

OBSERVATOIRE
DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL
BRUXELLES



OBSERVATORIUM
VOOR GEZONDHEID EN WELZIJN
BRUSSEL

Synthèse de la table ronde

RAPPORT BRUXELLOIS
SUR L'ÉTAT DE LA PAUVRETÉ

2016



Commission communautaire commune

Rapports bruxellois sur l'état de la pauvreté

Le contenu du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté a été défini dans l'ordonnance du 20 juillet 2006 « relative à l'élaboration du rapport sur l'état de la pauvreté dans la Région de Bruxelles-Capitale ». L'Observatoire de la Santé et du Social s'est vu confier la responsabilité de son élaboration.

Cette ordonnance établit que le Rapport sur l'état de la pauvreté paraît sur une base biennale et est composé de cinq parties : le Baromètre social (annuel), le Rapport thématique, les Regards croisés (contributions externes), le Plan d'action bruxellois de lutte contre la pauvreté et la Synthèse de la table ronde. Sur la base de ces différents cahiers, l'Assemblée réunie formule des recommandations en vue d'améliorer les politiques de lutte contre la pauvreté et les inégalités.

La présente Synthèse de la table ronde est le cinquième cahier du [Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016](#) :

- Baromètre social
- Rapport thématique : « *Aperçu du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en région bruxelloise* »
- Regards croisés
- Plan d'action bruxellois de lutte contre la pauvreté
- Synthèse de la table ronde

Les différents rapports sont disponibles sur le site web de l'Observatoire (<https://www.ccc-ggc.brussels/fr/observatbru/publications/rapports-thematiques-pauvrete-0>)

Le contenu de ce rapport peut être repris, moyennant une citation claire de la source.

Veillez faire référence à la synthèse de la table ronde de la manière suivante :

Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale (2017) *Synthèse de la table ronde*, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016, Commission communautaire commune : Bruxelles.

Deze publicatie bestaat ook in het Nederlands.

COLOPHON

Auteurs

Olivier Gillis

Laurence Noël

Miguel Rwubu

Traduction

Direction Traduction des Services Iriscare et des Services du Collège réuni de la Commission communautaire commune :

Numéro de dépôt légal

D/2016/9334/31

Pour plus d'informations

Observatoire de la Santé et du Social Bruxelles-Capitale

Commission communautaire commune

Rue Belliard 71, boîte 1 – 1040 Bruxelles

Tél. : 02/552 01 89

observat@ccc.brussels

<https://www.ccc-ggc.brussels/fr/observatbru/publications/rapports-sur-letat-de-la-pauvrete-5-cahiers>

Laurence Noël

Tél. : 02/552 01 50

lnoel@ccc.brussels

Remerciements

Nous souhaitons remercier toutes les personnes qui ont participé à la Table ronde autour du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016 et qui ont permis de faire de ce moment un véritable débat public, tel que visé par l'[ordonnance](#), entre des parlementaires, les ministres de l'Aide aux personnes, des intervenants de terrain, des personnes rencontrées lors de l'enquête. Merci également à toutes les personnes qui ont contribué aux différents cahiers du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté.

Nous remercions particulièrement Benoit Feyt d'avoir modéré le débat, ainsi que les organisations suivantes d'avoir présenté leurs priorités en termes de sous-protection sociale appliquées à leurs secteurs d'action: Jean Spinette pour la Fédération des CPAS bruxellois, Emmanuelle Pottier et Khadija Senhadji pour l'Observatoire bruxellois de l'emploi, Bruno Vinikas pour Le Forum - Bruxelles contre les inégalités, Geneviève Loots pour Médecins du Monde, Nicolas Poncin pour InforGazElec, Sébastien Alexandre pour la Fédération bruxelloise francophone des institutions pour toxicomanes (Fedito), Sarah De Heusch Ribassin pour la Smart, Paul Palsterman pour la Confédération des syndicats chrétiens (CsC), Nilüfer Polat pour la Centrale générale des syndicats libéraux de Belgique (CGSLB), Eric Buysens pour la Fédération Générale du Travail de Belgique (FGTB), Alexia Serré pour la Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires (FdSSB), Cécile Coddens et Laurent Assoumou pour la Société du Logement de la Région de Bruxelles-capitale (SLRB), Manuel Laurent pour Solidaris.

L'équipe de l'Observatoire

Table des matières

COLOPHON	2
Remerciements.....	3
Introduction.....	5
Discours de Madame la députée Hannelore Goeman, représentant Monsieur Pascal Smet, Ministre compétent pour la politique en matière d’Aide aux personnes	7
Discours de Madame Céline Fremault, Ministre compétent pour la politique en matière d’Aide aux personnes	9
I. Vers une couverture universelle alliant protection sociale universaliste et dispositifs spécialisés ?	12
1.1 Quelques constats formulés	12
Restriction de la couverture universelle de la sécurité sociale, l’exemple des allocations de chômage	12
Le CPAS : un rôle de moins en moins résiduaire	13
1.2 Enjeux et recommandations	14
Moins de contrôle, plus d’aide et d’accompagnement.....	14
Plus d’universalité pour un accès aux droits sociaux fondamentaux	15
Tout en développant des dispositifs spécifiques pour des publics plus fragiles : l’exemple de la ligne 0,5 et des salles de consommation à moindre risque.....	17
Le droit au logement, un droit fondamental pour l’ouverture des droits sociaux	17
II. Proactivité des intervenants et des institutions publiques dans la réduction du non-recours aux droits et la sous-protection sociale pour une réelle effectivité des droits	19
Simplification des démarches administratives et information.....	19
Automatisation des droits, quelques exemples et points d’attention	20
Centralisation et disponibilité des données pour mieux suivre les personnes, leur passage d’un statut à l’autre et évaluer des taux de non-recours aux droits	22
Une réglementation moins rigide et plus protectrice.....	23
Un meilleur accès à la justice et à l’introduction de recours pour un accès aux droits sociaux fondamentaux	24
Conclusion	26
Annexe I: participants à la Table ronde.....	27

Introduction

A l'occasion de la publication de chaque [Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté](#), une table ronde est organisée¹ en vue d'examiner publiquement les conclusions du rapport avec l'ensemble des acteurs concernés. L'objectif est de formuler des pistes de travail qui pourront alimenter le débat parlementaire et notamment contribuer au plan d'action bruxellois de lutte contre la pauvreté, mais également, de pouvoir inciter à développer l'action politique dans la lutte contre la pauvreté et les inégalités.

L'ensemble des 95 participants à la **Table ronde du 29 mars 2017** ont rendu ce débat public possible et fécond par la variété des interventions et des propositions provenant de divers intervenants, de responsables politiques de divers niveaux de pouvoir et de personnes qui ont vécu personnellement une situation de non-recours à leurs droits ou de sous-protection sociale.

La journée a débuté par une intervention de Madame Hannelore Goeman, députée Sp-a qui représentait Monsieur le Ministre Pascal Smet.

Ensuite, l'Observatoire de la Santé et du Social a présenté une partie (cahiers 1 et 2) du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté : le [Baromètre social 2016](#) et le [Rapport thématique 2016 « Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise »](#). Cette présentation a été suivie de questions et de réactions.

Un premier débat a suivi avec pour toile de fond le fait que malgré de nombreux dispositifs à Bruxelles, qu'ils soient ciblés ou généralistes, des **personnes vulnérables surexposées à la sous-protection sociale n'accèdent pas à leurs droits**. Des contradictions sont observées entre une action publique de plus en plus ciblée sur certains groupes vulnérables et un accès parfois très relatif à la protection sociale pour une part de ces personnes. Des constats et pistes d'actions ont été exposés et discutés.

L'après-midi a débuté par une intervention de Mme Céline Frémault, Ministre de l'Aide aux Personnes.

Le second débat avait pour cadre le **constat de la responsabilité partagée par tous les intervenants (services publics et au-delà) dans l'effectivité des droits (et le risque de sous-protection sociale)**. Plusieurs acteurs généralistes et spécialisés ont pointé certains constats et actions à mener au niveau régional concernant l'accès de plus en plus difficile aux droits sociaux, les situations de sous-protection sociale rencontrées et les « nouvelles » tensions et responsabilités dans le travail quotidien de tous les acteurs-intervenants de la protection sociale.

¹ L'ordonnance du 20 juillet 2006 fixe le cadre du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté, elle prévoit à l'Art. 6. que *Le Collège réuni organise tous les deux ans une table ronde avec tous les acteurs publics et privés concernés en vue de débattre des résultats obtenus et des actions concertées à mener pour lutter contre la pauvreté dans la Région de Bruxelles-Capitale. Le Collège réuni élabore une synthèse de cette table ronde et la transmet à l'Assemblée réunie.*

Ce document synthétise les interventions et réactions des participants à la table-ronde autour de deux grands enjeux transversaux identifiés par l'Observatoire et basés sur les résultats de l'enquête :

- I. le (re)développement d'une couverture sociale universelle tout en maintenant des dispositifs d'aide et d'accompagnement spécifiques ;
- II. le développement de la proactivité dans la réduction du non-recours et de la sous-protection sociale pour une réelle effectivité des droits.

Discours de Madame la députée Hannelore Goeman, représentant Monsieur Pascal Smet, Ministre compétent pour la politique en matière d'Aide aux personnes

Outre de nombreux devoirs, nous avons tous, vous et moi, des droits dans ce pays.

Je citerai par exemple le droit au travail, mais aussi le droit à la protection sociale, qui est régi par la sécurité sociale.

Ce sont là des droits fondamentaux. Car dans ce pays, c'est ancré dans la Constitution : tout le monde a le droit de mener une vie digne.

Car c'est très clair pour nous : la protection sociale ne peut être déterminée par le hasard, ou par les revenus. Tout le monde dans ce pays doit avoir accès aux droits sociaux fondamentaux, à la protection sociale. Et ces droits fondamentaux, les autorités fédérales, mais aussi les Communautés, les Régions et les autorités locales sont tenues de les respecter et de les garantir.

Aujourd'hui, nous parlons du fait qu'il y a toujours des mailles dans le filet de la protection sociale. Il y a toujours trop de personnes qui ont droit à la protection sociale, mais qui ne peuvent y avoir recours.

Car même si la protection sociale est reconnue comme un droit fondamental, 15,5 % de la population belge vit pourtant sous le seuil de pauvreté. À Bruxelles, ce chiffre atteint même 33,7 %.

Une personne sur trois vit donc dans la pauvreté.

Sachez que c'est une moyenne. Certains groupes de population sont encore plus durement touchés que d'autres.

Quelles leçons devons-nous tirer des chiffres alarmants concernant la pauvreté dans cette ville ?

Eerst en vooral moeten we vaststellen dat inkomsten uit arbeid niet altijd meer voldoende zijn.

Force est tout d'abord de constater que les revenus du travail ne suffisent plus toujours.

Je songe à cet égard au travail à temps partiel, au travail intérimaire, au travail à bas statut. Ceux-ci fournissent de plus en plus de 'travailleurs pauvres'. Mais les allocations de chômage, les indemnités de la mutuelle, les pensions et le revenu d'intégration ne suffisent plus non plus pour vivre dignement.

De plus, il nous faut reconnaître que certains groupes sont systématiquement exclus du marché du travail, des allocations sociales ou de remplacement ou des soins de santé. Les gens se heurtent de plus en plus à une bureaucratie absurde qui les empêche de faire appel à ce à quoi ils ont droit.

La législation, quant à elle, ne cesse de se complexifier. Le gouvernement fédéral actuel mène une politique plus dure et moins sociale.

La combinaison de tous ces éléments fait que de plus en plus de personnes disposent de trop peu de moyens pour pourvoir à leurs besoins essentiels ; nous le voyons aux files de plus en plus longues dans les banques alimentaires et les organisations qui prévoient de l'aide matérielle.

En outre, nous savons que certaines personnes, comme les familles monoparentales, les jeunes, les vieux et les personnes handicapées, sont plus exposées au risque de pauvreté. Nous savons également qu'elles risquent plus de faire l'objet de discrimination à différents égards. Le cachet de 'pauvre' est lourd à porter. Les personnes avec un revenu d'intégration éprouvent des difficultés à trouver un logement adapté, les personnes avec une allocation de chômage ou de maladie sont de plus en plus souvent suspectées de

mauvaise volonté. Pour elles, les seuils pour recourir à leurs droits sociaux sont dès lors encore plus élevés que pour d'autres.

Ces « seuils élevés » connaissent de nombreuses formes : un manque d'information, la honte ou la peur. Parfois, les gens pensent aussi qu'ils n'ont pas droit à une aide ou craignent les procédures parfois très longues.

Cette sous-protection sociale est une réalité que nous devons combattre avec tous les moyens légaux possibles. Les mécanismes d'exclusion doivent être fixés. Nous devons développer une approche efficace et efficiente ainsi que prendre des mesures sociales adéquates.

Cela ne sera pas un exercice facile, je l'admets. Mais même si c'est difficile, il est en outre question d'aspects cruciaux de notre société, de la garantie des droits fondamentaux et de la protection sociale.

Quelle est l'approche nécessaire ?

Au niveau local, nous pouvons nous concentrer sur certaines formes de politique sociale : nous pouvons mobiliser les CPAS afin de trouver les personnes qui passent à travers les mailles du filet et ne reçoivent pas la protection sociale indispensable. Une protection - je ne le répéterai jamais assez - à laquelle elles ont pourtant droit.

Nous devons trouver ces personnes, écouter leur histoire et les accompagner dans les démarches qu'elles doivent entreprendre, nous devons activer les réseaux d'aide locaux.

Nous avons également pour tâche d'aborder de façon préventive la situation des plus démunis, par exemple en attribuant plus vite et mieux une adresse de référence ou en anticipant les expulsions de logement.

Nous devons améliorer l'accès au logement et oser élaborer des lois qui protègent les gens dans leur situation de logement. Nous devons à nouveau octroyer les droits perdus et veiller à l'accompagnement psychique des personnes en difficultés.

Nous devons également défendre une politique proactive.

Un certain nombre de droits peuvent ainsi être octroyés automatiquement aux personnes qui y ont droit. Les gens ne sont pas obligés de subir toutes sortes de formalités complexes, de remplir toujours à nouveau les mêmes documents, de révéler sans cesse leur passé. En outre, nous pouvons améliorer la qualité du service. Il est aujourd'hui inacceptable que des gens perdent leurs allocations parce que l'un ou l'autre système informatique ne fonctionne pas.

Le rapport qui vous est présenté ce matin fait un premier constat global et exploratoire à propos des personnes qui ne peuvent faire appel à leurs droits et aux services qui existent en Région bruxelloise.

Nous devons chercher tous ensemble à découvrir où le bât blesse dans notre protection sociale et dans la lutte contre la pauvreté. Tout à l'heure, vous entendrez différentes approches. Les facteurs de la sous-protection sociale seront décrits, les mécanismes d'exclusion, expliqués et des analyses, présentées. Nous laisserons également la parole aux gens pour qui survivre est une lutte quotidienne.

Ensuite, il restera assez de temps pour poser des questions. Vous pourrez aussi formuler des recommandations.

Puis, il sera temps d'agir. Car savoir où le bât blesse pour octroyer aux Bruxellois la protection sociale à laquelle ils ont droit constitue une première étape.

La deuxième étape nécessaire appartient à nos autorités car il leur incombe d'y remédier vraiment.

Vous pouvez toujours voir en moi un allié pour plaider cette cause avec vous et y travailler.

Je vous remercie de votre attention.

Discours de Madame Céline Fremault, Ministre compétent pour la politique en matière d'Aide aux personnes

Mesdames, Messieurs,

C'est avec un très vif intérêt que j'ai pris connaissance des contenus du rapport produit par l'Observatoire de la Santé et du Social consacré à la thématique de la sous-protection sociale.

Lorsqu' en 2015, sur proposition de l'Observatoire et en collaboration avec mon collègue Pascal Smet, j'ai choisi de traiter ce thème, notre objectif était très clair : nous voulions **identifier les mécanismes qui, dans notre Région, excluent les citoyens des droits sociaux et leur empêchent d'envisager des parcours d'inclusion sociale.**

La philosophie des politiques sociales bruxelloises

Même si l'affirmation qui suit peut paraître un peu brutale, vous serez d'accord avec moi pour dire que la lutte contre la pauvreté est avant tout une question de revenus. Mieux, c'est une question d'ouverture de droits sociaux ; ce qui est synonyme, la plupart du temps, d'ouverture d'allocations sociales ou de revenus de substitution.

Néanmoins, en tant que Ministre membre d'une entité fédérée comme la Cocom, ma marge d'action sur ce type de droits est relativement limitée : une bonne partie des droits sociaux prévus par le système de protection sociale belge sont du ressort du Fédéral. Ainsi, les conditions de leur obtention ou encore, les montants octroyés ne sont pas définis au niveau communautaire mais bel et bien à un niveau où notre marge d'action est limitée.

Ceci étant dit, il y a une sphère de la protection sociale sur laquelle l'influence des politiques communautaires peut avoir un certain impact en matière de lutte contre la pauvreté. Il s'agit de la **sphère de l'effectivité de ces droits**. Certes nous ne fixons pas le montant des Revenus d'Insertion Sociale ni des autres allocations octroyées par les CPAS.

De plus, nous ne pouvons que « subir », au niveau Bruxellois, les effets des différentes réformes en matières d'allocation chômage et des réductions des prestations.

Par contre, nous pouvons **veiller à que les ayants droit à ces formes d'aide n'y renoncent pas**, qu'ils mobilisent à Bruxelles leurs possibilités d'être aidés et qu'ils parviennent à poursuivre avec succès des parcours d'inclusion sociale.

Aucun travail d'inclusion sociale n'est envisageable sans l'ouverture des droits sociaux prévue par notre système de protection sociale. Et pourtant, le rapport de l'Observatoire est très clair, beaucoup de ces droits ne sont pas actionnés, ne sont « utilisés » et des prestations ne sont pas demandées. Les experts nous indiquent **qu'une très forte conditionnalité** peut éloigner les potentiels bénéficiaires des démarches d'ouverture. Ils estiment également que beaucoup de personnes ignorent l'existence même de leurs droits.

Les outils concrets

Et c'est exactement à ce niveau qu'une action efficace peut être menée au niveau des compétences qui sont les nôtres à la COCOM :

- **Comprendre les mécanismes** qui éloignent les citoyens de leurs droits ;

- **Identifier les besoins** en accompagnement social que ces mêmes citoyens éprouvent pour qu'ils puissent jouir pleinement de notre système de protection sociale ;
- Mettre en place des **campagnes d'information et de prévention** pour éviter toute situation de sous-protection sociale.

A) Objectivation et mise en œuvre de mesures concrètes de lutte contre la sous-protection sociale

Le rapport thématique sur la sous-protection sociale constitue ainsi un outil très précieux. Il nous permet **d'objectiver le phénomène en Région de Bruxelles-Capitale** et de **planifier des réponses concrètes au niveau politique à notre niveau de pouvoir**.

Lors des travaux qui vont se poursuivre aujourd'hui, des constats vont être posés et des recommandations énoncées.

Et j'estime qu'après s'être donné le temps de l'analyse et de l'objectivation, nous sommes désormais en mesure d'implémenter des actions concrètes. Je compte ainsi sur votre investissement pour que des recommandations précises soient émises. **Sur la base de ces recommandations, nous planifierons des actions concrètes**. De plus, nous veillerons à ce que ces actions fassent l'objet d'un **suivi permanent permettant de mesurer leur impact réel sur la réduction de la sous-protection sociale**.

B) La mobilisation des travailleurs sociaux

Il est important de mobiliser les différents secteurs pour que, **chacun dans son domaine d'intervention, veille à lutter concrètement contre la sous-protection sociale**.

En 2016, via un appel à projet adressé aux coordinations sociales des CPAS, des actions concrètes ont été menées. Le choix des Coordinations sociales nous a paru évident : il s'agit d'instances à cheval entre le Service public (CPAS) et le travail associatif de terrain car il y a une connaissance particulière de la problématique de l'ouverture des droits et des publics qui sont victimes de leur non ouverture.

De manière générale, il est important que des **pistes de solutions émanent des acteurs, publics ou privés, qui sont les plus proches des usagers de par leur travail de terrain et qui sont sur des vecteurs concrets**. C'est pourquoi, les échanges qui vont avoir lieu aujourd'hui constituent une occasion précieuse pouvant aboutir à des propositions concrètes.

C) Automatisation des droits sociaux et/ou facilitation de leur ouverture

Parmi les objectifs poursuivis, celui qui vise à proposer des procédures d'« automatisation d'octroi des droits sociaux » permettant la réduction du phénomène de sous-protection sociale est également mentionné dans le rapport soumis à la discussion aujourd'hui. Les différentes définitions d'automatisation sont par ailleurs analysées de manière très efficace par les auteurs du rapport.

Ce qui me paraît important de souligner c'est que, l'automatisation doit faciliter l'ouverture des droits et non pas augmenter leur conditionnalité via des contrôles croisés d'informations individuelles à partir de bases de données séparées. C'est un point qui suscite au sein du secteur de l'action sociale une attention particulière, une vigilance importante et beaucoup de prudence. J'ai très bien compris les réticences qui animent les acteurs de l'action sociale quand ils entendent parler de constitution de nouvelles bases de données qui retracent les parcours individuels des usagers ou, comme c'est le cas actuellement dans le domaine de la lutte contre le sans-abrisme, quand nous proposons de coordonner les différentes informations individuelles dont disposent les différentes asbl.

Cependant, ce qui me paraît essentiel, c'est de ne pas sacrifier la facilitation de l'ouverture des droits sociaux au nom d'une prudence excessive en matière de récolte d'informations. Certes, évidemment nous devons veiller à que toutes les données soient traitées de manière sécurisée pour qu'aucun usage abusif ne sanctionne les personnes. Il est néanmoins important que l'on puisse disposer d'un minimum **d'informations sur les parcours des personnes pour que des réponses efficaces soient proposées en matière d'inclusion sociale.** Les besoins de chaque personne sont différents, spécifiques et les réponses sociales doivent être adaptées. Sans informations sur les besoins, sans une identification claire de la demande et sur les trajets, nos réponses ne seront pas efficaces.

C'est exactement à l'intersection de cette tension entre conditionnalité et automatisation d'autre part qu'un équilibre doit être trouvé. Un équilibre permettant l'ouverture des droits sociaux et certainement pas leur fermeture.

Je vous remercie.

I. Vers une couverture universelle alliant protection sociale universaliste et dispositifs spécialisés ?

L'une des problématiques transversales au rapport thématique « [Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise](#) » est la question du choix du type d'approche face à la précarité et à l'accès aux droits. La question proposée par l'Observatoire est la suivante : parmi une multiplicité de services et d'approches, faut-il plutôt privilégier des services spécialisés, des services généralistes ou des services bas-seuil inconditionnels ?

1.1 Quelques constats formulés

Restriction de la couverture universelle de la sécurité sociale, l'exemple des allocations de chômage

Paul Palsterman, Confédération des syndicats chrétiens (CSC)

Nous assistons depuis quelques années à une recomposition majeure de la couverture sociale du chômage. Le nombre de bénéficiaires d'allocations de chômage diminue, au prix d'une augmentation corrélative des bénéficiaires d'indemnités de maladie ou invalidité (dont le nombre a dépassé celui des chômeurs indemnisés), d'une augmentation du volume des allocations pour personnes handicapées, mais aussi des bénéficiaires du Revenu d'intégration sociale (RIS) et de l'aide sociale octroyée par les CPAS.

Cette recomposition est un échec pour les organisations syndicales. Nous n'avons pas su nous défaire de la pensée des années 1940-1960, qui postulait que le chômeur indemnisé est celui qui est disponible pour le marché de l'emploi. La définition de la « disponibilité pour le marché de l'emploi », qui se dégage entre autres des normes statistiques du BIT, concerne des personnes qui sont non seulement désireuses mais aussi capables de reprendre rapidement une activité à temps plein. Or, pour diverses raisons, tenant entre autres à l'organisation du marché de l'emploi, une part importante des chômeurs ne correspond pas à cette définition, ce qui ne signifie pas pour autant qu'ils sont en infraction avec la réglementation ou commettent un « abus ». La place de ces personnes se situe toujours dans la sécurité sociale, et non dans le système d'assistance sociale.

Emmanuelle Pottier et Khadija Senhadji, Observatoire bruxellois de l'emploi ([view.brussels](#) – Actiris)

La restriction de la couverture universelle des chômeurs touche notamment les jeunes, ce qui augmente le risque de désaffiliation de ce public. Différentes mesures limitent l'accès aux allocations de chômeurs, notamment la réduction de la durée des allocations d'insertion à trois ans, et la limitation de l'accès aux allocations d'insertion à certains publics (les personnes de moins de 21 ans qui n'ont pas obtenu le Certificat d'enseignement secondaire supérieur, et les plus de 25 ans hautement qualifiés).

Réactions des participants à la table-ronde

Les participants à la table-ronde établissent un lien entre la restriction de la couverture universelle et la question du revenu universel : plus grand est le « détricotage » des acquis sociaux mis en place après la seconde guerre mondiale, plus il y a des exclusions de droits des usagers, et plus il est question de ce revenu universel. Le risque est qu'un revenu universel soit proposé à la place de la sécurité sociale, qui continuerait, elle, d'être démantelée. Or, la sécurité sociale devrait plutôt être défendue et améliorée.

Le CPAS : un rôle de moins en moins résiduaire

Jean Spinette, Fédération des CPAS Bruxellois (Brulocalis)

La restriction de la couverture universelle de la sécurité sociale a pour conséquence que l'aide sociale octroyée par les CPAS, qui par définition est « résiduaire » (intervenant uniquement comme ultime filet de sécurité, quand tout le reste du système a failli), s'étend de plus en plus et de manière de plus en plus structurelle. Ainsi, de résiduaire, l'aide octroyée par les CPAS se transforme peu à peu en service généraliste.

Par ailleurs, les travailleurs des CPAS, sous la pression du pouvoir fédéral, deviennent de plus en plus des contrôleurs d'éligibilité. Les CPAS vivent sous la pression de devoir récupérer les moyens engagés auprès du fédéral. C'est une forme de « *stress test* » qui s'exerce sur les CPAS pour de très nombreuses situations et des montants colossaux. Les conditions pour récupérer les montants auprès du fédéral sont de plus en plus complexes et les données exigées par l'enquête sociale à destination du pouvoir fédéral sont de plus en plus précises. Dès lors, il n'est pas toujours possible pour certains CPAS de mener une telle enquête sociale et il y a un risque de non récupération des montants engagés auprès du Fédéral.

Il est temps que l'alliance autour de l'utilisateur se (re)fasse, entre les CPAS et tous les autres services d'aide sociale, en mettant de côté la concurrence entre eux (qui est notamment budgétaire).

Réactions des participants à la table-ronde

Les participants à la table-ronde mettent également l'accent sur la question du pouvoir relativement arbitraire laissé aux CPAS, du moins sur la question des interprétations et pratiques locales diverses concernant par exemple l'octroi de l'AMU, du taux cohabitant ou d'une adresse de référence, qui fragilisent parfois davantage encore les usagers précaires et leur accès à une aide.

Les participants insistent par ailleurs sur le fait que le contexte actuel tel que décrit ci-dessus a pour conséquence que les travailleurs sociaux des services publics sont débordés, faute de moyens, ce qui les mène parfois à ne plus pouvoir assumer leurs tâches et missions de base pour un nombre croissant de demandes d'aide. Ces tâches sont de plus en plus souvent réalisées par le soutien externe d'associations qui œuvrent en première ligne.

Une forme de déshumanisation des rapports sociaux est constatée. Elle s'opère via les institutions, mais également et surtout au travers des rapports humains dans les institutions et dans les discours de certaines personnes responsables au niveau politique, institutionnel et citoyen. Il est question de flux, de chiffres, de coupes, de gestion, d'organisation, de budget à respecter, de dépenses publiques à restreindre. Au-delà des termes, il y a des personnes derrière les mesures prises, avec le risque de davantage précariser les conditions de vie de ces personnes.

[Geneviève Loots, Médecins du Monde Bruxelles](#)

Les contraintes budgétaires et en matière de contrôle sont particulièrement problématiques dans l'octroi de droits comme l'Aide médicale urgente (AMU) aux personnes sans-abris. Son octroi est difficile de par la difficulté à identifier le territoire duquel relève les personnes sans-abris (CPAS compétent ou qui accepte d'être compétent), et de par les conditions d'accès relativement strictes, complexes et les démarches administratives qui ne sont pas en adéquation avec le besoin et la situation d'urgence du patient.

1.2 Enjeux et recommandations

Moins de contrôle, plus d'aide et d'accompagnement

[Emmanuelle Pottier et Khadija Senhadji, Observatoire bruxellois de l'emploi \(Actiris\)](#)

La restriction de la couverture universelle des chômeurs, et en particulier des jeunes, pose le défi de maintenir ce public dans un parcours institutionnel et de le mener dans un parcours vers l'emploi. Actiris a mis en place deux mesures d'accompagnement visant à maintenir les droits des Bruxellois sans emploi. Premièrement, pour trois groupe-cibles spécifiques, une procédure de contrôle sans convocation systématique a été mise en place. En cas de convocation, l'évaluation se fait par trois représentants (Actiris, un représentant des employeurs et un représentant des travailleurs), avec un recours possible en cas d'évaluation négative. Actiris a ainsi voulu objectiver autant que possible une décision qui peut être lourde de conséquence.

Deuxièmement, Actiris a mis en place dès 2015 une aide spécifique aux jeunes Bruxellois sans emploi, la « Garantie jeunes », afin de permettre aux jeunes le droit à entrer dans une trajectoire professionnelle. La mesure s'adresse aux jeunes de 18 à 29 ans qui s'inscrivent chez Actiris (au lieu des moins de 25 ans préconisés au niveau européen). Actiris s'engage à leur fournir un emploi, un stage ou une formation endéans les 6 mois. Si cette garantie n'est pas été respectée, le jeune ne pourra être sanctionné.

[Paul Palsterman, Confédération des syndicats chrétiens \(CSC\)](#)

En ce qui concerne le pouvoir d'appréciation des CPAS sur les conditions d'octroi de leurs prestations (RIS ou aide sociale) et des différences de pratiques entre CPAS, nous proposons de mettre en place au niveau régional une concertation en vue de dégager les « meilleures pratiques », que chaque CPAS s'engagerait à suivre afin de tendre vers un cadre d'interprétation unique.

Réactions des participants à la table-ronde

Les participants à la table-ronde indiquent que l'accès aux droits ne devrait pas être différent d'une commune à l'autre, dans la mesure où cela crée de l'insécurité et du non-recours. Pour les usagers, Bruxelles est une seule ville, les communes sont petites et passer de l'une à l'autre est aisé. Les droits devraient pouvoir suivre ces passages. Dès lors, soit des solutions doivent être trouvées pour la transposition des droits entre territoires dans le respect de la vie privée, soit il faut pouvoir constater que la séparation des services sociaux entre 19 pouvoirs organisateurs a de moins en moins de sens.

Plusieurs participants à la table-ronde attirent tout particulièrement l'attention sur la question de l'accès au logement et de l'octroi du statut de cohabitant par les CPAS. Une manière de répondre à la problématique du manque de logements privés est la colocation qui n'est pas nécessairement synonyme de cohabitation. Elle permet également de développer les liens sociaux et la solidarité sans pour autant que les personnes forment un ménage. Il faudrait donc appeler les CPAS à réfléchir à la question du maintien du statut d'isolé dans l'octroi de la catégorie RIS pour les personnes qui optent pour la colocation.

De manière générale, il est proposé d'encourager les communes et les CPAS à aller dans la direction de l'individualisation des droits sociaux quand cela se justifie.

Plus d'universalité pour un accès aux droits sociaux fondamentaux

Bruno Vinikas, Le Forum – Bruxelles contre les inégalités – l'enseignement

L'enseignement, organisé en Belgique comme un service universel, ouvert à tous dans des conditions identiques, est un droit et une obligation pour les enfants de 6 à 18 ans. La loi prévoit la gratuité de cet enseignement, mais nous en sommes loin (cfr. Enquêtes menées par la Ligue des Familles).

Dans ce cadre, nous visons l'avènement progressif d'une véritable gratuité de l'enseignement obligatoire (maternel, primaire et secondaire). Plus concrètement, nous appuyons les propositions précises de la Ligue des Familles à savoir :

- commencer par la gratuité complète de l'enseignement maternel, puis celle de l'enseignement primaire et enfin celle de l'enseignement secondaire ;
- avancer progressivement par types de frais en commençant, comme en Communauté flamande, par les frais liés au matériel nécessaire aux apprentissages ;
- mettre en place une stratégie spécifique concernant l'enseignement qualifiant.

Geneviève Loots, Médecins du Monde Bruxelles – la santé

Nous défendons l’instauration d’une couverture universelle unique pour les personnes sortant du champ de l’assurance maladie obligatoire, à intégrer au sein de la CAAMI. Cette mesure permettrait d’assurer une couverture plus stable pour les plus démunis et gommerait toute notion de territorialité.

La Fédération des CPAS attire l’attention sur le fait que le transfert de l’AMU à la CAAMI risque d’exclure automatiquement le public visé plutôt que de l’inclure. L’automatisation semble aller moins souvent dans le sens de l’accès automatique aux droits.

Nilüfer Polat, Centrale générale des syndicats libéraux de Belgique (CGSLB) – la formation

Le travail n’est pas un rempart contre la pauvreté. Le droit à la formation pour les travailleurs est essentiel, aussi pour toutes les personnes exclues du marché du travail (jeunes, femmes, etc.). En ce sens, la « Garantie jeune » est un levier intéressant.

Il faut également être attentif à aménager le cadre général des dispositifs de formation. Par exemple, si une mère de famille souhaite suivre une formation, ses enfants devraient pouvoir être pris en charge dans une structure aux horaires adaptés et ses frais de transports devrait pouvoir être préfinancés.

Réactions des participants à la table-ronde – petite enfance

Certains évoquent l’intérêt d’utiliser une définition élargie du non recours et de la sous-protection sociale et de ce fait d’élargir la réflexion à l’accueil de la petite enfance : ce droit d’accueil est trop souvent non rencontré, étant donné le faible taux de couverture en région bruxelloise, et les enfants précaires sont souvent les plus exclus bien que prioritaires.

Eric Buysens, Fédération générale du travail de Belgique (FGTB) – le système de protection sociale bruxellois

Pour les organisations syndicales, il est capital que les matières transférées, qui sortent de facto du champ de la sécurité sociale (le champ des cotisations des travailleurs et des employeurs), restent ancrées de manière fonctionnelle dans la sécurité sociale, pour le simple fait que la plupart sont encore liées à des prestations qui restent fédérales. Ces matières doivent continuer à bénéficier de la solidarité interpersonnelle et donc rester dans le principe assurantiel plutôt que de glisser vers l’assistance. La tentation est bien présente de « renforcer l’aide aux plus défavorisés » pour certaines de ces prestations (allocations familiales...). Néanmoins, tous les Bruxellois doivent pouvoir bénéficier de la même couverture sociale et se trouver dans une véritable solidarité interpersonnelle.

Tout en développant des dispositifs spécifiques pour des publics plus fragiles : l'exemple de la ligne 0,5 et des salles de consommation à moindre risque

Geneviève Loots, Médecins du Monde Bruxelles – développement d'une première ligne « bas seuil »

Médecins du Monde préconise le renforcement des prises en charge multidisciplinaires et intégrées pour les publics les plus précaires. Il s'agit des pratiques professionnelles d' « *outreach* » et de reconnexion vers la première ligne. Il est en effet capital de pouvoir aller « chercher » ces publics cachés pour les accompagner vers les structures existantes. Médecins du Monde souhaite également que des postes d'assistant(e) social(e) soient subsidiés dans les maisons médicales, les postes de garde et les dispensaires, afin de lier « social » (ouverture ou réouverture des droits...) et « médical » pour réaffilier les gens au système de santé. Il est enfin nécessaire de former et sensibilier les professionnels de santé aux enjeux et problématiques liées à la précarité.

Sébastien Alexandre, Fédération bruxelloise des Institutions pour Toxicomanes (Fedito) – les Salles de consommations à moindre risque

Il est nécessaire de réduire les risques socio-sanitaires pris par les usagers de drogues en Région bruxelloise. Les salles de consommations à moindre risque (SCMR) visent à compléter les dispositifs d'accueil/traitement existants, en prenant en charge les plus précaires des usagers, pour qui les installations bas-seuil ne suffisent pas. Ceux-là viennent à la SCMR consommer de produits achetés par eux, encadrés notamment par des éducateurs et des infirmiers.

Les usagers de drogues restent criminalisés, ajoutant ainsi une dimension supplémentaire de désinsertion à la sous-protection sociale. Si l'usage de drogues légales ou illégales (alcool, tabac, drogues) traverse toute la population avec des usages qui ne sont pas toujours problématiques, nombre d'usagers de drogue problématiques rencontrent d'autres formes de précarités et de fragilités. Certains usagers sont grandement précaires, sans abri ou sans papiers. Et même si on parle d' « *ultimum remedium* » à propos de la judiciarisation des possessions et consommations de drogues (la priorité étant donnée à la santé), les trajectoires judiciaires des usagers restent trop fréquentes.

Le droit au logement, un droit fondamental pour l'ouverture des droits sociaux

Réactions des participants à la table-ronde

Tout comme les participants au rapport thématique, de nombreux intervenants soulignent que le fait de disposer d'un logement permet l'ouverture de nombreux droits. Il faut en ce sens pouvoir garantir que les personnes aient un domicile.

Encadrer les loyers est d'ailleurs l'une des recommandations du rapport. À ce jour, une grille d'encadrement des loyers purement indicative a été décidée par la Ministre du Logement, mais certains plaident pour un encadrement plus strict qui comprenne des plafonds et une diminution des prix.

D'autres font remarquer que les besoins en logement social sont considérables, et les chiffres qui s'y rapportent sont partiellement biaisés par les « radiations » annuelles des listes d'attente. Ceci implique que la demande est sans doute beaucoup plus forte et trop peu visible.

Cécile Coddens et Laurent Assoumou, Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB)

La SLRB a encouragé et favorisé la mise en place de conventions entre les SISP (Sociétés Immobilières de Service Public) et certaines asbl/institutions/projets (« Living », certains CPAS, « Housing first », Foyer Schaerbeekois ; etc.), pour permettre aux publics précarisés de bénéficier d'un accompagnement mais également d'un logement social plus rapidement, selon divers critères. Ce travail doit s'effectuer par des collaborations de l'ensemble des acteurs du Logement social que sont la SLRB, les AIS, le Fonds du logement mais aussi les acteurs responsables de l'octroi des allocations de loyer qui existent.

Il importe également de mettre en place des dispositifs qui garantissent une socialisation d'une partie du parc privé locatif, entre autre par un régime de bail privé régulateur ou via la fiscalité immobilière privée. En effet, au vu des 46 000 personnes en attente d'un logement social, il est indéniable qu'il faudra réfléchir à d'autres modalités pour garantir ce droit.

II. Proactivité des intervenants et des institutions publiques dans la réduction du non-recours aux droits et la sous-protection sociale pour une réelle effectivité des droits

Simplification des démarches administratives et information

Alexia Serré, Fédération des services sociaux bicommunautaires (FDSS)

La simplification administrative doit être une réelle priorité qui doit passer par :

- la mise en place d'un réel processus d'automatisation des droits des personnes (dans un double souci de respect de la vie privée et du secret professionnel) ;
- une facilitation des démarches qui incombent aux ayants-droits : accessibilité des informations sur les procédures, simplification des formulaires (consultation d'experts du vécu afin de s'assurer que cette simplification ne facilite que le travail de l'administration et n'augmente pas le contrôle) et, le cas échéant, mise en œuvre d'une digitalisation raisonnée, qui prend en compte la fracture numérique et s'accompagne du maintien de voies d'accès alternatives (guichet, ligne téléphonique).

Par ailleurs, les financements alloués aux activités collectives et communautaires doivent être renforcés : ils représentent un levier d'action pertinent pour informer les personnes sur leurs droits et par là, lutter contre le non recours. Le dialogue et le maintien des liens, les actions communautaires permettent de rassembler les personnes pour par exemple déposer un recours collectif, de se rassembler pour défendre ensemble un droit.

Paul Palsterman, Confédération des syndicats chrétiens (CSC)

Il ne faut pas nier la complexité du système, particulièrement à Bruxelles, où des matières comme la santé ou la politique des personnes handicapées sont éclatées entre différentes institutions. Nous proposons que la Région se dote d'un guichet unique dont la forme est à déterminer, qui permette aux gens de s'adresser à une institution relais qui analyse leur demande et fasse jouer les différents leviers et droits auxquels ils peuvent prétendre.

Manuel Laurent, Solidaris - Mutualité socialiste

Il y a la nécessité d'avoir une approche « globale et intégrée » autour des usagers, caractérisée par une vision transversale de la réglementation sociale, bâtie sur l'établissement d'une relation de confiance adaptée au rythme des usagers.

Bien que l'automatisation des droits puisse dans certains cas constituer une réponse appropriée, elle ne peut se substituer à l'expertise et à l'intervention de professionnels formés et outillés afin de soutenir et d'accompagner les personnes vers la valorisation de l'ensemble de leurs droits, vers l'accessibilité des services ainsi que vers la mobilisation de l'ensemble des ressources (personnelles, interpersonnelles, interinstitutionnelles, ...) pouvant contribuer à leur épanouissement. Les professionnels doivent avoir le temps de travailler dans une approche transversale qui permet de dépister un droit, de s'assurer que les gens accèdent bien à leurs droits et qu'ils puissent les récupérer s'ils les perdent.

Réactions des participants à la table-ronde

Une simplification administrative s'impose selon un certain nombre de participants, usagers comme intervenants professionnels. Il faut réduire la complexité des formulaires (pour les professionnels et pour les usagers) à la source de nombreux conflits mais également réduire et simplifier le nombre de démarches à effectuer. Les personnes handicapées font partie des publics précaires pour qui une simplification s'impose encore davantage sous forme d'un guichet unique par exemple.

Les participants à la table-ronde insistent par ailleurs sur l'importance de l'implication d'experts du vécu dans les administrations, pour s'assurer de l'effectivité des liens avec les usagers, pour nommer correctement les problèmes, mais aussi pour faire changer les mentalités des professionnels, qui ne prennent pas toujours la mesure des difficultés vécues par l'utilisateur et qui doivent parfois travailler en sous-effectifs. L'expert du vécu peut également faire remonter les problèmes (au niveau du SPP Intégration Sociale ou de la Caami, par exemple), assurer le lien vers d'autres services et accompagner les personnes et leurs documents vers ceux-ci.

Automatisation des droits, quelques exemples et points d'attention

Nicolas Poncin, Infor GazElec – le tarif social pour le gaz et l'électricité

Le statut du tarif social pour le gaz et l'électricité existe depuis 2004. Il permet aux consommateurs qui répondent à un certain statut de bénéficier de tarifs réduits pour le gaz et l'électricité (tarif social maximum). Cependant, les consommateurs entrant dans ces conditions devaient remettre chaque année une attestation à leur fournisseur. En 2009, le gouvernement fédéral a décidé de lancer l'automatisation de l'octroi de ce statut. Cette automatisation a été réalisée dans le cadre de la politique de simplification administrative, ce qui a permis à un plus grand nombre de personnes d'en bénéficier. Il reste cependant encore à améliorer la portabilité du droit en cas de changement de fournisseur.

Paul Palsterman, Confédération des syndicats chrétiens (CSC) – les allocations familiales majorées pour les enfants handicapés

Les enfants handicapés bénéficient de suppléments en matière d'allocations familiales. Il existe cependant une sous-utilisation de ces suppléments en Région bruxelloise, en comparaison avec la Flandre et la Wallonie. Il est peu probable que cette moindre utilisation soit liée à des données de santé publique.

Les familles bruxelloises bénéficient sans doute de moins de relais sociaux pour venir à bout des imposants questionnaires et formalités complexes requis pour bénéficier de cet avantage.

Cécile Coddens et Laurent Assoumou, Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB) – attribution d'un logement social et l'accès au logement

La sous-protection sociale peut notamment être provoquée par un refus ou une non réponse à une attribution de logement. Il existe de multiples cas de figure entraînant une radiation des listes d'attentes pour un logement social. Sur les 9 651 radiations des listes d'attentes pour un logement social répertoriées en 2016 pour un total de 46 804 ménages inscrits sur ces listes d'attente, 8 506 étaient des radiations en raison d'un non-renouvellement de la demande. En effet, tous les deux ans, le candidat à un logement social doit renouveler son inscription. Il reçoit un courrier en ce sens, et doit répondre, via un formulaire de confirmation, qu'il est toujours demandeur, et prouver qu'il est toujours éligible. Un courrier de rappel est envoyé en recommandé si nécessaire. Si aucune réaction ne suit, la radiation est confirmée par courrier. En 2016, sur un total de 46 804 ménages inscrit sur listes d'attente, il faut déduire ces 9651 radiations.

Certaines mesures sont toutefois adoptées par la SLRB et le secteur du logement social pour limiter cette forme de non-recours et assurer le droit et l'accès au logement. Ainsi, depuis 10 ans, une banque de données régionale a été établie, répertoriant les demandeurs, pour qu'ils ne doivent plus aller s'inscrire ou se réinscrire chaque année dans chaque Société Immobilière de Service Public (SISP). D'autre part, une plateforme a été développée en partenariat avec le CIRB, permettant aux SISP's d'avoir accès aux données du Registre National.

Manuel Laurent, Solidaris - Mutualité socialiste – octroi automatique de l'intervention majorée

Pour lutter contre le non recours à l'intervention majorée (IM), il faut prévoir un élargissement de son octroi automatique pour les personnes précarisées. Actuellement, soit la personne en bénéficie automatiquement (allocataire de la GRAPA, du revenu d'intégration, ...), soit ce droit est octroyé sur base des revenus et sur demande (par exemple pour les familles monoparentales ou les chômeurs de longue durée).

Solidaris fait la démarche d'agir proactivement pour les bénéficiaires potentiels de l'IM. Des informations sont croisées aux données fiscales et nous permettent d'envoyer systématiquement des courriers à ces personnes. Malgré ces efforts, en Région bruxelloise, seuls 50% des personnes donnent suite aux courriers. Nous avons en conséquence procédé à une simplification des courriers, mais nous plaidons surtout pour une automatisation accrue de l'octroi de ce droit puisqu'il y a un non-recours structurel à l'intervention majorée.

La non ouverture de ce droit à des affiliés éligibles peut avoir des conséquences en chaîne sur leur situation (impacts sur le remboursement des soins, non accès aux droits dérivés ...) et peut notamment favoriser le report de soins.

Centralisation et disponibilité des données pour mieux suivre les personnes, leur passage d'un statut à l'autre et évaluer des taux de non-recours aux droits

L'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale

A l'heure actuelle, il existe peu de chiffres permettant de quantifier le non-recours des personnes présentant un haut risque de pauvreté. L'échantillon de l'enquête SILC (Enquête sur les revenus et les conditions de vie) n'est pas suffisamment important et donc non représentatif pour Bruxelles. Il est possible de compenser cela partiellement par des données administratives.

L'étude des trajectoires des personnes est également complexe, notamment de par les limites des données du Datawarehouse de la BCSS (processus de demande, délai de réponse, données non disponibles en temps réel). C'est par exemple le cas en ce qui concerne l'analyse de l'augmentation des personnes allocataires du RIS en lien avec la suppression des allocations d'insertion, les données n'étant pas disponibles en temps réel.

Il ne faut pas non plus oublier les personnes déclarées « inconnues » par la sécurité sociale, qui n'ont pas de statut lié à la sécurité sociale. Hormis les fonctionnaires internationaux, on peut présumer que ce sont des personnes qui n'ont ni revenus déclarés, ni allocations, ce qui laisse supposer une certaine précarité.

Pour calculer un taux de non recours, il faut tout pouvoir estimer à la fois le nombre de personnes potentiellement éligibles à un droit et le nombre de personnes bénéficiaires de ce droit. Compte tenu du manque de données et du manque de représentativité statistique des échantillons précités, et du manque de centralisation des données, il est difficile voire impossible de construire des taux de non-recours régionaux pour plusieurs droits sociaux fondamentaux (dont ceux étudiés dans le rapport thématique). A titre indicatif, une étude publiée il y a quelques années dans la Revue belge de sécurité sociale avait estimé pour la Belgique le taux de non recours au revenu d'intégration à 60%.

Bruno Vinikas, Le Forum – Bruxelles contre les inégalités

La proactivité dans l'octroi automatique de droits ou services impliquent d'avoir accès à différentes données administratives disponibles à différents niveaux de pouvoir. C'est en ce sens qu'en 2013, le Gouvernement flamand 2009-2014 a lancé la création d'un nouvel organisme chargé de rassembler toutes les données informatiques disponibles sur le plan local, régional et fédéral: la MAGDA-Platform (Maximale GegevensDeling tussen Administraties en Agentschappen).

Nous préconisons dès lors de créer, au niveau de la Région bruxelloise, une structure chargée des mêmes missions, en collaboration avec la BCSS. Celle-ci a récemment développé un programme sur les statuts sociaux harmonisés, pour favoriser l'automatisation de l'attribution des droits sociaux.

La nouvelle structure bruxelloise pourrait être hébergée à l'Institut Bruxellois pour la Statistique et l'Analyse (IBSA). Sans entrer dans les détails, il convient de préciser que cette nouvelle banque-carrefour régionale

devrait être encadrée par au moins deux dispositifs : l'un, en amont, à l'initiative de nouvelles opérations de proactivité et l'autre, en aval, pour garantir la protection de la vie privée et les possibilités individuelles de recours.

Jean Spinette, Fédération des CPAS Bruxellois

Les CPAS ont également un rôle à jouer dans la transmission de données, indispensables à la compréhension du phénomène du non-recours. Ce travail est à l'heure actuelle difficile à opérer, dans la mesure où les données émanent de sept logiciels différents, dont certains sont obsolètes. De plus, les coûts informatiques à investir afin d'améliorer la collecte de données sont très élevés.

Une réglementation moins rigide et plus protectrice

Réactions des participants à la table-ronde

L'importance du législateur et de la manière dont les lois sont élaborées est soulignée. Il existe non seulement une complexité croissante de la législation, mais également un manque d'articulation des différentes législations (notamment due à la difficile coordination des législateurs entre les différents niveaux de pouvoirs). Une analyse systématique du risque de non-recours devrait être appliquée lors de l'élaboration de nouvelles lois.

Paul Palsterman, Confédération des syndicats chrétiens (CSC)

Notre sécurité sociale est organisée selon le statut socio-professionnel, avec une distinction de statut entre salariés, indépendants et fonctionnaires. Si le statut était à l'époque un choix de vie, il est aujourd'hui, pour beaucoup, une option provisoire et changeante. Pourquoi, finalement, y a-t-il des différences dans les prestations selon le statut socio-professionnel ? Pourquoi, surtout, y a-t-il de telles différences dans les contributions au financement du régime ? Il faudrait remettre ces questions à plat et parvenir à un système plus cohérent.

Par ailleurs, notre sécurité sociale est conçue à partir du modèle de l'emploi stable à temps plein. Les personnes entre deux statuts (chômeur et travailleur) se voient confrontées à une réglementation complexe. La réglementation doit évoluer afin d'instaurer, en particulier dans les réglementations liées au chômage et aux CPAS, une règle simple, transparente et incitative pour organiser un cumul partiel entre une allocation sociale et un revenu de travail « incomplet » (pour que le travail ne soit pas pénalisant).

Sarah De Heusch Ribassin, Smart

Smart est né pour aider les artistes et travailleurs aux modes de fonctionnement assez particuliers. Ils développent en général différents métiers pour pouvoir vivre. Ils doivent donc jongler entre différents statuts sociaux ou différentes conventions paritaires en fonction des métiers qu'ils occupent.

Les personnes qui font appel aux services de Smart ne se considèrent pas comme des entrepreneurs, ils veulent vivre dignement d'un savoir-faire qu'ils ont acquis par les études ou l'expérience. Le statut d'indépendant ne leur convient souvent pas pour toute une série de raisons (niveau de revenus, irrégularité des revenus...). Smart leur propose de devenir salariés et endosse un rôle et une responsabilité d'employeur. Cette « relation employeur-employé » est un peu particulière dans la mesure où Smart n'offre pas d'emploi.

Smart observe que lorsqu'il salarie ses membres, ceux-ci ont un accès plus aisé à la protection sociale. Nous avons par exemple pu négocier en tant qu'employeur certaines choses avec les assureurs comme le fait d'être couvert pour des périodes de travail non rémunérées (se rendre à une foire ou un événement du secteur d'activité, etc.).

Il y a là une responsabilité qui devrait être prise par le législateur. Très concrètement, Smart propose d'expérimenter des solutions à négocier avec les différentes parties prenantes (travailleurs, assurances, syndicats et législateur) afin de mesurer préalablement l'impact des solutions envisagées avant de créer de nouvelles législations.

Un meilleur accès à la justice et à l'introduction de recours pour un accès aux droits sociaux fondamentaux

Réactions des participants à la table-ronde

Une participante souligne que pour avoir des droits, il faut les connaître et pouvoir y accéder. S'il faut introduire des recours au Tribunal du travail ou dans d'autres tribunaux pour les faire valoir, encore faut-il être aidé pour y accéder. Or, la réforme de la justice a impliqué une forte restriction des droits : baisse de l'accessibilité financière avec l'augmentation des honoraires d'avocats (TVA) ainsi que l'augmentation du ticket modérateur pour les personnes qui font appel à un avocat *pro deo*. Certains services spécialisés constatent déjà une baisse des recours et soulignent des situations difficiles en raison du fait que les personnes ne font plus valoir leurs droits.

Alexia Serré, Fédération des services sociaux bicommunautaires (FDSS)

En matière de contestation des décisions administratives et de recours, il est nécessaire de faciliter l'accès à la justice en garantissant un accompagnement juridique en cas de litige avec une/des administration(s). Par exemple, par la mise en place d'une médiation gratuite avant passage au tribunal en raison de la complexité et des difficultés des procédures de recours.

Nicolas Poncin, Infor GazElec

En ce qui concerne plus spécifiquement les factures de gaz et d'électricité, les ordonnances prévoient que le fournisseur qui veut rompre un contrat et couper la fourniture d'un client doit passer devant le Juge de Paix.

La jurisprudence indique que dans beaucoup de cas, le Juge cherche une solution en minimisant les frais et en accordant des délais. Le contrat n'est ainsi pas directement rompu.

Cependant, très peu de consommateurs se présentent devant le Juge de paix (+/- 65% des décisions se prendraient par défaut), se privant ainsi d'un dernier recours avant une coupure. Se sachant en défaut, ils ne voient sans doute pas cette main tendue. De plus, les convocations se font par écrit, dans un langage pas toujours compréhensible. Pour pallier ce type de non-recours, divers intervenants (associations, service juridique de proximité...) pourraient dès lors accompagner la personne devant la justice, comme cela se fait aux tribunaux du travail.

Conclusion

La table ronde du 29 mars 2017 a permis un échange passionnant entre des personnes directement concernées par la problématique du non-recours, des acteurs de nombreux secteurs du social, de la santé et du logement (intervenants professionnels du monde associatif, représentants des pouvoirs publics, ...), des parlementaires et des représentants de l'exécutif. Cet échange a permis de pointer une série de constats, de points d'attention et de recommandations.

Depuis la Table ronde de mars 2017, la problématique du non take-up ou du non-recours aux droits a fait son chemin au sein des programmes des partis politiques et de l'agenda politique. Cette problématique se retrouve également dans les accords de gouvernement 2019-2024 de la Région bruxelloise.

Ainsi, le processus du rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté, par ses cinq cahiers et cet événement, ont-ils sans doute pu, modestement, contribuer à favoriser l'inscription du non take-up à l'agenda des pouvoirs publics régionaux et fédéraux.

Nous espérons que cette synthèse puisse, par la trace laissée de ces échanges, appuyer les futures réformes en matière de lutte pour un accès renforcé aux droits sociaux fondamentaux de nombreux Bruxellois.e.s fragilisés et contre le développement du non-recours aux droits constaté dans le rapport [*Aperçus du non-recours aux droits et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise.*](#)

Annexe I: participants à la Table ronde

Nom	Prénom	Organisme	@
FEYT	Benoît	Animateur modérateur Journaliste à la RTBF	
ALEXANDRE	Sébastien	FEDITO	s.alexandre@feditobxl.be
AMERIJCKX	Gaëlle	Question Santé asbl	gaelle@questionsante.org
ASSOUMOU	Laurent	SLRB-BGHM	lassoumou@slrb.brussels
Bah	Younoussa		-
BATUPANZA	Christelle	JES Straathoekwerk	-
BERKMANS	Martine	Atelier des droits sociaux	aidesociale@atelierdroitssociaux.be
BENAYYAD	Samira	Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie-Invalidité (CAAMI)	-
BUYSSENS	Eric	FGTB Bruxelles	eric.buysSENS@fgtb.be
CARLIER	Louise	Metrolab	l.carlier@metrolab.brussels
CHABBERT	Delphine	La Ligue des familles	d.chabbert@liguedesfamilles.be
COCOZZA	Liliane	union professionnelle francophone des assistants sociaux	liliane.esan@skynet.be
CODDENS	Cécile	SLRB-BGHM	ccoddens@slrb.brussels
COLLARD	Julien	CPAS Watermael-Boitsfort	jcollard@cpas1170.brussels
CULOT	Jean-François	CPAS Berchem-Sainte-Agathe	-
DE BOE	Françoise	Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale	francoise.deboe@cntr.be
DE HEUSCH - RIBASSIN	Sarah	SMart	sarah.deheusch@smart-eu.org
DEBRUYNE	Louis	Parlement van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest	louis.debruyne@groen.be
DECHAMPS	Ivan	Solidaris	Ivan.Dechamps@solidaris.be
DEGUERRY	Murielle	OBS	mdeguerry@ccc.irisnet.be
DEKONINCK	Christine	Cabinet P. Smet	cdekoninck@gov.brussels
DELEPINE	Annick	SPP Intégration Sociale - Service Experts du vécu en pauvreté et exclusion sociale	annick.delepine@mi-is.be
DUMST	Thérèse	CPAS Anderlecht	Therese.DUMST@cpas-anderlecht.be
DURIEUX	Colette	Atelier des droits sociaux	aidesociale@atelierdroitssociaux.be
ENGLERT	Marion	OBS	menglert@ccc.irisnet.be
ETIENNE	Isabelle	Aide aux Justiciables	ietienne@lastrada.irisnet.be
FEYAERTS	Gille	OBS	gfeyaerts@ggc.irisnet.be
GASORE	Eric	CPAS Berchem-Sainte-Agathe	egasore@cpas-ocmwberchem.brussels
GENOT	Zoé	Parlement de la Région de Bruxelles- Capitale	francesca.costanzo@ecolo.be

GERAETS	Claire	Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale	claire.geraets@mplp.be
GOEMAN	Hannelore	Députée spa représentant P. SMET	-
GUNDUZ	Nursen	Atelier des droits sociaux	aidesociale@atelierdroits sociaux.be
HACHEZ	Damien	Cultures et Santé	Damien.hachez@cultures-sante.be
HALLAERT	Katrijn	POD Maatschappelijke Integratie - Service Experts du vécu en pauvreté et exclusion sociale	-
HANUISE	Emilie	Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie-Invalidité (CAAMI)	EHanuisse@caami-hziv.fgov.be
HERCOT	David	OBS	dhercot@ccc.irisnet.be
JAMOULLE	Véronique	Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale	veronique.jamouille@skynet.be
JANSSENS	Jacques	Entr'Aide des Marolles	j.janssens@entraide-marolles.be
JEANMART	Caroline	L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement	C_Jeanmart@observatoire-credit.be
JORET	Marie-Eve	Perspective Brussels - Bureau bruxellois de la planification	MeJoret@perspective.brussels
KEAN	Johnny	Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie-Invalidité (CAAMI)	-
KULCSAR	Myrrhine	Coordination de l'Action Sociale - CPAS Saint-Gilles	mkul@cpasstgilles.irisnet.be
LAURENT	Manuel	Solidaris	Manuel.Laurent@solidaris.be
LINCHET	Stéphanie	Panel Démographie Familiale, Ulg	stephanie.linchet@ulg.ac.be
LOOTS	Geneviève	Médecins du Monde	genevieve.loots@medecinsdumonde.be
LUYTEN	Sarah	OBS	sluyten@ggc.irisnet.be
Maiga	Ramatou		ramatoumaiga95@gmail.com
MANDANE	Annick	Service public francophone bruxellois	amandane@spfb.brussels
MARON	Alain	Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale	alain.maron@ecolo.be
MATHIEU	Emmanuel	Centre hospitalier Titeca	emmanuel.mathieu@chjt.be
MAZINA	Déo	OBS	dmazina@ccc.irisnet.be
MILLAN	Julie	Conseil Economique et Social	jmillan@ces.brussels
MISSINNE	Sarah	OBS	smissinne@ccc.irisnet.be
MONDELAERS	Nicole	La Strada	nmondelaers@lastrada.brussels
MORENVILLE	Catherine	Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale	catherine.morenvilleville@ecolo.be
MORIAU	Jacques	Conseil Bruxellois de Coordination Socio-politique (CBCS)	jmoriau@ulb.ac.be
Moricette Xia	Stéphanie		morixia@gmail.com

MOUREAUX	Catherine	Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale	catherine.moureaux@parlement.brussels
NDIKUMANA	Christa	De Vaartkapoen vzw	ndichrista@gmail.com
NOËL	Laurence	OBS	lnoel@ccc.irisnet.be
PALSTERMAN	Paul	CSC	Paul.Palsterman@acv-csc.be
PATERNOSTRE	Brigitte	Commission communautaire commune	bpaternostre@ccc.irisnet.be
PEETERS	Bart	Brussels Platform Armoede	bart@brussels-platform-armoede.be
PEETERS	Jean	Front commun SDF	frontcommunsdf@hotmail.com
PERDAENS	Annette	Wolu-Services, Centre social CASG	aperdaens@lastrada.brussels
POLAT	Nilüfer	CGSLB-ACLVB	nilufer.polat@aclvb.be
PONCIN	Nicolas	InforGazElec	npo@gazelec.info
POTTIER	Emmanuelle	Observatoire bruxellois de l'emploi	epottier@actiris.be
REYNAERT	Jean-François	Panel Démographie Familiale, Ulg	-
ROESEMS	Truus	Wijkgezondheidscentrum MediKuregem	truus.roesems@medikuregem.be
ROGER	Noémie	chef de cabinet de Monsieur Spinette	nrog@cpasstgilles.irisnet.be
RWUBU	Miguel	OBS	mrwubu@ccc.irisnet.be
SAELEN	Isaac	Chez Nous-Bij Ons	littlestaelens@gmail.com
SAHIN	Eva	CGSLB-ACLVB	eva.sahin@cgsלב.be
SALAH	Marie-Hélène	Question Santé asbl	marie.helene@questionsante.org
SAMII	Yahyâ	La Strada	ysamii@lastrada.brussels
SEMAL	Eric	Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek (CASS) - CPAS Schaerbeek	Eric.Semal@cpas-schaerbeek.be
SENHADJI	Khadija	Observatoire bruxellois de l'emploi	ksehadji@actiris.be
SERRE	Alexia	Fédération des Services Sociaux	Alexia.Serre@fdss.be
SKA	Valérie	Espace social Télé service	valerie.ska@tele-service.be
SLAUKO	Pascale		pascale.slauko@skynet.be
SLEGTEN	Véronique	CPAS Berchem-Sainte-Agathe	vslegten@cpas-ocmwberchem.brussels
SOURDEAU	David	RÉSEAU BELGE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ asbl	david.sourdeau@bapn.be
SPINETTE	Jean	Président du CPAS de Saint-Gilles	jspi@cpasstgilles.irisnet.be
TALON	Jocelyne	SPP Intégration Sociale	jocelyne.talon@mi-is.be
TRIFAU	Christelle	Service droit des jeunes - BADI asbl	-
VAN CAMPENHOUT	Thierry	Administration Communale de Saint-Gilles	tvancampenhout@stgilles.irisnet.be
VANDENBOSCH	Agnès	CPAS – OCMW Molenbeek	agnes.vandenbosch@publilink.be
VANDERKEERSSEN	Nicolas	CPAS de Saint-Josse-ten-Noode	nicolas.vanderkeerssen@cpassjtn.irisnet.be

VEINSTEIN	Matthieu	ULB	mveinste@ulb.ac.be
VINIKAS	Bruno	Forum – Bruxelles contre les Inégalités	bruno.vinikas@skynet.be
VITALI	Rocco	Cabinet C. Fremault	rvitali@gov.brussels
VOSSSEN	Marion	Mutualité socialiste du Brabant - service études	Marion.Vossen@fmsb.be
WILLEMS	Gudrun	Vlaamse Gemeenschapscommissie - STEDELIJK BELEID WELZIJN,GEZONDHEID EN GEZIN	gudrun.willems@vgc.be
YANNART	Melody	OBS	myannart@ccc.irisnet.be



Synthèse de la table ronde

RAPPORT BRUXELLOIS SUR L'ÉTAT DE LA PAUVRETÉ 2016

La table ronde est organisée tous les deux ans à l'issue de la publication du Rapport thématique qui fait partie du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté.

Cette table ronde rassemble des parlementaires et ministres bruxellois, des décideurs politiques locaux des communes et des CPAS, des intervenants sociaux, des personnes concernées par la problématique, des administrations et d'autres personnes intéressées.

Elle permet d'initier un débat autour des conclusions du rapport et permet de formuler des pistes de recommandations. En 2017, le débat fut organisé autour du thème « Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise ». Le débat fut organisé autour des présentations de quelques contributions des Regards Croisés et de quelques pistes politiques éventuelles découlant des constats du Rapport thématique de 2014.

Ces pistes peuvent alimenter le débat parlementaire mais aussi orienter l'action publique vers une lutte renforcée contre la pauvreté et les inégalités.

Cette synthèse de la table ronde quelques constats et recommandations issus des présentations des contributeurs aux Regards croisés ainsi que certains des réactions des participants.

<https://www.ccc-ggc.brussels/fr/observatbru/accueil>

Ce document est également disponible en néerlandais.

Dit document is ook in het Nederlands beschikbaar onder de titel :
'Synthese van de rondetafel. Brussels armoederapport 2016'