

**Secteur des Centres de service social
agrés et subventionnés par la Région
wallonne**

MEMORANDUM
à l'occasion des élections régionales
Juin 2009

Préambule

Dans le cadre de leurs missions décrétales, les Centres de service social agréés et subventionnés par la Région wallonne rencontrent, afin de leur apporter une aide sociale et juridique adéquate, de nombreuses personnes et de nombreuses familles confrontées à la précarité, la pauvreté ou l'exclusion sociale. Toutes témoignent que leurs difficiles conditions d'existence portent gravement atteinte à la dignité humaine et à l'égalité des droits consacrées pourtant par de nombreux instruments internationaux signés et ratifiés par la Belgique.

Dans la perspective des élections régionales de juin 2009, le secteur des Centres de service social agréés et subventionnés par la Région wallonne souhaite attirer l'attention des responsables politiques et des candidats à l'élection sur les difficultés d'accès aux droits économiques, sociaux et culturels que rencontrent les personnes et les familles sollicitant leur aide ainsi que formuler des recommandations, relatives aux compétences régionales et communautaires, à même de rétablir la justice sociale et le respect des droits de l'homme bafoués par la précarité, la pauvreté et l'exclusion sociale.

Divers thèmes seront abordés : accès à la santé, accès au logement, accès à l'énergie, accès à un revenu décent, accès à la culture et aux loisirs, accès aux droits fondamentaux pour les personnes sans-papiers.

En outre, le secteur présente ses revendications propres. Car, en effet, l'aide apportée par les Centres de service social ne se conçoit pas sans un soutien financier et réglementaire approprié des pouvoirs publics.

Avril 2009

Accès à la santé

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

Des facteurs financiers et culturels interviennent dans ces inégalités en matière de santé. Les conditions de vie des publics précarisés, l'état de leur logement, la qualité de leur alimentation et de leur environnement, leur moindre accessibilité à un emploi de qualité ou leur « inactivité forcée », le stress et les phénomènes d'exclusion qui en découlent, chacun de ces facteurs joue sur leur état de santé physique et psychologique ; réciproquement, le handicap ou la maladie mentale favorisent la pauvreté. La mésestime de soi, conséquence fréquente de la pauvreté, et un faible niveau de formation – *comme c'est souvent le cas parmi les publics précarisés* – empêchent en outre souvent les personnes pauvres de prendre soin de leur santé et d'agir préventivement. Il semble donc évident que la meilleure façon de lutter contre les inégalités de santé est de mener une politique générale ambitieuse de lutte contre la pauvreté et de veiller à ce que la politique de santé fasse tout particulièrement l'objet d'une politique transversale, globale, non segmentée et cohérente entre les différents exécutifs compétents afin de prendre mieux en compte les déterminants à l'origine des problèmes de santé.

Les autorités ont consenti de gros efforts, en particulier en matière de santé physique, pour garantir une meilleure accessibilité financière aux soins et aux médicaments. Pour les publics les plus fragiles, le coût reste cependant un frein majeur à se soigner, le montant du ticket modérateur restant trop élevé pour les plus pauvres. Certaines maladies rares ou chroniques demeurent insuffisamment remboursées par l'Assurance Obligatoire. Les déficits de couverture de l'Assurance Obligatoire sont difficilement compensés par les assurances complémentaires mutualistes, a fortiori les assurances facultatives privées ou supplémentaires qui sont souvent hors de la portée des publics précaires. Par ailleurs, certaines personnes, pour des raisons essentiellement liées à leur désaffiliation sociale, ne sont plus en règle d'assurabilité auprès de leur mutuelle. La carte médicale du CPAS pallie pour partie ces situations et présente de nombreuses qualités, mais elle ne garantit pas un réel droit universel à la santé tel qu'on pourrait le souhaiter aujourd'hui, puisque son octroi et son étendue dépendent de la politique de chaque CPAS. Les problèmes restent donc nombreux. Parmi les bonnes initiatives que les travailleurs sociaux souhaitent voir soutenues, généralisées et mieux connues figurent le mécanisme du tiers-payant et le paiement au forfait, deux mécanismes qui, avec les statuts BIM et OMNIO abaissent le seuil financier d'accès aux soins contrairement au Maximum à

facturer qui intervient à posteriori pour limiter la charge globale de soins pour les malades chroniques.

L'amélioration de l'accès aux soins passe aussi par une information de qualité, claire et didactique, nécessaire pour que les personnes aient connaissance de leurs droits, ainsi que par une automatisation de ceux-ci, autant que faire se peut. En corollaire, il est essentiel de former et d'informer les travailleurs sociaux ainsi que le personnel médical sur les dispositifs d'aide en matière de santé, afin qu'ils puissent s'en faire le relais auprès de leur public. Enfin, il convient de favoriser et améliorer les collaborations entre les différents acteurs, qu'ils soient du social ou de la santé afin d'encourager une approche intégrée prenant davantage en compte les déterminants sociaux de la santé.

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

Recommandations

Aux niveaux régional et communautaire :

- Mieux informer les patients :
 - *Investir davantage dans une politique de promotion et de prévention de la santé en attribuant à cette politique des objectifs clairs et mesurables de réduction des inégalités (exemple : via une politique proactive dans les centres de prévention scolaires ou via les consultations ONE) en évitant la stigmatisation des populations concernées mais en les associant davantage aux actions envisagées et à leur co-construction.*
 - *Mettre en œuvre des campagnes radiophoniques et télévisuelles de prévention, d'éducation et d'information sur les mesures d'aide à la santé.*
 - *Encourager les publics précaires à se rendre au service social d'une mutuelle pour être informés des aides disponibles au travers d'une information claire et accessible.*
 - *Veiller à ce que les usagers de la santé, en particulier les usagers faibles, puissent davantage peser sur les choix en matière de santé.*

- Former et informer les travailleurs du social et de la santé :
 - *Former le personnel médical aux problématiques sociales et l'outiller pour y faire face, notamment par des modules consacrés aux législations sociales en matière de santé.*
 - *Réaliser et diffuser largement parmi les acteurs du social et de la santé un mémento concis et pratique sur les différents mécanismes d'aide et leurs critères d'octroi.*
 - *Favoriser les collaborations entre acteurs du social et de la santé notamment dans le cadre de la santé mentale.*
 - *Sensibiliser les travailleurs sociaux de première ligne aux aspects culturels de leur intervention auprès des populations précarisées et/ou immigrées en difficulté de santé.*
 - *Encourager les mutualités à investir dans des actions davantage proactives à l'égard des publics précarisés par la maladie, un accident, un handicap, un arrêt prolongé de travail.*

- Améliorer l'accessibilité financière aux soins :
 - *Encourager les initiatives visant à une approche globale et intégrée des problématiques de santé mises en œuvre notamment dans les associations de santé intégrée et plus globalement au travers d'un réinvestissement dans la médecine de proximité.*

- Optimiser l'accompagnement des personnes présentant des troubles mentaux :
 - *Créer des lieux de concertation entre les acteurs du social et de la santé mentale afin de favoriser les collaborations et la prise en charge des personnes à la frontière entre ces deux secteurs.*
 - *Encourager la concertation entre personnel psychologique hospitalier et ambulatoire pour assurer un meilleur suivi des personnes.*
 - *Favoriser la création d'initiatives psycho-sociales susceptibles de soutenir les équipes sociales de première ligne.*

- Favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées dans la société via un renforcement de l'action de l'AWIPH dans ce cadre.
- Développer une politique de transport non urgent des malades accessible à tous.
- Veiller au soutien accru des services d'aide et de soins de première ligne en vue de leur garantir de pouvoir répondre à la demande croissante de maintien à domicile et veiller à l'accessibilité financière de ce maintien souvent moins coûteux pour la collectivité que des solutions de placement temporaire ou définitif.
- Organiser une première ligne visant à développer au sein même de l'hôpital un accueil de qualité adapté aux besoins des personnes les plus pauvres et à la prise en charge de leurs vécus spécifiques en développant l'axe prévention.

Accès au logement

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

La réponse principale des autorités au problème du logement est le logement social. Or, le parc social lui-même est le reflet de cette double problématique : il est insuffisant par rapport à la demande, et plus encore par rapport au nombre de demandeurs potentiels, et sa qualité, bien souvent, laisse également à désirer.

Intermédiaire entre le secteur public et le secteur privé, le logement socialisé constitue une autre réponse des autorités. Les agences immobilières sociales (AIS) méritent d'être soutenues comme manière de proposer du logement à prix modéré, mais aussi comme façon de soutenir certains propriétaires qui ne veulent ou ne peuvent plus gérer leurs biens.

Les autorités investissent peu le marché privé. Seule initiative, le mécanisme des ADIL/ADeL¹ - *forme d'allocation-loyer* - apporte une réponse partielle au problème du relogement en cas d'insalubrité ou de surpopulation. Il est cependant critiqué pour certains défauts pratiques et certaines failles de principe : le fait notamment que l'allocation soit établie en fonction de la différence entre l'ancien et le nouveau loyer et non en fonction de la part du loyer dans les revenus du ménage. L'allocation-loyer, sous quelque forme que ce soit, présente cependant un risque majeur : celui de nourrir la spirale d'augmentation des loyers.

Cet effet pervers n'existerait pas dans un marché régulé. Cependant, à ce jour, les autorités passent à côté de cette priorité en matière de logement : la régulation du marché. Celle-ci, par le biais d'une révision de la fiscalité immobilière et l'élaboration de grilles de loyers indicatifs, faciliterait pourtant l'accès des ménages à bas et

¹ ADIL : Allocation de Déménagement, d'Installation et de Loyer, en Région de Bruxelles-Capitale. ADeL : Allocation de Déménagement et de Loyer, en Région wallonne.

moyens revenus au logement, en évitant une spéculation contraire à l'objectif de permettre à chacun de se loger.

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

Recommandations

Au niveau régional :

- Augmenter l'offre de logements, petits et grands, à prix abordable.
- Augmenter le parc de logement social et en augmenter la qualité de vie, en veillant entre autres à la mixité sociale, tant dans les immeubles de logement social que dans les quartiers.
- Soutenir davantage les agences immobilières sociales (AIS) :
 - *Accorder plus de moyens aux AIS, afin qu'elles puissent garantir des loyers accessibles aux ménages aux revenus les plus bas.*
 - *Faire connaître les AIS aux propriétaires et développer des incitants à leur adresse.*
- Lutter contre les logements vides en améliorant le dispositif du droit de gestion publique et en aidant les propriétaires incapables de s'occuper de leur bien.
- Encourager l'acquisition d'un logement par les ménages à faibles et moyens revenus en accordant davantage de moyens aux organismes publics dont c'est la mission.
- Assurer le relogement systématique des personnes expulsées pour insalubrité.

Accès à l'énergie

La libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité, effective depuis maintenant plus de deux ans, a profondément modifié le paysage de l'accès à l'énergie : la logique est devenue commerciale, le nombre d'acteurs (gestionnaires de réseau de distribution et de transport, fournisseurs, régulateurs...) a explosé, les démarches se sont complexifiées et l'intelligibilité du marché a largement pâti de toutes ces modifications. Les autorités régionales ont mis en place des mesures pour donner des balises sociales à un marché qui ne l'est pas. Dans ce cadre, les CPAS ont vu leurs compétences en matière d'énergie fortement augmenter. Ces changements posent question et amènent leurs lots de problèmes, qui devraient être corrigés par les pouvoirs publics et dont les travailleurs sociaux sont des témoins de première ligne.

1. La qualité des services des fournisseurs

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

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

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

2. Le rôle des CPAS

Les compétences des CPAS sont multiples en matière d'énergie et ont augmenté avec la libéralisation. Garants, en tant que service public, du droit à l'énergie pour tous, les CPAS peuvent développer, du fait de leur autonomie propre, des interprétations variables de ce droit ainsi que rencontrer de fortes difficultés liées à la complexité de la matière ou à l'absence en leur sein de travailleurs sociaux spécialisés. Nous estimons que, pour servir l'intérêt général, cette prévalence du service public doit s'accompagner d'une réelle offre de service universel de sa part et qu'il convient, en conséquence, de doter les CPAS des moyens nécessaires à l'exécution correcte de leur mission ainsi que d'encourager, complémentirement, les services sociaux privés à se saisir de la problématique du droit à l'énergie.

3. La complexité du marché

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

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

Recommandations

Au niveau régional :

- Encourager la mise en place, dans chaque CPAS, d'une cellule énergie et les encourager à harmoniser leurs pratiques.
- Former les travailleurs sociaux, interlocuteurs privilégiés des publics précarisés, à ce nouveau facteur de précarisation que constitue le coût de l'énergie et les encourager à transmettre leurs avis et expérience afin d'aboutir à une meilleure régulation de ce nouveau marché.
- Inviter les associations à récolter des signaux et à construire des réponses adaptées aux difficultés d'accès à l'énergie d'un nombre grandissant de nos concitoyens, notamment par le biais d'actions collectives et de prévention à destination des publics précarisés.
- Soutenir dans ce cadre les lieux de concertation entre travailleurs sociaux des secteurs privé et public.
- Renforcer le rôle des guichets de l'énergie dans l'information-conseil vis-à-vis de l'offre actuelle gaz/électricité.
- Exiger une meilleure transparence des prix via une facturation homogène permettant une comparaison aisée avec d'autres fournisseurs (référence au prix de KW tout compris).
- Favoriser les centrales d'achat, au niveau communal ou à un niveau plus large.
- Faciliter l'octroi du statut de client protégé :
 - *Simplifier et clarifier les démarches administratives pour l'octroi du statut de client protégé tant dans le chef des usagers que des fournisseurs.*

Accès à un revenu décent

Si la pauvreté ne se réduit pas – tant s’en faut – au manque de revenus, celui-ci en est une composante essentielle et centrale. Or, aujourd’hui, en Belgique, 14,7% de la population vit sous le seuil de risque de pauvreté¹. Les montants des principales allocations, ainsi que ceux des salaires les plus bas, sont insuffisants pour couvrir les besoins les plus élémentaires des ménages (se loger, se nourrir, se chauffer, se soigner).

En Région wallonne, plus de 172.000 ménages sont fichés à la centrale des crédits aux particuliers suite à au moins trois mensualités impayées dans le cadre de crédit². Les travailleurs sociaux en sont les témoins : l’endettement et le surendettement explosent. Les services de médiation de dettes sont débordés, avec des attentes de plusieurs semaines, voire mois, avant de pouvoir obtenir un rendez-vous.

C’est pourquoi dans le cadre de la politique de lutte contre le surendettement, un nouveau dispositif, davantage préventif, a été introduit en 2007. En effet, en remplacement des écoles de consommateurs, les groupes d’appui ont vu le jour. Ceux-ci sont créés uniquement par des services de médiation de dettes agréés, qu’ils soient publics ou privés, et assurent une mission de prévention de surendettement au travers d’animations pédagogiques.

Si certaines personnes s’endettent pour des dépenses non objectivement nécessaires ou en raison d’une mauvaise gestion de leur budget, la plupart des usagers endettés des Centres de Service Social le sont pour des besoins de base. Aujourd’hui, plutôt que de relever les seuils des allocations ainsi que le Revenu Minimum Mensuel Moyen Garanti (RMMMMG) en fonction du coût de la vie et d’individualiser l’accès aux droits sociaux, les autorités privilégient la multiplication des « mesures-sparadrap » (tarifs sociaux, interventions majorées...). L’adoption de chacune de ces mesures met en évidence les difficultés qu’ont les usagers des Centres d’accéder à un revenu décent.

C’est pourquoi les travailleurs sociaux insistent sur la nécessité d’encourager la création d’emplois de qualité (correctement rémunérés, à durée indéterminée...) qui permettent aux personnes de bénéficier d’une certaine qualité de vie, d’accéder aux biens et services indispensables (organismes financiers, location de logement...) et de se projeter dans l’avenir. L’emploi de qualité est par ailleurs le meilleur stimulant à la recherche d’un travail.

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

² www.wallonie.be – pauvreté et médiation de dettes – mise à jour : 09/01/2007

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

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

Permettre aux personnes de trouver leur place, par le travail ou par un autre biais, est un enjeu essentiel pour notre société où augmentent la précarité et le manque de liens sociaux. L'enseignement devrait être un instrument pour atteindre cet objectif. De plus en plus de jeunes sont de moins en moins à même de répondre aux attentes des employeurs qui cherchent à engager. Si les autorités cherchent vraiment à favoriser l'emploi, elles doivent investir massivement en amont, dans l'enseignement.

Recommandations

Aux niveaux régional et communautaire :

En matière d'endettement :

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

En matière d'emploi :

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

Accès à la culture et aux loisirs par le biais des activités des Centres

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

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

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

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

Recommandations

Aux niveaux régional et communautaire :

- Au-delà de la reconnaissance des actions collectives et communautaires des Centres, leur accorder des moyens matériels suffisants pour développer concrètement ce type de travail.
- Réhabiliter les cultures populaires, notamment auprès des acteurs de la culture.
- Augmenter via l'article 27 l'offre d'événements culturels « grand public » accessibles aux publics précarisés.

Accès des personnes sans-papiers aux droits fondamentaux

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

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

En 2008, sur le total des problématiques rencontrées par les Centres autonomes, 30 % concernent des problématiques « *spécifiques étrangers* ». C'est la problématique la plus criante rencontrée sur leur terrain cette année.

Forts de ce constat alarmant, les travailleurs sociaux refusent l'idée d'une sous-dignité et donc de sous-droits : tout homme devrait voir garanti le respect de ses droits fondamentaux. Tel est l'idéal, dont on est loin. Confrontés à une réalité bien différente, les travailleurs sociaux, dont la mission est d'aider toute personne à accéder à ses droits fondamentaux, plaident pour que les besoins non rencontrés des personnes sans papiers en termes d'alimentation, de santé, de logement et d'éducation soient pris en compte par les autorités. Protéger les sans-papiers dans leur accès à la justice est une priorité. Dans tous les domaines, leur non statut les rend vulnérables à des abus (marchands de sommeil, conditions de travail en noir scandaleuses, traite...). S'ils peuvent porter plainte contre ces abus, la plupart des sans-papiers ne le font pas, craignant d'être dénoncés ou d'être expulsés après s'être fait connaître.

Confrontés à l'absence de critères clairs, à des décisions aléatoires de l'Office des étrangers et à la difficulté d'obtenir des informations neutres et indépendantes, les sans-papiers vivent entre espoir et désespoir, sans pouvoir se projeter dans l'avenir. Cette situation engendre de fréquents troubles mentaux et une relation de méfiance à l'égard d'un Etat - peut-être leur futur Etat ! - qui semble se moquer d'eux. La relation est ternie, le lien social est menacé et la société entière pâtit des conséquences humaines de la politique actuelle.

Recommandations

- *Veiller à ce que les politiques en matière d'accueil et d'intégration fassent tout particulièrement l'objet d'une politique transversale et globale entre Etat fédéral et entités fédérées.*
- *Travailler à réduire les inégalités Nord-Sud, qui poussent inévitablement à la migration.*
- *Soutenir les associations dans leur mission d'information et d'aide aux sans-papiers.*
- *Soutenir les actions en lien avec l'apprentissage de français langue étrangère et l'alphabétisation.*

Le secteur des CSS : constats et revendications

Les Centres de service social agréés et subsidiés par la Région wallonne sont organisés, soit par l'initiative privée, soit par des unions nationales ou des fédérations de mutualités. Ils agissent quotidiennement au bénéfice des personnes et des familles qui s'adressent à eux, leur permettant par-là d'accéder dignement à un socle de droits et de dispositifs sociaux et juridiques qui les concernent au premier chef.

Ce travail de proximité issu de la société civile, dans ses diverses formes, mutualiste ou proprement associative, est à l'image inverse des caractères contemporains de la société wallonne : à la montée de l'individualisme, les CSS répondent par une solidarité concrète, effective, quotidienne, par l'accompagnement personnalisé (le service social) et la participation à des collectifs d'entraide ou d'action (le travail communautaire) ; à l'inquiétude sur le présent et l'avenir, les CSS répondent à la fois par la proximité et la confiance et par l'intervention professionnelle, technique et juridique ; au marché qui envahit chaque espace de l'action collective, les CSS répondent par la promotion de la dignité humaine, de l'égalité sociale, de la solidarité.

Face aux défis que nous impose la société contemporaine, face à l'inquiétude insidieuse qui s'empare des populations, surtout les plus défavorisées mais aussi, et de plus en plus, qui s'empare des classes moyennes vivant d'abord et avant tout de leur travail et non de leur capital, il est de première importance de contribuer, à la promotion d'un Etat social fort qui s'active à rendre effectives les valeurs d'émancipation sociale, d'égalité et de solidarité. Les CSS veulent prendre leur part dans la réalisation de cet objectif démocratique.

L'émancipation sociale, l'égalité et la solidarité doivent être affirmées par un ensemble de mesures et consolidées par leur financement. Il importe que les pouvoirs publics offrent ou financent des services, publics ou privés, complémentaires les uns des autres, libres, professionnels, correctement dotés et équipés. On n'est jamais de trop pour répondre aux besoins sociaux, nouveaux mais aussi récurrents, en croissance continue. Et l'on est plus efficace en travaillant ensemble.

Notre secteur compte trente-trois CSS, 192,5 travailleurs sociaux (165 pour les mutualités et 27,5 pour les centres autonomes) partiellement subsidiés, représentant 70% de l'ensemble des travailleurs sociaux employés dans nos CSS agréés. Pour répondre aux défis précités, le secteur des CSS wallons doit être consolidé par une réflexion sur son avenir et un financement correspondant.

La présente section du mémorandum est soutenue par :

- la Fédération des Centres de Service Social (FCSS) ;
- les CSS de l'Union Nationale des Mutualités Socialistes ;
- les CSS de l'Alliance Nationale des Mutualités Chrétiennes ;
- les CSS de l'Union Nationale des Mutualités Libérales ;
- les CSS de l'Union Nationale des Mutualités Libres ;
- les CSS de l'Union Nationale des Mutualités Neutres.

Revendications

- Concernant le cadre décretaal : continuer le travail entrepris lors de l'actuelle législature avec le Cabinet du Ministre de la Santé et de l'Action sociale afin d'actualiser le Décret programme du 19 décembre 1996 et ses arrêtés d'application qui réglementent le secteur.
- Concernant le financement :
 - subsidiation à 100 % des frais de personnel (au lieu de 75%) et ce sur base du barème Assistant Social fixé par la Commission paritaire n°332 incluant la prise en compte de l'ancienneté barémique des travailleurs acquise en qualité de travailleur salarié, au sein d'un organisme non-marchand organisé par un service public, une mutualité ou une asbl et adaptés annuellement aux taux de fluctuation de l'indice moyen des prix à la consommation,
 - subsidiation complémentaire pour le poste de responsable/coordonateur de centre en tenant compte du nombre de professionnels qualifiés agréés et subsidiés,
 - intervention dans le cadre de la formation continuée des travailleurs sociaux,
 - revalorisation des frais de fonctionnement tenant compte de la complexification des tâches accomplies par les CSS, de l'informatisation des services et des déplacements des travailleurs sociaux au domicile des usagers les moins valides.
- Poursuivre la réflexion à propos de la programmation des agréments pour autant que celle-ci soit accompagnée d'un financement adéquat pour ne léser en aucune façon les centres actuellement subsidiés.