'ai été réclamer au CPAS avec L. : Le CPAS a dit qu'il ne connaissait pas cette famille-là, alors qu'il était parfaitement au courant de ma situation, puisqu'il avait déjà refusé antérieurement de m'aider! » (Cave, 1996)



Se remettre en question

Nous avons le sentiment que le CPAS nous contraint sans cesse à remettre en question notre manière de vivre, sans qu'apparemment lui-même remette en question ses politiques d'intervention, ses méthodes de travail et ses pratiques quotidiennes :

- > « J'ai toujours mal vécu mes contacts avec le CPAS. L'assistante sociale ne comprend pas ce que tu vis. On est toujours dans l'attente de l'aide, en attendant la réponse, j'étais très anxieuse. L'attente, le délai est très dur à vivre. Finalement, j'ai très mal vécu et j'ai fini par travailler au noir. L'assistante sociale n'a pas compris la détresse dans laquelle j'étais. J'ai montré tout ce que j'avais dû payer mais ça m'a été refusé. La réponse a été : « Pourquoi vous ne déménagez pas? » On s'entend répondre des énormités sur sa vie privée. Moi, on m'a dit : « Mangez du lard et des œufs, ça coûte moins cher ». (Cave, 1996)

Des contacts réguliers

Entretenir des contacts avec le travailleur social en charge de notre dossier est essentiel. Il est fondamental que les moyens soient mis en œuvre pour qu'ils se déroulent bien, dans le respect mutuel.

À cet égard, il est important que le travailleur social du CPAS explique ce qu'il fait et pourquoi il agit de telle manière. Sinon, certaines manières de faire risquent d'être mal perçues.

- > « J'ai été demander le minimex avec mon copain. Le CPAS ne voulait pas croire qu'on habitait ensemble. L'assistante sociale a fait sortir mon copain, puis m'a posé des questions. Ensuite c'est moi qui suis sortie et elle a reposé les mêmes questions à mon ami... comme si c'était pour nous contrôler. Pour moi, c'est un manque de confiance. Jamais elle ne nous a expliqué pourquoi elle agissait comme ça. On se serait cru dans un commissariat de police. » (Cave, 1996)
- > « Une des premières fois que j'ai été, l'assistante sociale écrivait des notes sur un papier... C'est normal ça? » (Cave, 1997)

Il est également important de maintenir, voire de provoquer un contact régulier avec le travailleur social pour s'assurer que les choses bougent, ou tout simplement pour se tenir informé, pour comprendre comment évolue l'examen de notre demande ou de notre situation, et pour essayer de garder un peu de maîtrise sur celle-ci. Sinon, nous nous en sentons vite dépossédés.

Les rapports de forces avec le travailleur social

Il est très difficile de garder la maîtrise de la situation quand on doit faire appel au CPAS. Un rapport de forces s'installe, inégal et à notre désavantage. Ce rapport de forces est en réalité profondément institutionnalisé par le fonctionnement même des CPAS. Aussi sommes-nous très prudents à l'égard des politiques de contractualisa-

tion de l'aide sociale (conclure un contrat entre le travailleur social et une personne qui vient demander une aide¹), lesquelles déguisent en contrat, c'est-à-dire en accord conclu entre deux personnes libres et égales, ce qui n'est en réalité que la domination de l'un par l'autre.

Dépossédé de sa vie

Un véritable rapport de pouvoir s'instaure, à l'avantage évident du CPAS : c'est lui qui connaît la loi, c'est lui qui est à l'initiative de son application ou de sa non-application. Notre rôle consiste surtout à « suivre », et nous défendre.

Pourtant, on voudrait ne pas être dépossédé de sa vie. Parfois alors, on préfère ne pas introduire de demande ou se montrer réticent ou méfiant, au risque d'entraîner le refus de la demande.

S'adresser au CPAS implique bien sûr la dépendance face à une intervention extérieure. Ce n'est pas nécessairement une mauvaise chose, sauf lorsque l'intervention devient intrusion, lorsque nous perdons toute autonomie ou possibilité d'initiative.

Sans doute ne faut-il pas toujours se laisser faire, mais c'est important que le travailleur social prenne certaines choses en charge, lorsque nous ne nous en sentons plus capables.

Parfois on se rend compte qu'au fil du temps, le travailleur social change progressivement d'attitude à notre égard. Est-ce parce qu'on a dû insister pour faire entendre sa voix ? Est-ce parce qu'une relation de confiance s'établit petit à petit ?

Les changements de travailleur social

Un changement de travailleur social – temporaire (lors de congés ou de maladie) ou définitif – bouleverse les relations et nécessite la reconstruction d'une relation de confiance. Parfois tout se débloque...

ou tout se bloque ! Ce qui peut n'apparaître qu'une simple modification du point de vue de l'organisation institutionnelle du CPAS peut entraîner des conséquences non négligeables sur la suite de nos relations avec celui-ci.

Outre les différences de personnalité entre deux travailleurs sociaux, nous devons faire face à des différences de discours, de pratiques, d'exigences, de marges de tolérance, de méthodes de travail, de manières de conduire les entretiens.

> « Moi, j'ai deux assistantes sociales et les deux disent des choses différentes ! » (Cave, 1996)

Par ailleurs, le transfert de dossiers d'un CPAS à l'autre peut entraîner des retards non négligeables :

> « Je dois attendre mon dossier qui vient de X avant de pouvoir bénéficier de quoi que ce soit. On m'a demandé d'attendre un mois, le deuxième mois d'attente a déjà commencé. » (Cave, 1996)

Les solutions « de facilité » : la gestion de l'immédiat

Confrontés à des personnes en situation de crise, certains CPAS concentrent leur intervention sur le court terme. Cette gestion de l'immédiat n'est souvent pas suivie d'une recherche de solution à moyen ou long terme. Une fois la crise apaisée par des solutions d'urgence, les familles ont l'impression que le CPAS laisse « pourrir » la situation... jusqu'à l'éventuelle crise suivante qui nécessitera à nouveau une intervention !

Un pansement

Une recherche de solution à plus long terme suppose évidemment un investissement considérable. Par manque de temps ou de moyens, par manque de lucidité face à une situation ou par facilité, certains services sociaux n'y font pas toujours face.

Notre expérience nous force à être très attentifs à la tentation des services sociaux de répondre à l'urgence par l'urgence, parce nous savons bien qu'une vision à court terme détruit la cohésion des familles très pauvres :

> « Le court terme n'est pas toujours une solution mais parfois un pansement. Si on prend du temps pour analyser, il peut y avoir une action à long terme. »

> « Nous avons été expulsés avec nos deux enfants en bas âge. Le CPAS était au courant. Nous avons demandé qu'il nous aide à chercher un nouveau logement pour la famille. La réponse a été de proposer de placer les enfants en centre d'accueil d'urgence, ma femme en maison maternelle et moi je devais me débrouiller. Nous nous sommes radicalement opposés à ce scénario, pas parce que je serais séparé de mon épouse ou parce que je devrais loger à gauche et à droite, mais parce qu'il entraînait le placement de nos enfants. Et nous savons qu'une fois placés, même pour des raisons dites d'urgence, il devient très difficile de les récupérer.

Nous avons fait part à l'assistante sociale de notre refus, en lui demandant ce qu'elle comptait faire si sa proposition avait été acceptée. Elle nous a répondu : « Oh, après, on verrait ! »

Le CPAS a fini par nous loger tous ensemble dans un chalet. Je me levais chaque matin à six heures pour aller visiter des logements. » (Cave, 2000)

> « Quand l'abri de nuit de X. a été fermé, il restait G. qui n'avait pas de solution de logement. La solution trouvée, comme il était à la rue, a été de l'hospitaliser ! Le CPAS a évité le problème... »

> « Par rapport au placement de C., le CPAS a payé l'internat sans chercher à savoir pourquoi le frigo était vide. Par la suite, c'est quand j'ai récupéré le chômage que C. a pu revenir à la maison comme il voulait. » (Cave, 2001)

La pointe de l'iceberg

Nous avons réfléchi en Caves à notre réaction lorsque nous nous voyons proposer semblables « solutions de facilité ».

Nous nous rendons compte que ce type de solution est aussi dur à vivre et à assumer que le problème qu'il était censé résoudre. Nous nous sentons trahis par ceux qui présentaient leur intervention comme une aide. Nous avons l'impression que seule la pointe de l'iceberg a trouvé réponse (un logement d'accueil provisoire), tandis que non seulement les problèmes plus profonds restent entiers (pas de logement familial décent), mais que ces solutions de l'immédiat provoquent elles-mêmes des difficultés nouvelles (se battre contre le placement des enfants qui était proposé pour permettre aux parents de chercher plus sereinement un logement).

Parfois, ces solutions de l'immédiat entraînent la révolte de se sentir atteint dans notre dignité de famille. Et puis, il y a la peur d'aller encore solliciter l'aide du CPAS.

La guidance budgétaire

Le CPAS est évidemment amené à intervenir très fréquemment lors de problèmes financiers. Il accompagne souvent l'octroi d'une aide financière par la mise en place d'une guidance budgétaire. Pour celle-ci, le CPAS s'immisce dans la gestion des rentrées et des dépenses de nos familles.

Une guidance budgétaire ne peut en pratique fonctionner qu'avec la collaboration de la personne, donc avec son accord. Toutefois, elle est plus souvent vécue comme une punition ou un contrôle que comme une mesure d'aide acceptée.

Nous insistons sur l'importance de nous expliquer les raisons pour lesquelles on compte nous imposer une guidance budgétaire. C'est tellement mieux de vivre cette « dépendance » positivement !

Défendre notre dignité

Nous distinguons les situations dans lesquelles la guidance a été demandée spontanément, où intervient dans une relation de confiance, des situations dans lesquelles cette mesure est imposée, est vécue comme une sanction, ou intervient alors que les relations avec le travailleur social sont déjà tendues.

Concernant l'ingérence des services sociaux dans notre intimité familiale, nos réflexions communes traduisent nettement une volonté très forte de préserver et de défendre notre dignité !

C'est certainement une source permanente de conflit avec le CPAS. Ce conflit est d'autant plus difficile à résoudre que les intéressés l'identifient en termes différents. Si le CPAS envisage la question de cette « intrusion » comme une nécessité de collaboration, de contrôle et de preuve, nous l'envisageons davantage comme une atteinte à notre intimité et notre dignité. Le mot « intrusion » reçoit alors deux significations différentes, ce qui explique bien des incompréhensions.

Les « cagnottes »

Dans les années quatre-vingt, un CPAS avait trouvé le moyen d'organiser une forme d'épargne sur le montant du minimex des bénéficiaires. L'utilisation de cette épargne n'était pas toujours simple.

Lors d'une conférence de presse² organisée par LST sur la manière dont les familles du Quart-Monde vivent l'aide sociale à Namur, on avait abordé le problème de ces « cagnottes » imposées par le CPAS. À cette occasion, X explique par le détail, toutes les démarches effectuées avec d'autres militants de LST pendant plusieurs jours afin de

récupérer dans un premier temps une part de cette « cagnotte » qui lui revient. Très vite les démarches porteront sur la nécessité de retrouver la trace de cette « cagnotte ».

À un autre moment, X nous disait : « J'ai réclamé ma « cagnotte » que le CPAS faisait sur mon minimex. On me la refuse, or j'avais besoin d'argent car j'avais retrouvé un travail. Finalement, après négociations, le CPAS accepte à la condition que je signe un papier où je m'engageais à ne plus jamais recourir à l'aide du CPAS. Pratique tout à fait illégale... »³

La pratique de ces « cagnottes », comme épargne forcée sur le minimex, était, en fait, une manière illégale d'organiser une guidance budgétaire. Même si l'objectif était de faire face à des situations particulières !

Les dés pipés

Dans d'autres circonstances, cette gestion peut être organisée pour régler des situations d'endettement.

La guidance budgétaire est dans tous les cas mal acceptée lorsque l'endettement trouve son origine dans l'insuffisance du budget disponible.

Pour nous, ce constat est limpide : les dés sont immanquablement pipés quand on nous impose une guidance budgétaire, alors que le budget à gérer est par définition insuffisant (un minimex, un chômage ou une petite pension).

Nous dénonçons depuis des années l'insuffisance du minimex et des ressources équivalentes, sans être écoutés. Mais depuis que des recherches universitaires récentes rejoignent cette analyse, celle-ci est mieux entendue !

L'expérience de certaines familles nous permet en outre de constater que le travailleur social en charge de la guidance budgétaire effectue parfois des opérations bancaires avec retard, le plus souvent en matière de soins de santé. Ce sont évidemment les familles qui sont les premières et, d'ailleurs, les seules victimes. La relation de confiance qui se construisait se dégrade alors aussitôt.

Des rebuts de la société

Depuis plusieurs années se développent les services de médiation de dettes. Notre expérience nous apprend que les chances de succès de ce type d'intervention se réduisent à mesure que grandit le décalage entre les revenus et le montant de l'endettement. Il n'est pas rare de voir des familles refusées par des services de médiation de dettes, tout simplement parce que le budget mensuel permet à peine de payer les dépenses du mois.

> « Ils font aussi la médiation de dettes au CPAS, mais ils sont tellement débordés qu'ils s'occupent avant tout des gens qui sauront sortir des dettes, c'est-à-dire qu'ils sélectionnent les gens à aider. Les gens du CPAS ou du chômage ne sont que des rebuts de la société. On ne vaut pas la peine d'être aidés. Ils me demandent 3000 BEF [76,37 euros]/mois, mais c'est impossible avec quatre enfants. En allant voir la médiation de dettes, je pensais que le CPAS avait plus de pouvoir pour négocier avec les créanciers, mais en fin de compte c'est le CPAS qui a, disait-il, refusé de m'aider parce que je n'avais pas assez d'argent disponible pour payer les dettes. Ils ont ajouté que de toute façon j'étais insaisissable. Je me suis retrouvé avec mes dettes, et la peur au ventre des huissiers. » (Cave, 1998)

La volonté de sauvegarder sa vie privée

Pour certains, solliciter l'aide du CPAS, c'est vivre une perte de maîtrise de ses dépenses, de son mode de vie. Lorsqu'une personne se débat dans des difficultés de logement, de santé, d'endettement, de conflits familiaux, il lui est parfois pénible de supporter, en plus, les intrusions de services sociaux.

Se déshabiller

En réfléchissant en Caves au respect de sa vie privée et familiale, nous constatons qu'en réalité, les interventions du travailleur social du CPAS peuvent s'avérer utiles voire nécessaires, mais qu'elles sont ressenties comme des atteintes à notre liberté et à notre dignité.

Lors de nos rencontres, certains termes reviennent souvent : « se déballer », « se déshabiller devant l'assistante sociale ». Ils expriment un sentiment très fort de volonté de respect et de dignité.

Une autre expression revient également lors des discussions : « C'est normal, on n'aime pas qu'on fouille dans nos portefeuilles ». Le fait que l'octroi de l'aide sociale dépende d'un régime d'assistance n'empêche pas qu'il soit légitime que chacun veuille sauvegarder sa vie privée.

Nous constatons que les interventions des services sociaux dans notre vie privée seront d'autant mieux acceptées qu'elles seront décidées dans une relation de confiance et de respect.

Notre expérience nous montre que les services sociaux comprennent souvent mal les raisons pour lesquelles nous réagissons de telle ou telle manière. Nous soulignons constamment les risques d'incompréhension par le travailleur social et les conseillers de l'aide sociale de notre situation, de nos difficultés, de nos peurs de vivre de nouveaux échecs.

M. Tout-le-monde

Le CPAS justifie les interventions dans notre vie privée par un objectif de réinsertion dans la société : il entend contrôler, améliorer ou ajuster notre mode de vie ou nos dépenses, en les rapprochant d'un modèle, d'une norme correspondant soi-disant à celle de Monsieur-tout-le-monde. Nous sommes constamment jugés par rapport à cette « norme » ! Mais est-ce vraiment la « norme » de Monsieur-tout-le-monde de vivre avec un minimex ? Non, évidemment. Il ne faut quand même pas se voiler les yeux, ne prenons déjà que le sujet de l'endettement... N'y a-t-il pas dans d'autres milieux sociaux, y compris des milieux très aisés, bien des comportements et des modes de vie qui sont éloignés de ceux de Monsieur-tout-le-monde, sans pour autant susciter d'intervention de la part d'un organisme officiel.

Nous nous entendons régulièrement dire des énormités :

- > « L'assistante sociale m'a dit : "Vous n'avez qu'à manger du lard et des œufs, c'est moins cher !" Elle a aussi voulu nous interdire de continuer les paiements d'une chaîne Hi-Fi... parce que c'est du luxe. Mais pour tout cela, on avait commencé les paiements lorsque mon homme travaillait. On s'ennuie quand on n'a pas de boulot... alors on fait certaines dépenses. » (Cave, 1996)
- > « Moi, l'assistante sociale a voulu me faire vendre ma voiture. La voiture, elle me servait à chercher du boulot parce que je ne voulais pas rester au chômage. L'assistante sociale a dit que le conseil trouvait que j'avais assez : voiture, frigo, meubles... » (Cave, 1996)
- > « On avait le chômage mais il y avait des frais supplémentaires pour des problèmes de santé. Il fallait apporter la preuve de nos dépenses. L'assistante sociale déterminait qu'il fallait autant de langes par jour. » (Cave, 1996)
- > « Quand j'ai été enceinte de mon troisième enfant, je me suis disputée avec mes parents et je suis partie de chez moi. Je n'avais nulle part où aller. J'ai été au CPAS et on m'a proposé de payer l'avortement ! » (Cave, 1996)

La dimension du temps

S'il est un autre point essentiel à souligner, c'est la nécessité de prendre en compte la dimension du temps. Nous sommes parfois tellement détruits ou déstructurés par les situations de misère que nous avons traversées, qu'il nous faut du temps pour « émerger ».

Les services sociaux doivent apprendre à cheminer avec nous, à construire à partir de la situation vécue, à respecter les rythmes et les échecs. N'importe qui, dans une situation comparable d'extrême misère, ne pourrait répondre aux exigences du CPAS. Qui pourrait garder son sang-froid ? Qui pourrait effectuer toutes les démarches dans les délais et dans le bon ordre ? Qui pourrait avoir les idées claires ? Qui pourrait rester accueillant et patient avec ses enfants alors que des soucis multiples s'abattent sur le ménage ?

Une dixième chance...

Nous constatons que le travail social qu'il soit public ou privé, se fonde de plus en plus sur les exigences d'efficacité et de rapidité : l'absence de résultat positif, à très court terme, est le signe d'une mauvaise volonté, d'une mauvaise collaboration.

En refaisant notre histoire de résistance à la misère, nous constatons que ce type de travail social accorde rarement des secondes chances. Or, parfois, à l'égard de familles particulièrement éprouvées par la misère, il faudrait une troisième, une quatrième ou une dixième chance.

Nous sommes par conséquent particulièrement méfiants à l'égard de la volonté de contractualiser l'aide sociale dans le cadre des réformes des lois relatives au minimex et l'aide sociale. Nous avons soulevé ces dangers dans le Rapport général sur la pauvreté en mettant en évidence les rapports de forces qui s'exercent entre les « usagers » et les administrations chargées de mettre en œuvre les diverses formes d'aide sociale.

Le rythme du plus lent ou l'éloge de la lenteur !

Nous avons mis en évidence les dangers d'exclure les plus faibles du bénéfice de l'aide sociale ou du droit au minimex dans le cadre des formes particulières de ces contractualisations que sont les « activations »⁴. Ce danger s'est encore accru dans le cadre du droit à l'intégration sociale en vigueur depuis le 1^{er} octobre 2002.

Certaines familles sont à ce point démunies qu'elles ne sont, à ce moment tout au moins, pas ou plus capables d'entrer dans une dynamique d'obligations réciproques.

En 1992, nous disions ceci à propos de la contractualisation : « Notre histoire de luttes nous apprend qu'il faut de la persévérance et beaucoup de temps pour reconstruire des projets d'avenir au départ de l'extrême pauvreté. Or les mesures imaginées veulent aller beaucoup trop vite sans tenir compte de ce facteur temps. »⁵

Nous revendiquons une société qui, toujours, pose et repose le choix d'avancer au rythme des familles les plus pauvres, quels que soient le temps et l'énergie nécessaires à déployer.

On est en droit d'attendre une contractualisation qui permette d'envisager un avenir meilleur et pas seulement une série de conditions supplémentaires pour rendre encore plus difficile l'accès à l'aide sociale.

Rappelons nos réflexions de 1992 : « Mais comment pourrions-nous construire des projets stables et réfléchis, à moyen et long termes ? Comment pourrions-nous investir dans l'avenir lorsque les ressources dont nous disposons sont si limitées qu'elles nous condamnent à parer à l'immédiat ? Il faut que ceux qui réclament de nous des projets stables et responsables (pour nous et notre famille) nous en donnent les moyens. »⁶

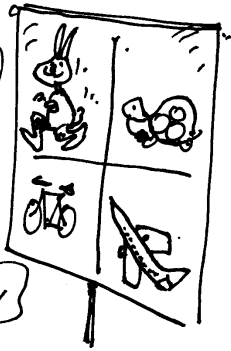
1. C'est la loi du 12 janvier 1993 qu'a instauré un mécanisme de contractualisation en créant les « projets individualisés d'intégration sociale ».
2. LST, *Comment des travailleurs du quart-monde vivent l'aide sociale à travers le CPAS de Namur ?*, conférence de presse, 29.3.1983.
3. LST, *Cahier de revendication élaboré lors des Caves* (de septembre à novembre 1992), Namur, 1992, p. 16
4. Voir à ce sujet :
 - *Rapport général sur la pauvreté*, cité plus haut.
 - LST, *Cahier de revendication élaboré lors des Caves* (de septembre à novembre 1992), Namur, 1992.
 - LST, *17 octobre 1999, Journée mondiale du refus de la misère : regards et questions des travailleurs les plus pauvres sur les projets de politiques de lutte contre la pauvreté*, 1999.
5. LST, *Cahier de revendication élaboré lors des Caves* (de septembre à novembre 1992), Namur, 1992, p. 10.
6. *Idem*, p. 14.



ON VEUT
RESPECTER
LE RYTHME
DE CHACUNE
ET CHACUN...

COMME
VOUS LE
VOYEZ...

JE VOIS
DÉTA OÙ
JE ME
SITUE!



Moi aussi!

seule

FAIRE LE POINT

– 7 –

Pour mieux comprendre la résistance à la misère

Au terme de cette *Chronique de vingt-cinq ans d'application de l'aide sociale*, il est utile de faire le point.

Celle-ci a mis en évidence le caractère essentiel des combats et des résistances à la misère développés par les plus pauvres.

Trop souvent les luttes menées par des personnes et des familles ne sont pas perçues comme telles par l'environnement social, et quand elles le sont, elles ne sont pas reconnues comme autant d'éléments dynamiques porteurs de changement.

Pourtant, les plus pauvres sont les premiers acteurs de la lutte contre la pauvreté.

Autour d'eux, mais avec eux, doit se construire un large partenariat destiné à agir sur les mécanismes socio-économiques déterminants dans la production et la persistance de la grande pauvreté.

Cette chronique met en lumière de nombreuses pratiques de lutte et de résistance contre la misère, développées consciemment ou non,

de manière réfléchie ou non, par des personnes et des familles confrontées à des situations de profonde détresse.

La pertinence et l'efficacité de nos luttes

En Caves, et au sein du mouvement LST, un travail de longue haleine a permis aux uns et aux autres, chacun à son rythme, de prendre progressivement conscience de la manière dont chacun lutte contre la misère. Nous avons identifié de nombreuses « stratégies de résistance » contre la misère, certaines confinées à l'urgence et l'im-médiat, d'autres tournées vers une meilleure maîtrise de l'avenir. Ces résistances à la misère sont toujours apparues pertinentes au regard de ce qui était vécu. Mais les moyens disponibles pour construire cette lutte, bien que « pertinents », ne se révèlent pas forcément efficaces.

Nous nous sommes ainsi construit une clef d'analyse autour, notamment, des notions de pertinence et d'efficacité.

- **La pertinence** de notre lutte contre la misère, c'est le fait d'être en route vers une meilleure reconnaissance de notre dignité.

Nos manières de faire et d'agir sont, en ce sens, toujours pertinentes, parce qu'elles traduisent la forme d'une lutte, d'un refus salutaire de conditions de vie indignes ou de souffrances plus grandes. Cette pertinence que nous pouvons identifier dans la vie des pauvres se comprendra mieux à la lecture des réflexions qui suivent et qui concernent la manière dont les plus pauvres résistent à la misère.

- **L'efficacité** de notre lutte contre la misère, c'est le fait d'avancer sur cette route vers la reconnaissance de notre dignité.

Nos manières de faire et d'agir, à certains moments, ne visent d'autre but que d'éviter une souffrance supplémentaire. Mais leurs effets peuvent à terme se révéler inefficaces ou même destructeurs, nous faire reculer, entraîner de la part d'intervenants sociaux des réactions inverses de celles que nous souhaitons.

Cette clef de lecture est notre regard, notre façon de voir, comprendre et décoder.

Elle s'applique pour l'analyse de nos manières de nous battre contre la misère. Elle s'applique également pour l'analyse des manières dont les intervenants sociaux et les institutions entendent également agir en ce sens...

Notre regard sur nous-mêmes

Résister, c'est pertinent !

Nous pensons que personne, jamais, ne cherche à vivre dans la misère.

Tous les comportements, les réactions, les attitudes, les démissions, les abandons, les volte-face, les agissements des familles les plus pauvres constituent, toujours, les premières manifestations d'une lutte contre la misère. En ce sens, ils sont toujours pertinents.

Cette pertinence doit être appréciée au regard de l'histoire des plus pauvres, de leur misère et de leur souffrance. Se « mettre en route » par rapport à une situation d'extrême misère est toujours pertinent.

Les actes posés à ces moments difficiles n'ont d'autre objectif, à tout le moins, que d'éviter une souffrance supplémentaire. Peut-être leurs effets seront-ils à terme inefficaces ou même destructeurs, mais au moment où ils sont posés, ils sont l'expression d'une lutte salutaire contre la misère et la souffrance.

Partir du quotidien

Nous pensons que pour avancer avec les familles et les personnes les plus pauvres, il est indispensable de partir des luttes qu'elles mènent chaque jour.

Il est nécessaire de prendre conscience et de reconnaître la souffrance et la misère vécues par les familles, mais aussi d'identifier les pas qu'elles posent pour les combattre.

Notre expérience nous apprend que, parfois, les services sociaux ne voient pas ou n'ont pas conscience de ces combats quotidiens. Or, nier que les familles très pauvres sont quotidiennement en lutte, revient à nier la pauvreté et à trahir ces familles. Inversement, partir de là où les familles et les personnes luttent, c'est adopter une lecture libératrice de la pauvreté.

La racine de cette pertinence telle que nous venons de la définir, ne se trouve pas dans la loi ou les valeurs morales traditionnellement dominantes (le « bon père de famille » qui gère « de manière prudente et raisonnable » son patrimoine). Ce type de discours, de rationalité, ne peut reconnaître une pertinence aussi éloignée de son ancrage social et culturel.

Le lieu de cette pertinence, c'est la misère et la souffrance des personnes et des familles : **tout acte posé ou toute attitude adoptée pour lutter contre cette souffrance et cette misère seront toujours pertinents en ce qu'ils expriment une lutte, même si les effets produits s'avèrent éventuellement inefficaces ou destructeurs.**

- Fermer la porte à une assistante sociale est une attitude pertinente pour une famille tellement écrasée par le regard intrusif de l'autre sur sa misère. Et cela, même si la conséquence sera peut-être la mise en œuvre de procédures d'intervention d'urgence (le placement des enfants par exemple).
- Travailler au noir pour payer ses dettes est une attitude pertinente pour une personne bénéficiaire du minimex, même si la conséquence légale sera en principe la déduction de telles ressources du minimex alloué, voire des sanctions pour défaut de déclaration de ces ressources.

- Héberger une connaissance à la rue est une attitude pertinente parce qu'elle exprime une solidarité fondamentale contre la misère, même si les effets seront souvent destructeurs (violence, vols, réduction des allocations sociales en raison d'une cohabitation, etc.).

Nous pensons que les comportements, les attitudes et les actes posés par les familles très pauvres doivent être « décodés » au travers de cette grille de lecture centrée sur la pertinence d'une volonté de lutte à l'encontre de l'histoire de misère et de souffrance qui est la leur.

La pertinence et l'efficacité

Prenant du recul par rapport à nos expériences, nous avons pu souligner la différence entre la pertinence et l'efficacité du comportement des familles les plus pauvres.

Nous avons dit plus haut que toute réaction de lutte contre une situation de misère ou d'exploitation est toujours pertinente. Elle constitue une révolte salutaire contre l'inacceptable. Nous avons pu expliquer en quoi nous considérons que les actes de résistance à la misère développés par les plus pauvres sont, pour nous, pertinents au regard de leur vie.

Par contre, la pertinence des actes ne produit pas automatiquement une efficacité par rapport aux buts poursuivis. Si les actes sont pertinents dans un quotidien fait de résistances à la misère, ils ne sont pas toujours efficaces pour arrêter les spirales de l'absence de droit pour les plus pauvres, des violences, du mépris, des souffrances, de la perte de maîtrise totale sur l'existence.

Ces réactions peuvent s'avérer totalement inefficaces parce qu'inadéquates ou inappropriées à l'objectif poursuivi.

En décembre 1993, D. et sa famille sont expulsés de leur logement pour cause d'insalubrité et refus persistant du propriétaire d'effectuer

les travaux indispensables. Devant cette situation et face aux propositions des services sociaux de placer les enfants et la maman séparément du père (invité à se débrouiller seul), D. et son épouse envisagent de partir avec les enfants en France. Ce projet répondait à leur volonté d'éviter l'éclatement de la famille avec l'éventuel placement des enfants. Alertés de la situation, des militants de LST vont rencontrer cette famille pour la soutenir au jour prévu pour l'expulsion. En discutant avec les membres de LST, la famille, renonçant à la fuite, accepte de se mobiliser autour d'un autre combat pour obtenir un relogement de la famille sans une séparation. Ce combat porté collectivement permettra à la famille de se reconstruire un avenir. Si l'idée de fuite était pertinente dans l'histoire de cette famille pour éviter l'éclatement familial, on peut douter de son efficacité pour lutter contre la spirale des misères qui pesait sur elle.

Notre regard sur les intervenants extérieurs

L'analyse des réalités de la grande pauvreté selon la clef de la pertinence et de l'efficacité ne s'applique pas uniquement aux mécanismes développés par les plus pauvres pour survivre. Elle s'applique également aux intervenants extérieurs.

On peut ainsi identifier la pertinence de certaines pratiques des acteurs extérieurs au regard de la logique poursuivie par ceux-ci, et constater qu'ils peuvent s'avérer inefficaces dans leurs objectifs de lutte contre la misère.

- Une famille qui refuse d'ouvrir la porte au travailleur social du SAJ, pour éviter une rencontre qu'elle sait trop risquée. C'est une réaction pertinente au regard du vécu, des expériences et de l'analyse des réalités que la famille peut développer. Mais il est probable que cette réaction soit inefficace pour améliorer les relations avec le SAJ ou pour éviter un placement des enfants.
- F. raconte son histoire: « En 1981 je trouve un travail sur un chantier de Namur. Je demande au chef de chantier de remplir un papier pour le CPAS attestant que je suis bien engagé et que mon

travail commence à telle date. À ce moment, le chef de chantier me congédie en me disant qu'il n'avait pas de temps à perdre et que le CPAS ne l'intéressait pas. Je venais de perdre l'embauche que je venais de trouver. »¹

Cette expérience illustre une pratique courante dans les CPAS, pertinente au regard de l'institution, qui exige des preuves de recherches d'emploi, mais inefficace par rapport à un objectif d'insertion professionnelle qui doit tenir compte des réalités des rapports de forces entre patrons et ouvriers.

Nous pensons que l'évaluation de l'efficacité se situe essentiellement dans la concordance entre les objectifs annoncés d'une action et les résultats effectifs produits par l'action menée.

Des pratiques enfermantes ou libératrices

Les nombreuses pratiques de lutte et de résistance contre la misère peuvent s'avérer tour à tour enfermantes ou libératrices.

- Une pratique est **enfermante** au sens où elle contribue à réduire la maîtrise sur sa situation, au-delà des solutions qu'elle permet à court terme.
- Une pratique est **libératrice** dans la mesure où elle concourt à une meilleure maîtrise de sa situation et permet d'être acteur de changement.

Illustrons ces notions au travers d'exemples :

- Une famille locataire d'un petit logement social d'une chambre et émergeant au CPAS avait décidé d'héberger un jeune couple à la rue avec son bébé. Cette initiative était pertinente parce qu'elle exprimait une volonté de solidarité et de refus du fatalisme, elle s'est avérée toutefois inefficace parce qu'après un mois, la promiscuité de sept personnes au sein d'un logement prévu pour

trois avait provoqué des tensions énormes entre les deux couples, parce que la société de logement social avait menacé la famille locataire d'augmenter le loyer compte tenu de la présence de personnes supplémentaires, et parce que le CPAS avait réduit le minimex accordé à la famille hébergeante compte tenu des ressources dont disposait le couple hébergé.

- Considérons le cas des personnes qui habitent le même immeuble à logements garnis avec cuisine commune. S'ils décident de faire la cuisine ensemble à tour de rôle, par exemple, et de manger ensemble, ils auront un minimex de cohabitant. S'ils vont ensemble dans un restaurant social pour manger, ils gardent le minimex isolé. Le fait de dépendre d'un service diminue « l'autonomie » et est donc plus enfermant. Par contre se mettre ensemble est pertinent (mais pas efficace par rapport au CPAS car on relève alors d'un minimex de cohabitant, moins élevé) et peut être libérateur par rapport à des dépendances, la solitude etc.

Des pratiques de lutte contre la pauvreté sont intimement liées à ce que nous appelons – avec d'autres² – des processus de prise de conscience des réalités vécues.

Cette conscientisation ne s'adresse pas aux plus pauvres uniquement, mais à l'ensemble des personnes impliquées. Elle permet d'évaluer ensemble si les moyens mis en place permettent, non seulement de résister à la misère, mais surtout d'apporter des changements durables destinés à combattre les mécanismes qui produisent et alimentent la grande pauvreté.

- D. raconte comment il avait décidé de quitter une maison qu'il louait avec sa famille pour s'installer dans une caravane établie sur une commune voisine : « En m'installant dans la caravane à B., je devenais bénéficiaire du minimex sur une autre commune. Je savais que le CPAS de cette commune développait des « articles 60 »³. C'est donc en quittant une maison pour une

caravane que j'ai pu finalement bénéficier d'un « article 60 » et retrouver un droit au chômage. »

Il est clair que par rapport aux logiques institutionnelles auxquelles D. et sa famille furent confrontés, la décision de quitter une maison pour habiter une caravane risquait de ne pas être comprise et soutenue.

Ce n'est qu'après plusieurs années qu'il est possible de réaliser ensemble une lecture des résistances développées par la famille et celles développées collectivement pour renforcer les luttes déjà menées par celle-ci. Prendre conscience de ce qui est enfermant ou libérateur prend du temps.

Résister avec les moyens du bord

Au fil de la chronique ont été exprimées diverses formes de résistance à la misère. Ces exemples révèlent que les familles très pauvres luttent avec les moyens du bord, avec la fragilité qui peut les caractériser.

Ils soulignent également que derrière les actions de résistance menées par les plus pauvres, il y a une « intentionnalité », une « rationalité » qui s'exprime, et qu'il faut pouvoir décoder. Cette intentionnalité et cette rationalité constituent des « clefs de lecture » du vécu quotidien.

Il est donc inexact de croire que la pauvreté serait le résultat d'une série d'actes individuellement « irrationnels ». Est-il besoin de mettre en évidence le fonctionnement hiérarchique et inégalitaire de toutes les sphères de notre société pour comprendre que la pauvreté est d'abord le résultat malheureusement attendu de la « rationalité » dominante.

Notre expérience nous apprend que c'est uniquement sur base de la connaissance et de la reconnaissance de la « rationalité » à l'œuvre au travers des actes de résistance quotidienne à la misère que l'on peut développer une démarche d'éducation permanente conscientisante.

Les exemples qui suivent ne sont pas classifiés selon un critère déterminant. Ils soulignent plutôt la complexité de la démarche de conscientisation promue par un travail d'éducation permanente ancré dans les réalités quotidiennes des familles très pauvres.

Ils illustrent les tensions qui existent entre la pertinence et l'efficacité de nos luttes, ou entre des pratiques enfermantes ou libératrices, mais également entre des pratiques de dépendance ou d'autonomie, entre des pratiques de court terme ou de long terme, entre des pratiques de résistance à l'immédiat ou de recherche de moyens à construire pour l'avenir.

La charité privée

Se tourner vers la charité privée (des paroisses, des communautés religieuses, etc.) permet parfois de débloquer la situation dans l'urgence (notamment des prêts ou des dons d'argent).

Il faut cependant se résoudre à avouer ses problèmes à autrui, subir leurs questions, leur réprobation ou leurs jugements de valeur. Il faut oser solliciter la bienveillance et la patience des personnes à qui l'on doit de l'argent (le propriétaire, le médecin, l'avocat, etc.) afin de payer moins ou en plusieurs fois.

Ce type d'aide est, en principe, moins sûr que l'intervention du CPAS puisque, légalement, la mission de celui-ci est de mettre en œuvre le droit de chacun de vivre conformément à la dignité humaine. Il dispose pour ce faire d'une loi qui organise des procédures et prévoit des garanties.

La charité privée définit ses objectifs et ses priorités d'intervention selon d'autres modalités, parfois sans critère clair. Un autre rapport de forces s'instaure alors puisqu'au contraire du CPAS qui a l'obligation légale d'intervenir, la charité privée intervient selon son bon vouloir, qui devient parfois arbitraire.

Nous savons toutefois, par expérience, que nous nous sentons tout autant soumis à un rapport de forces inégal, au bon vouloir et même à l'arbitraire aussi bien lorsque nous sommes confrontés à un CPAS que quand nous nous présentons à la permanence d'une communauté religieuse ou d'une paroisse.

La pertinence du recours à la charité et à la bienveillance privée réside surtout dans leur réponse à l'urgence.

Le mensonge

Mentir relève parfois d'un mécanisme de survie. Confrontés à des exigences difficiles voire impossibles à respecter, nous choisissons quelquefois délibérément le mensonge, tentons de présenter la situation de manière à « embobiner » l'assistante sociale, ou prenons le risque d'inventer des choses afin de garantir ou préserver un minimum de moyens d'existence.

On a également parfois tendance à compenser la méconnaissance des lois par des stratégies d'évitement ou de fuite (mensonges, manque de collaboration, etc.) Nous savons que la misère souvent divise et détruit, et provoque des attitudes de conflit, de vengeance, et même parfois de dénonciation, éventuellement jusqu'au sein d'une famille.

Avec le recul, nous avons pris conscience que ce type d'attitude résulte en réalité d'un état de grande tension, de grande détresse, dans lequel nous nous trouvons à ce moment-là.

Les débats en Caves relatifs au mensonge sont délicats, parce que l'aveu du mensonge, même devant des personnes vivant des situations de misère comparables, ranime la honte ou l'humiliation de la dignité perdue. Le mensonge entraîne aussi la peur d'être finalement démasqué et la crainte des sanctions :

- > « Nous cherchions un logement depuis quinze jours. Mais on ne peut pas être ballottés à gauche et à droite pour dormir quand on a neuf enfants entre deux et onze ans! Alors on a dit au propriétaire qu'on n'avait que trois enfants. On lui a caché les autres! C'est comme ça qu'on a eu le logement. Mais quand on sonnait à la porte, j'avais toujours peur que ce soit le propriétaire qui arrive à l'improviste. Ça a duré deux ans. J'étais pas fier de moi mais c'était ça ou le placement des plus jeunes. » (Cave, 2000)
- > « Le CPAS m'a dit que mes parents avaient de l'argent pour nous prendre en charge. Mais je ne voulais pas y retourner avec mon amie et son bébé. Ce qui a bloqué le CPAS, c'est que mon père est propriétaire de deux maisons (alors qu'il est endetté!). J'ai dû mentir en disant que mon père allait devoir vendre ces maisons. Mais j'ai stressé en me disant: mais s'ils se renseignent...! » (Cave, 1996)
- > « L'assistante sociale m'a demandé ce que je payais, alors j'ai pris mes extraits de compte et j'ai barré ce que je n'avais pas envie qu'elle voie. » (Cave, 1996)

Malgré tout, nos discussions pointent aussi le fait qu'il faut être fort pour oser mentir ou inventer des choses. Une fois encore était relevée la différence entre ceux qui « osent » et ceux qui « subissent ».

Le recours au mensonge peut être pertinent parce qu'il permet d'accéder à des solutions meilleures ou de mieux préserver certains aspects de sa vie privée, mais il n'est pas forcément efficace car il provoque la honte et la peur d'être démasqué.

La logique du service auquel on s'adresse

Le paradoxe du frigo

Répondre aux attentes des services sociaux impose parfois d'adopter des attitudes contradictoires. L'expérience leur apprend que

chaque service poursuit son objectif et impose ses exigences. Les familles sont confrontées au respect simultané de contraintes diverses.

À titre illustratif, parlons de ce que nous appelons, en Caves, le « paradoxe du frigo ». Lors de la visite du travailleur social du CPAS venu vérifier si nous sommes bien dans le besoin, nous avons intérêt à présenter un frigo vide, mais lors de la visite du délégué du Service d'aide à la jeunesse venu vérifier si les enfants sont en situation de danger, nous avons intérêt à présenter un frigo plein.

Se conformer aux logiques des services sociaux auxquels on s'adresse est pertinent, quitte à se présenter différemment d'un service à l'autre. Cela permet en tout cas de répondre aux attentes ou aux exigences de chaque service. Mais ce n'est pas forcément efficace, parce que cela enferme les familles concernées dans la contradiction et l'incohérence.

La solidarité de proximité

D'innombrables familles s'épaulent mutuellement, notamment en hébergeant chez elles des proches, des parents ou des voisins temporairement en crise de logement. Ancrés dans des liens étroits de solidarité qui caractérisent souvent les familles vivant la pauvreté, ces gestes d'entraide comportent souvent des risques majeurs d'échec lorsque la cohabitation s'éternise.

Partager ou subir les difficultés de l'autre famille (ennui, disputes, découragement, détresse), subir l'insuffisance des ressources, les tuiles qui s'accumulent, les enfants qui expriment leur mal-être, les huissiers qui viennent tout noter, les assistantes sociales qui visitent la famille, tout cela devient vite intenable lorsque l'on vit soi-même des difficultés similaires. Sans compter l'incidence de la cohabitation sur le taux du minimex ou du chômage accordé, ni les réactions éventuelles du propriétaire, particulièrement dans le secteur du logement social.

Le recours à la solidarité de proximité peut être pertinent parce qu'il permet le partage du prix de la misère, parce qu'il renforce des liens d'entraide dans une société où tout divise, mais il n'est pas forcément efficace car lorsqu'il se prolonge, il débouche sur le conflit, le ressentiment, la violence, et peut provoquer des conséquences financières non négligeables.

La « débrouille »

Lorsque le budget est trop réduit, le recours à la « débrouille », aux petits boulots, au travail au noir, à la « chine » est indispensable (fer-railleur, brocanteur, rémouleur, distributeur de publicités, etc.).

Mais comme cette économie souterraine se développe en marge du marché classique de l'emploi et souvent en violation des réglementations légales (accès à la profession, autorisations administratives diverses), cela entraîne des risques : l'Inasti décide qu'il y a travail indépendant et impose d'office le paiement de cotisations sociales de travailleur indépendant ; le CPAS ou l'ONEm suspendent ou réduisent arbitrairement le paiement des allocations puisqu'il existe des ressources parallèles difficilement évaluables.

Le recours à la débrouille peut être pertinent parce qu'il assure des rentrées complémentaires, et qu'il répond au désir d'être actif, mais il n'est pas forcément efficace car il expose le travailleur à des sanctions et ne lui permet aucune sécurité d'existence.

L'autosubsistance

Certaines personnes ont témoigné en Caves qu'à la suite d'échecs successifs et d'incompréhensions avec le CPAS, elles préfèrent dorénavant ne compter que sur elles-mêmes, quitte à se précariser davantage :

- > « Comment j'ai ressenti l'attitude du CPAS? Comme une humiliation. Je me suis dit que je n'irais plus au CPAS pour ne plus être humilié une fois de plus. J'ai mis de l'argent de côté pour ne pas

- demander au CPAS l'argent pour les cautions. J'ai dû me « serrer la ceinture », réduire d'autres dépenses, notamment le tabac et ça a été très dur. Mais je voulais ce logement. Heureusement que je suis seul et sans enfant, sinon je n'aurais pas tenu. » (Cave, 1996)
- > « Le CPAS et le service social de la commune m'ont chacun proposé de me reloger en maison d'accueil. Cela m'a rappelé des mauvais souvenirs. J'ai refusé et j'ai dit que je préférais encore me débrouiller seul, que je connaissais des squats et que je « ferais la route ». (Cave, 1997)

Le recours à l'autosuffisance peut être pertinent parce qu'il permet d'éviter la confrontation directe avec des mécanismes d'aide légaux vécus comme trop contraignants, mais il n'est pas forcément efficace car il accélère une fuite en avant vers la marginalité et accroît davantage la précarité d'existence.

L'éducation permanente « enracinée »

De nombreuses familles ont partagé, lors des débats en Caves, leur expérience d'apprentissage d'une meilleure maîtrise de soi et de ses difficultés.

Garder la maîtrise de soi, c'est essentiel pour que les choses changent. Développer des pratiques positives, de manière adéquate par rapport à la difficulté vécue, nécessite différentes capacités : savoir prendre conscience et exprimer ses difficultés, savoir prendre distance par rapport à celles-ci pour les analyser, savoir mettre en œuvre des réactions constructives.

Une dynamique de compréhension, puis de remise en question de sa manière de réagir face aux difficultés est essentielle.

Nous avons souvent constaté que ce cheminement de conscientisation et d'action n'est pas accessible à ceux qui sont trop faibles, trop fragiles, trop immergés dans leurs difficultés. Des dynamiques d'éducation perma-

nente au sein d'associations militantes, qui s'appuient et réfléchissent au départ de l'histoire vécue, constituent à cet égard un outil de cheminement fondamental. Tout seul, on n'est rien. Mais il ne faut pas faire à notre place.

Il faut prendre le temps de parcourir ensemble le processus de conscientisation, qui passe par l'expression du vécu, l'analyse du problème et l'élaboration de propositions. Le faire ensemble, en éducation permanente, est essentiel, parce que cela permet de mieux se comprendre, de chercher ensemble des solutions collectives et individuelles, et aussi de s'épauler pour les réaliser.

- > « Petit à petit, j'ai appris à tenir mes comptes, garder des traces, garder les factures, faire des budgets pour voir plus clair vis-à-vis de moi-même, et pouvoir prouver et justifier vis-à-vis de l'extérieur. Je paie par domiciliation ou par ordre permanent pour être sûre que la facture sera payée. » (Cave, 1996)
- > « Au début je gueulais et je me faisais sortir. J'avais acquis une mauvaise réputation. Puis, au fur et à mesure des réunions auxquelles j'ai participé à LST, j'ai pris conscience des mécanismes qui étaient à l'œuvre, j'ai mieux compris les rapports de forces dont j'étais trop souvent la victime. Maintenant, je préfère écrire une lettre que téléphoner car j'ai compris qu'au téléphone je m'énerve vite et que cela se retourne contre moi. Je ne vais plus saoul aux rendez-vous, autrement on n'arrive à rien même si on connaît ses droits! » (Cave, 1997)
- > « Maintenant, je sais qu'il faut toujours garder un contact régulier avec le CPAS pour ne pas être perdu, pour garder le fil de ce qui a été décidé, pour garder la maîtrise, pour s'assurer que les choses bougent. Avant je croyais qu'il suffisait de faire la demande et que tout roulait! » (Cave, 1996)

Mais les familles les plus pauvres ne sont pas les seules à devoir lutter contre la misère.

Les CPAS ont la responsabilité légale de les accompagner, de les aider à comprendre la situation, l'analyser avec elles et trouver ensemble des chemins pour que cela change vraiment.

Le Rapport général sur la pauvreté soulignait, en 1994 : « Ce sont des clients non seulement difficiles (compliqués, démotivés) mais également pénibles (impolis, ingrats, qu'on ne préfère pas voir trop souvent ou pour lesquels on va se démener en vain »), soulignent de nombreux travailleurs sociaux. Il se forme ainsi tant au niveau de la société que dans le domaine de l'aide sociale une spirale sans fin d'incompréhension croissante. Le "chaînon manquant" s'élargit de plus en plus... »⁴.

Il appartient également aux travailleurs sociaux et aux institutions où ils travaillent de s'inscrire dans une dynamique de compréhension, puis de remise en question de leur manière d'agir et de leurs pratiques. Il s'agit d'évaluer ce que l'on produit ensemble. Il y a une réciprocité à accepter et promouvoir.

Les plus pauvres ne sont pas les seuls à devoir apprendre. En tant qu'acteurs, nous sommes tous impliqués dans une action de formation collective. En n'oubliant pas que les plus pauvres ont énormément à dire...

C'est un défi quotidien !

Puisse cet ouvrage y contribuer...



1. LST, *Cahier de revendication élaboré lors des Caves* (de septembre à novembre 1992), Namur, 1992, p. 16.
2. Notamment : Paolo FREIRE, *L'éducation : pratique de la liberté*, Éd. du Cerf, Paris, 1971 ; Paolo FREIRE, *Pédagogie des opprimés*, Maspero, Paris, 1983.
3. L'article 60 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS organise une mise au travail des bénéficiaires de l'aide sociale, soit au service du CPAS, soit au service d'employeurs conventionnés avec le CPAS, afin de permettre à l'intéressé de travailler le temps nécessaire pour ouvrir son droit au chômage.
4. *Rapport général sur la pauvreté*, cité plus haut, p. 74.



C'est en novembre 1991 que je suis revenu de France. De là je me suis dirigé vers le bureau de chômage pour remettre tous mes papiers en ordre. Là, ils m'ont dit que je devrais attendre un ou deux mois. Alors je suis allé au CPAS de X. pour avoir une aide pour savoir me loger.

Comme c'était la première fois que je venais, je me suis vu désigner un assistant social. Et mes ennuis ont continué. Moi, ne connaissant pas mes droits (je n'avais jamais dû faire de démarches) et lui... Je lui ai demandé une aide pour me loger. Au début, il m'a mis en confiance en me disant qu'il y avait toujours une solution à mon problème. Mais après m'avoir écouté, il est parti je ne sais où, et quand il est revenu avec un papier me concernant, il me l'a remis et il m'a dit : « Nous ne pouvons pas vous donner plus en attendant le conseil (le conseil de l'aide sociale se réunit toutes les semaines, c'est lui qui décide de donner ou non l'aide, en fonction des propositions des assistants sociaux) ».

Sur le papier il était marqué : « Deux cents francs belges [4,96 euros]. Revenez dans quinze jours. » Donc, pour lui, je devais me nourrir et me loger avec deux cents francs. Avant que je ne sorte du bureau, quelqu'un est entré, lui tendant un paquet en disant : « Pour ce morceau de chevreuil, vous me devez cinq mille francs [123,95 euros]. »

« Donc, moi, je dois vivre avec deux cents francs et toi avec cinq mille francs et tu trouves cela normal ? » lui ai-je dit. Il n'a pas eu le temps de me répondre. Tout ce que je sais, c'est que je lui ai administré un ou deux coups de poings et après, je ne sais pas, ça a été tellement vite que je me suis retrouvé chez les flics. Là, je leur ai expliqué ce qui s'était réellement passé. Ils m'ont gardé pour me calmer...

Ils m'ont appris.

Après, quand je suis sorti, ils m'ont dirigé vers l'Abbé M. (lui et l'équipe pastorale sont très actifs dans l'accueil des personnes en difficultés) où là, on m'a dirigé autre part.

Comme je dormais à l'abri de nuit, un soir, un type que je ne connaissais pas est venu vers moi et m'a parlé de LST; il m'a dit : « Viens avec moi demain, il se pourrait que tu aies des tuyaux pour te sortir de ce pas-là. » C'est vrai, j'ai été accueilli mieux qu'au CPAS, ils m'ont appris des choses, des lois, des démarches à faire pour récupérer mon chômage et pour me présenter au CPAS.

Avec les SDF.

Vers 1995, je suis parti vers Bruxelles où là-bas j'avais appris qu'un groupe de SDF essayait d'obtenir leurs droits au CPAS (nos amis du Château de la Solitude). Encore une fois, j'ai appris beaucoup sur les lois à propos du chômage ou du CPAS.

Connaître ses droits.

En 1996, je suis revenu sur la commune de X. où des amis m'ont logé le temps que je refasse les papiers pour le chômage. J'ai dû faire une adresse de référence mais cette fois, je connaissais mes droits, que ce soit pour le chômage ou le CPAS.

Le 2 janvier 1997, j'ai demandé au CPAS de payer mes deux mois de caution et le premier mois de loyer. Au début, en voyant leur hésitation, j'ai montré deux ou trois papiers que j'avais gardés de X, je suis allé à l'agence immobilière sociale, pour les personnes à petits revenus, et après quinze jours, j'ai eu droit à tout ce que j'avais demandé.

Maintenant, je connais mieux les lois et, avec d'autres, on essaie de voir comment les améliorer. »

(La main dans la main, n° 157, avril 1997, p. 4)

Postface

Du minimex à l'intégration sociale

Ne dites plus « minimex », dites « intégration sociale ».

Le passage, dans le langage politique, de l'État-providence à l'État social actif, semble avoir conduit à une réactualisation des missions des CPAS.

La loi du 26 mai 2002 remplace la loi du 7 août 1974 qui créait le minimex, considéré comme dépassé par l'évolution de la société, pour lui substituer le droit à l'intégration sociale, mieux en phase avec le vocabulaire ambiant.

Les ministres Vande Lanotte et Onkelinx, à l'origine de cette nouvelle loi, présentent celle-ci comme la reconnaissance dans une loi des pratiques d'insertion sociale et professionnelle déjà à l'œuvre, depuis une petite dizaine d'années, au sein des CPAS.

Au travers de cet ouvrage, nous avons voulu faire apparaître les difficultés rencontrées par les personnes très pauvres pour pouvoir bénéficier de l'aide à laquelle elles sont en droit de prétendre.

Alors que nous terminions ce travail en Caves à LST, nous avons appris qu'une réforme de la loi de 1974 instituant le minimex était en préparation.

Les militants de LST ont, bien sûr, avec d'autres associations, analysé ce projet de loi. L'approche utilisée fut la même que celle utilisée tout au long de cet ouvrage : une analyse des textes légaux à la lumière de l'expérience quotidienne de résistance contre la misère.

Le présent ouvrage garde toute son actualité.

Ce qui valait pour la loi de 1974 instituant le minimex vaut aujourd'hui pour la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale.

La nouvelle loi met en avant le droit de chacun à l'intégration sociale par l'emploi. L'expérience nous a appris la prudence.

Les « activations », on connaît.

L'obligation de travailler dans des circuits de travail précaires, sans protection sociale précise, sans contrat de travail conforme aux législations du travail, sans possibilité de faire valoir ses droits de travailleur face aux « utilisateurs », on connaît.

L'obligation de travailler pour des salaires inférieurs aux normes minimales barémiques légales, voire l'obligation de travailler gratuitement pour continuer à prouver sa disposition au travail et continuer ainsi à percevoir le minimex, on connaît aussi.

La loi du 26 mai 2002 proclame le droit à l'emploi. Ce nouveau droit à l'emploi signifie-t-il que, demain, toute personne pourra revendiquer un emploi digne de ce nom et que le CPAS aura l'obligation d'en chercher et d'en trouver un avec elle ?

Il faut en douter.

Nous pensons que cette nouvelle loi met surtout en avant, l'obligation faite à chacun de mettre à la disposition de la société sa force de travail en contrepartie de l'aide financière due à son égard par la collectivité.

Le gouvernement fédéral justifie l'adoption d'une nouvelle législation à la lumière de l'évolution de la société et des changements profonds enregistrés sur les plans économique, social et culturel : la diversité des structures familiales, la composition multiculturelle du tissu social, les mutations du marché du travail, l'émancipation financière toujours plus précoce des jeunes, la technologie accrue et le fossé grandissant de la connaissance qui en résulte, l'évolution de la conception même du travail social.

Au-delà de ces déclarations d'intention, nous pensons que l'objectif final réel est de réduire le taux du chômage, par une mise à l'emploi forcée des catégories les plus fragiles de la population.

Cette mise à l'emploi forcée devient légalement organisée. Celui qui refusera l'emploi proposé, parce qu'il n'est pas prêt à l'assumer, sera sanctionné.

Bouleversement inquiétant : le minimex, quantifié objectivement à un montant fixé par la loi et identique pour tous, est remplacé par une notion floue et subjective : l'intégration sociale.

La concrétisation de celle-ci variera d'une personne à l'autre, d'un CPAS à l'autre, d'un travailleur social à l'autre. C'est le retour, comme en matière d'aide sociale classique, au règne de l'individualisation du traitement de la pauvreté.

L'intégration sociale prendra la forme, pour l'un, d'un revenu d'intégration, pour l'autre de l'obligation d'accepter un contrat avec le CPAS prévoyant une mise au travail sous une forme ou une autre, pour un troisième d'une mesure dite d'« activation » pour un salaire correspondant à un revenu d'intégration.

Ce n'est pourtant pas avec un droit à l'intégration sociale que l'on paie le boulanger ou le propriétaire.

Le droit à l'intégration sociale sera contractuel ou ne sera pas.

Faire dépendre le bénéfice d'un revenu vital de l'acceptation et du respect d'un contrat avec le CPAS que l'on ne sera pas en mesure de discuter, et qui s'appuiera sur un rapport de forces totalement déséquilibré, est aberrant au plan juridique, et intolérable au plan éthique.

Que se passera-t-il pour celui qui sera trop fragilisé ou trop précarisé par les aléas de la vie, pour assumer l'exécution du travail que lui trouvera le CPAS ? Il sera sanctionné par un refus ou un retrait du minimum vital... et n'aura qu'à s'en prendre à lui-même.

L'intégration sociale se mesurera au travers de différentes formes d'insertion socioprofessionnelle. Cela débouchera, au mieux, sur diverses formes de « sous-emploi », et plus généralement sur une nouvelle forme, légalisée, d'exploitation des travailleurs pauvres au travers de filières de l'économie plus ou moins claires.

Cet arrivage de travailleurs dociles et à moindre coût, dans certains secteurs d'activité comme le nettoyage industriel, l'aide à domicile, les services de proximité, la petite restauration, concurrencera de manière particulièrement insidieuse les entreprises, souvent d'économie sociale, qui tentent dans des conditions difficiles, d'assurer à leurs travailleurs des conditions décentes de travail et de protection sociale.

Demain, ces travailleurs obligés et au rabais envahiront, avec les travailleurs en intérim, d'autres secteurs d'activité, comme le bâtiment. C'est une véritable entreprise de délocalisation interne à laquelle s'est livrée le législateur belge en adoptant la loi du 26 mai 2002.

Demain des pans entiers de l'activité économique glisseront d'entreprises inscrites dans le circuit normal du travail et de la protection sociale vers des sous-statuts, des sous-salaires et des sous-travailleurs.

La capacité des plus pauvres à être acteurs de leur devenir n'en sera que plus précaire... obligés qu'ils seront de faire le travail qu'on leur demandera s'ils veulent payer leur boulanger et leur propriétaire.

Glossaire

-
- AdeL** : Allocation de déménagement et de loyer
- AIS** : Agence immobilière sociale
- ALE** : Agence locale pour l'emploi
- AWIPH** : Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées
- CAP** : Commission d'assistance publique
- CPAS** : Centre public d'aide sociale
- CSC** : Confédération des syndicats chrétiens
- FGTB** : Fédération générale des travailleurs de Belgique
- FOREm** : Organisme wallon de formation et placement des chômeurs
- INAMI** : Institut national d'assurance maladie-invalidité
- INASTI** : Institut national d'assurances sociales des travailleurs indépendants
- LST** : Luttes Solidarités Travail
- Minimex** : Minimum de moyens d'existence
- ONEm** : Office national de l'emploi
- PMS** : Psycho-médico social
- RGP** : Rapport général sur la pauvreté
- SAJ** : Service d'aide à la jeunesse
- SDF** : Sans domicile fixe

À lire aussi dans la collection



Voix du silence

- **Le Congo, malade de ses hommes** - Patient Bagenda
- **Les voix du silence** - Brigitte Guilbau



Voix d'accès

- **Adolescents difficiles... adolescents en difficulté, Je vais devant ou tu vas derrière ?** - Pratiques et réflexions de travailleurs de l'aide à la jeunesse
- **Paroles de délégués, récits et témoignages de travailleurs sociaux de l'aide à la jeunesse (SAJ-SPJ)** - Collectif



Voix actives



Voix de lettres



Voix du rire



Voix durables



Voix personnelles



Belles voix



Pour recevoir notre catalogue :
Éditions Luc Pire, 37 Quai aux Pierres de taille,
1000 Bruxelles (Belgique)
Tél. : 02/640 85 96 editions@lucpire.be
Fax : 02/646 72 22 http://www.lucpire.be



Chèque-Lire
des cadeaux
à lire...

ACHEVÉ D'IMPRIMER EN SEPTEMBRE 2003
SUR LES PRESSES DE L'IMPRIMERIE FORTEMPS À WANDRE

« Chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. »

[Article 23 de la Constitution belge]

Les personnes et familles les plus pauvres de notre société aspirent, comme chacun, au respect de leur dignité d'hommes et de femmes.

La loi utilise le concept abstrait de dignité pour définir le critère de l'intervention du CPAS : l'aide sociale est due lorsque la dignité humaine est en péril.

Son respect a un prix : pour une personne isolée, le revenu d'intégration est de 595,32 € par mois, pour un couple avec enfants de 793,76 €*.

Au travers de très nombreuses rencontres entre 1996 et 2003, des centaines de récits de vie, de réflexions et de questionnements ont permis de construire une chronique de l'application de ces lois relatives à l'aide sociale mise en parallèle avec le quotidien des familles. Depuis plus de vingt-cinq ans, les conditions, les procédures, les démarches, les obligations imposées au bénéficiaire de l'aide sociale par les CPAS fragilisent les personnes.

Alors, **la dignité... parlons-en !**

LST rassemble depuis près de trente ans des personnes et familles très pauvres en Région wallonne. Ce livre est une invitation au dialogue. Une prise de parole forte, incisive, percutante de dizaines de bénéficiaires de l'aide sociale, qui, d'abord, veulent être des hommes et des femmes vivant dans la dignité.

* Montants en vigueur au 1^{er} juin 2003.

Illustrations offertes par Serdu.

ISBN 287415314-1



9 782874 153143


EDITIONS
LUC PIRE
www.lucpire.be

