

# L'aDAS

L'association de Défense  
des Allocataires sociaux

**DOCUMENT ADRESSÉ  
AU CPAS DE LIÈGE**

# **CONSTATS ET REVENDEICATIONS EN MATIÈRE D' AIDE INDIVIDUELLE**

JUIN 2014



## **Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs les Conseillers,**

Notre association s'est fixé comme objectif la défense des usagers des CPAS.

A ce titre, nous avons été en contact au cours des dernières années avec de nombreux allocataires émergeant à des CPAS bruxellois et wallons, dont celui de Liège.

Nous constatons, au travers de notre action, qu'une politique de plus en plus restrictive et répressive est à l'oeuvre dans beaucoup de Centres publics. Des usagers rencontrent d'énormes difficultés à faire valoir leurs droits. L'examen de la demande est devenu un véritable parcours du combattant. Les conditions à respecter se multiplient. Les enquêtes sont de plus en plus intrusives. Le soupçon de fraude à la résidence ou à la cohabitation est omniprésent. La notion d'urgence n'existe plus. «La disposition à travailler» –une des six conditions d'octroi du RIS– est examinée de manière fort proche de celle de l'ONEM en matière de «preuve de recherche active d'emploi».

En conséquence de cette politique, de plus en plus de personnes se retrouvent sans droits, sans ressources, surendettées, sans logement. Paradoxe, alors même que la mission des CPAS est de *«permettre à toute personne de vivre conformément à la dignité humaine»*.

Votre CPAS ne fait pas exception à cette politique de plus en plus restrictive et répressive. Nous avons constaté, au cours des dernières années ; des pratiques antisociales et même illégales.

Nos informations proviennent de sources nombreuses et diversifiées : d'usagers que nous avons accompagnés dans leurs démarches vis-à-vis du CPAS ou du Tribunal du travail ; de travailleurs sociaux dans différents organismes et services sociaux ; de travailleurs du CPAS ; de services juridiques ; de jugements du Tribunal et de la Cour du Travail ; de dossiers sociaux transmis aux usagers et à leurs avocats lorsqu'un recours est introduit en justice contre une décision du CPAS.

Enfin, une source d'informations importante est constituée par *«le Vade Mecum des services de l'Action Sociale du CPAS de Liège»*. Ce règlement est en principe *«à usage strictement interne»* comme stipulé en première page. Plusieurs sources l'ont cependant diffusé, estimant que rien ne justifie ce caractère confidentiel dès lors que les dispositions qu'il contient sont applicables à des milliers d'allocataires. Nous espérons vivement qu'une polémique à propos du fait que nous disposons de ce *Vade Mecum* n'empêchera pas le débat de fond.

Nous avons élaboré un document intitulé *«Constats et revendications en matière d'aide individuelle»*. C'est le texte que nous vous adressons.

Bien qu'il soit long, il n'est pas exhaustif. Des points y seront ajoutés ultérieurement lorsque nous aurons réuni des informations plus complètes, par exemple à propos des droits concernant les étudiants.

Nos revendications concrètes vis-à-vis de votre CPAS s'intègrent dans d'autres, plus globales, qui concernent tous les usagers actuels ou à venir : rehaussement du RIS et de toutes les allocations sociales au-delà du seuil de pauvreté ; suppression du taux cohabitant ; arrêt des multiples mesures d'austérité, dont la dégressivité des allocations de chômage et la limitation dans le temps des allocations d'insertion, qui touchent une partie grandissante de la population ; retrait du plan de contrôle des chômeurs et de la politique généralisée de sanctions à leur égard.

Le financement des CPAS en général, et de celui de Liège en particulier, est une question politique de toute première importance. Il est extrêmement complexe parce qu'il dépend de niveaux différents : fédéral, régional, local, et même européen pour l'octroi de certains subsides. Sans pouvoir par ce courrier entrer dans les détails, nous mettons en avant plusieurs pistes : remboursement à 100 % du RIS par l'Etat ; fixation de la dotation communale en fonction des besoins et non pas adaptation des besoins aux moyens ; intervention fédérale et/ou régionale dans les frais de personnel proportionnellement au nombre de dossiers traités.

Tant la ville que le CPAS ont malheureusement intégré la logique de rigueur formulée dans le «*Plan de gestion 2011-2016 pour arriver à un équilibre budgétaire à l'horizon 2016*».

Le dernier budget 2014 rentre parfaitement dans ce cadre : stagnation des dépenses de fonctionnement, du volume du personnel, faible augmentation des dépenses en aides sociales et RIS. Qu'en sera-t-il du budget 2015 si le gouvernement maintient sa décision d'exclure des milliers de bénéficiaires d'allocations d'insertion ?

Quoi qu'il en soit, nous affirmons avec force que les usagers n'ont pas à faire les frais des politiques d'austérité décidées aux niveaux fédéral, régional et local. Et si nous revendiquons un nécessaire refinancement des CPAS, nous refusons que les difficultés budgétaires, parfois bien réelles, ne servent de justification à des entorses au respect des droits des usagers.

Beaucoup de problèmes rencontrés par les usagers de votre CPAS n'ont d'ailleurs rien à voir avec les difficultés financières ou le manque de personnel.

Nous espérons vivement que vous voudrez bien prendre connaissance sans *a priori* de nos constatations et propositions. Nous sommes à la disposition de celles et ceux d'entre vous qui souhaitent obtenir des clarifications ou des informations supplémentaires.

Nous attendons une prise de position de chacun d'entre vous à titre personnel ainsi qu'au nom du parti que vous représentez au sein du Conseil de l'action sociale.

Notre seul souci est l'amélioration du respect des droits des usagers.

Soyez assurés –Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs les Conseillers– de notre meilleure considération.



# EXAMEN DES DEMANDES DE RIS

## NOTIFICATIONS

### PAIEMENT

#### Délais légaux d'examen des dossiers fréquemment et largement dépassés

Nous constatons de fréquents dépassements des délais légaux en matière de prise de décision, notification et paiement (respectivement 4, 5 et 6 semaines après l'introduction de la demande). Il n'est pas rare que les demandeurs doivent attendre plusieurs semaines voire des mois avant de recevoir une décision.

Or, très souvent, les personnes introduisent leur demande au CPAS en toute dernière extrémité, et les délais légaux sont déjà très longs lorsqu'il faut entre temps subvenir à tous les besoins de la famille. Si les délais sont dépassés, cela peut entraîner des problèmes graves allant jusqu'à l'expulsion du logement.

Ce non-respect des délais est-il dû à une surcharge de travail ? Dans certains cas sans aucun doute. Mais nous avons constaté que les retards dans l'examen des dossiers sont fréquemment dus à des exigences accrues en matière de contrôle. Ou encore à un circuit interne de contrôle des dossiers beaucoup trop lent.

Quoi qu'il en soit, les usagers n'ont pas à faire les frais de décisions politiques confortant la stagnation du nombre de personnels occupés. Il revient au CPAS et à la ville de se doter des moyens nécessaires pour engager en suffisance du personnel qualifié afin de faire face aux demandes et de respecter la loi.

#### Aides urgentes

#### Paiements accélérés

La question des « aides urgentes », c'est-à-dire du versement d'aides disponibles sur compte bancaire dans les deux ou trois jours de la décision, pose problème depuis de nombreuses années. Elles sont accordées au compte gouttes, ne tiennent pas compte de la situation familiale (montants uniformisés), se réduisent à une aide alimentaire minimale.

Votre administration aurait décidé récemment de les supprimer, ne les tolérant plus que dans de très rares situations.

Les paiements urgents se justifient pourtant socialement dans de nombreux cas : retards dans l'examen d'une nouvelle demande ou d'une prolongation, avance sur un premier paiement à terme échu pour les nouvelles demandes, complément à une ressource professionnelle variable de mois en mois, paiement d'une caution et/ou d'un premier loyer, aides en cas de vol ou d'agression avec perte de portefeuille, et – à plus forte raison ! – erreur ou omission de la part du CPAS (erreur d'encodage, encodage tardif, paiement sur un compte erroné).

Qui plus est, des personnes ayant un emploi sont lésées du fait même qu'elles travaillent. En effet, en cas de prestations irrégulières, elles doivent fournir chaque mois leur fiche de salaire, souvent transmise par les employeurs avec retard. Le CPAS effectue alors le calcul du complément auquel elles ont droit. Si ce complément n'est pas versé en paiement accéléré, les personnes reçoivent leur dû avec beaucoup de retard, allant parfois jusqu'à un mois. Cette situation rend difficile la gestion d'un budget déjà très étriqué.

«Les aides urgentes» ne représentent pourtant pas une charge financière supplémentaire pour le CPAS, vu qu'il s'agit, en général, d'avances sur paiement ou de paiement accéléré d'aides qui seront de toute façon accordées. Elles ne sont qu'un mode de paiement différent du mode habituel qui est, lui, beaucoup plus lent.

Une plus grande souplesse dans l'octroi de paiements accélérés est indispensable d'un point de vue social. Elle serait également de nature à améliorer le « climat » général de travail des agents du CPAS en réduisant la nervosité, voire l'agressivité, des usagers qui se trouvent dans une situation de dénuement total en attendant le premier paiement du RIS ou ERIS<sup>1</sup> auquel ils ont droit.

La raison souvent invoquée pour limiter les aides urgentes consiste dans l'insuffisance des montants disponibles pour ce poste. **Il faudrait donc prévoir des montants suffisants lors de la discussion du budget.**

## Rétroactivité de l'octroi du RIS ou ERIS

Dans un certain nombre de cas, il est indispensable d'accorder le RIS ou l'ERIS à une date antérieure à celle de la demande.

Par exemple, en cas de sanction ou d'exclusion par l'ONEM et de réception tardive de la notification. Ou encore, en cas de refus ou de retrait d'une allocation sociale.

Rétroagir d'un mois ou deux peut souvent dans ces cas-là éviter le pire pour le bénéficiaire.

De plus en plus souvent, le CPAS de Liège refuse d'envisager cette possibilité même dans les cas où la personne peut fournir la preuve de la date à partir de laquelle elle était sans ressources et la preuve qu'elle réunissait bien toutes les conditions d'octroi à partir de cette date.

**Au contraire, la rétroactivité de l'aide doit être examinée chaque fois qu'elle est possible.**

## Contrôles excessifs, abusifs et attentatoires à la vie privée :

### «le parcours du combattant»

Le CPAS exige de plus en plus de documents avant de statuer sur une demande. Si l'ensemble des documents réclamés ne sont pas fournis par l'usager, le CPAS notifie un refus ou un retrait dont les motivations sont stéréotypées («Ne se présente pas aux convocations», «Ne collabore pas à l'enquête», «Ne permet pas l'examen de sa situation»).

«L'antenne jeunes», par exemple, remet à chaque demandeur un formulaire intitulé *«Les documents à fournir impérativement à votre Assistant(e) social(e)»* : pas moins de dix documents, auxquels s'ajoutent encore quelques autres si la personne est étudiante ou chômeuse sanctionnée. Aussi longtemps que le dossier n'est pas complet, l'aide n'est pas accordée, même si l'usager ne peut se procurer certains documents et que le CPAS pourrait obtenir les informations par d'autres moyens à sa disposition. Le formulaire remis aux demandeurs stipule que *«le jeune s'engage à fournir les documents nécessaires à l'instruction de son dossier, en ne les fournissant pas, il s'expose dès lors à un refus de sa demande»*.

Les exigences sont quelque peu variables d'une antenne à l'autre, mais dans toutes, nous avons constaté des dérives similaires.

Certains documents réclamés sont parfois impossibles à obtenir (preuves négatives impossibles à rapporter). Exemples vécus : preuve de ressources des parents ou enfants résidant dans des pays voire des continents lointains ; preuve que le demandeur ou son conjoint ne peuvent bénéficier d'aucun droit social dans un pays où ils ont résidé antérieurement ; preuve que le demandeur ne possède pas de biens à l'étranger ; preuve qu'il n'est pas marié dans un pays dont les autorités ne délivrent pas pareil document sauf en se rendant sur place ; attestation d'hébergement provisoire pour un SDF qui déclare pourtant dormir à gauche et à droite ; obligation de fournir les extraits de compte bancaire pour une personne ne disposant plus de carte bancaire et dont le compte n'est plus alimenté faute de revenus ; attestation de séparation officielle pour une personne séparée d'un(e) conjoint(e) résidant dans un pays lointain...

---

1. Equivalent du RIS, appelé parfois ASF (Aide sociale financière)

Les personnes de nationalité ou d'origine étrangère sont particulièrement visées par ces exigences de preuves impossibles à obtenir. En réalité, beaucoup de ces documents sont inutiles à l'enquête sociale. A titre d'exemple, la fourniture des extraits de compte bancaires des 3 derniers mois (parfois 6 mois) est exigée lors de l'introduction d'une nouvelle demande ou de la révision de la situation. Or, pour déterminer le droit au RIS ou à l'aide financière équivalente, c'est la situation actuelle de la personne qui doit être examinée, et non celle des 3 ou 6 derniers mois.

Certains documents sont payants, par exemple une composition de ménage, une demande officielle en séparation, ou des extraits de compte bancaire <sup>2</sup>. Se rendre dans divers organismes (banques, caisse d'allocations familiales, mutuelle, FOREM, ONEM, administration communale, propriétaire, parfois ambassade ou consulat...) demande beaucoup de temps et de déplacements coûteux.

Certaines informations et documents exigés sont attentatoires à la vie privée. Exemples : obligation de fournir –sous peine de refus ou retrait de l'aide– toutes les informations (identité, ressources, domicile, situation familiale) concernant : le père biologique d'un enfant à naître (alors que la mère n'envisage aucune vie commune avec lui, ou qu'elle ne connaît pas l'identité exacte du géniteur) ; une présumée «petite amie» ; un colocataire dans un logement comportant des communs, même s'il y a bail individuel ...

L'absence de l'un ou l'autre document exigé est souvent qualifié de «manque de collaboration» entraînant un refus ou un retrait. Une des dispositions du *Vade Mecum* est à cet égard plus qu'interpellante (voir ci-dessous «Fiche 16.02») : le demandeur qui s'est vu refuser l'aide pour manque de collaboration pourra toujours réintroduire une nouvelle demande mais se verra «inverser la charge de la preuve» !

Les CPAS disposent pourtant de toute une panoplie de moyens légaux de vérification automatique de la situation des personnes : la BCSS (Banque carrefour de la Sécurité sociale) où une foule d'informations peuvent être trouvées ; les institutions de sécurité sociale, l'Administration des contributions directes, l'Enregistrement et domaines (cadastre). En outre, les administrations publiques et les organismes financiers peuvent être consultés sur base d'une autorisation écrite du demandeur. Le CPAS a aussi accès au Registre national et peut obtenir par fax de l'administration communale les compositions de ménage et certificats de résidence. Dans la plupart des cas, cette récolte d'informations est plus que largement suffisante pour l'instruction du dossier et le contrôle des ressources.

Le tout-au-contrôle pratiqué par le CPAS de Liège crée des situations kafkaïennes aboutissant à des refus, octrois tardifs hors délais, suspensions ou retraits de paiement injustifiés.

### Vade mecum <sup>3</sup>

#### Fiche 03.03

«A charge pour le demandeur de fournir, dans un délai raisonnable, toutes les preuves antérieures et actuelles nécessaires à l'établissement de son état d'«indigence» (art.19 & 2 de la loi du 26.05.2002). Il y a lieu d'établir un rapport contradictoire en ce sens».

«Le centre recueille toutes les informations faisant défaut en vue de pouvoir apprécier les droits des intéressés, lorsque le demandeur ne peut le faire. art.19 & 3 de la loi du 26.05.2022».

«Il y a lieu d'établir quels ont été les moyens de subsistance du demandeur antérieurement à sa demande.

Pour ce faire, il pourra être exigé (conformément à l'art. 6 de l'A.R. du 11.07.02) :

- Les preuves de toutes les ressources du demandeur et de ses cohabitants y compris celles du conjoint ou partenaire de vie résidant à l'étranger dont le demandeur n'est pas officiellement séparé, exemple: Madame vit à Liège et Monsieur travaille à l'étranger.
- Les preuves des diverses charges assumées ou non
- Les extraits de compte bancaire des derniers mois ; voire plus pour les cas d'indépendants ?
- Les divers jugements concernant les Pensions Alimentaires
- Tout document relatif au cadastre et au(x) revenus locatifs».

2. Les tarifs varient d'une banque à l'autre. L'une a demandé 25 € au total. Une autre a facturé autant de fois 9 € que le nombre de mois que comportait la période pour laquelle le CPAS exigeait les extraits.

3. Chaque référence au *Vade Mecum* est une transcription à l'identique –à l'exception des innombrables points d'exclamation dont est ponctué le texte original.

#### Fiche 03.04

«Le demandeur qui ne fait pas valoir ses droits ou qui abandonne un droit, quel qu'il soit, en Belgique et/ou à l'étranger..., ne remplit pas les conditions d'octroi et/ou de maintien du droit au RI et/ou à l'aide sociale. Il en est de même si le conjoint ou le partenaire de vie abandonne un droit».

#### Fiche 03.05

«Dans le cas de couples qui se séparent, il sera systématiquement demandé de fournir pour l'admission :

- la preuve d'une demande officielle en séparation
- la preuve d'une demande officielle de pension alimentaire raisonnable
- la preuve du changement de domicile et le nouveau contrat de location
- Dans le cas où les documents n'auraient pas pu être réunis pour l'admission, dans le cadre de la supervision, **l'échéance paiement** est limitée à trois mois maximum (ex : cas de violence conjugale où le demandeur a besoin de se «poser» avant d'entamer des démarches de ce type».

#### Fiche 04.01

«Le demandeur et ses cohabitants sont tenus de fournir les preuves de leurs diverses ressources belges et étrangères respectives dans un délai raisonnable.

Dans le cas contraire, il sera procédé, dans le délai légal de 30 jours, à un refus soit pour non collaboration du demandeur à l'enquête sociale, soit pour complément d'enquête en spécifiant les démarches à effectuer et/ou les documents à fournir.

Il sera procédé à un refus définitif dans un nouveau délai de 30 jours si le demandeur ne donne pas suite à la première notification».

#### Fiche 16.02

**«Le CPAS peut refuser ou retirer l'aide sociale** au demandeur qui se montre **non collaborant** en ne fournissant pas les documents et informations nécessaires à l'instruction ou à la révision de sa situation, en dissimulant des ressources ou tout autre élément indispensable à **l'évaluation de son état de besoin** ou celui de sa famille. Il doit y avoir «rapport de cause à effet» entre la non collaboration et l'impossibilité du centre à établir l'état de besoin.

Le demandeur qui s'est vu adresser un refus ou un retrait dans ce contexte peut toujours introduire une nouvelle demande mais il se verra imposer « l'inversion de la charge de la preuve » par laquelle il devra démontrer, par lui-même, son état de besoin».

## Visites à domicile et enquêtes intrusives

Dans un certain nombre de cas, les visites domiciliaires sont très semblables à celles qui étaient réalisées par les anciens inspecteurs de l'ONEM de sinistre mémoire <sup>4</sup>. Les frigos sont ouverts, les armoires fouillées, les chambres à coucher et les salles de bain inspectées ; un inventaire détaillé de tout ce qui se trouve dans le logement est dressé.

Les visites à domicile à l'improviste se multiplient.

Le *Vade Mecum* évoque même les déclarations de voisins comme «élément probant» de preuve. Les AS sont-ils appelés à réaliser des enquêtes de voisinage ? C'est inadmissible. Outre tous les problèmes que cela peut poser pour les relations entre voisins et/ou famille, les renseignements tirés de pareilles investigations n'ont aucune force probante.

Le problème, avec ce type de procédés, n'est pas seulement que la vie privée n'est pas respectée, mais que l'on en déduit des choses qui ne sont pas exactes.

Par exemple, que prouve l'absence du demandeur lors d'une ou deux visites à l'improviste ? A partir de combien de visites infructueuses en déduit-on la non résidence ? Dans quel délai, après l'introduction de la demande, ces visites sont-elles effectuées ? Les usagers ne peuvent être assignés à résidence. La règle doit être que la date de la visite domiciliaire, de même que la fourchette horaire, doivent être annoncées clairement. Nous avons eu connaissance de plusieurs décisions de refus, retrait ou suspension d'aide à cause de visites à l'improviste alors que la résidence de l'allocataire était bien réelle.

Autre exemple : que «prouvent» un frigo vide, ou encore l'équipement sommaire d'un logement ou une consommation minimale d'électricité ? Cela n'est souvent « que » la conséquence d'une grande précarité, liée ou non au surendettement. Cela peut aussi être la conséquence d'un mode de vie quelque peu différent des « normes » habituelles. Nous avons cependant connaissance de cas où ces constats ont conduit au refus ou au retrait de l'aide alors que la résidence était bien réelle.

Sous prétexte de traque à «la fraude à la résidence», dont le gouvernement a fait une de ses priorités, les droits élémentaires sont bafoués.

**Ces pratiques sont tout-à-fait irrespectueuses des personnes et aboutissent à un déni des droits. Elles doivent être bannies purement et simplement.**

### Vade Mecum

#### Fiche 01.02

« Ce sont surtout les éléments de fait qui permettront d'établir la résidence habituelle effective. Ils sont révélés par le rapport social, les déclarations du demandeur et les éléments probants comme par exemple :

- ▲ copie du bail
- ▲ quittance de loyer
- ▲ factures d'énergie
- ▲ déclarations du propriétaire, de voisins
- ▲ l'habitabilité, le confort, les traces et indices d'une présence quotidienne (provisions de bouche, vaisselle, vêtements, produits d'hygiène et cosmétiques,...)
- ▲ l'inscription à l'adresse par le policier de quartier».

#### Fiche 03.01

«En cas de doute, une enquête administrative sera demandée auprès des services de la ville de Liège qui pourrait solliciter une nouvelle enquête de police sur base de nos éléments»

«La **visite à domicile** (sur rendez-vous ou à l'improviste) reste le moyen le plus sûr de se forger une opinion quant à la résidence effective du bénéficiaire : il est donc très important de constater les faits qui permettent d'établir que la personne vit bien dans son logement :

---

4. La loi du 7 avril 1999 modifiant la loi du 14 février 1961 d'expansion économique, de progrès social et de redressement des finances, M.B. Du 20 avril 1999, a supprimé les visites à domicile intrusives et les a fortement «encadrées».



- la présence de meubles nécessaires à la vie dans le logement
- la présence d'au moins un point d'eau (pour cuisiner et se laver)
- la présence du nécessaire à la préparation des repas
- la présence de vaisselle, de « bibelots », de décoration...
- la présence de vêtements, de linge de lit et de bain,...
- la présence de nécessaire de toilette...
- etc...»

## Blocages de paiements sans notification

Fréquemment, le paiement de l'aide est suspendu, parfois pendant plusieurs mois, sans notification officielle et sans explication. Les raisons peuvent en être diverses : absence pour maladie de l'assistant social titulaire du dossier, rotation du personnel, erreur ou surcharge de travail. Mais le plus souvent, les retards sont dus à des contrôles supplémentaires imposés par un superviseur ou un responsable d'antenne (nouvelle visite à domicile à effectuer, obligation de fournir des documents divers).

Le blocage de paiement sans notification est illégal. Si le CPAS estime que le bénéficiaire n'a plus droit au RIS, il lui incombe de le notifier et de le motiver dans les délais impartis. Si ce n'est pas le cas, aucune suspension ne se justifie.

Nous avons souvent constaté que des blocages de paiement injustifiés ont eu des conséquences catastrophiques : introduction par le propriétaire d'une requête en expulsion, voire expulsion effective du logement pour défaut de paiement du loyer. Situation particulièrement paradoxale alors qu'une des missions légales du CPAS est de proposer des mesures en vue d'éviter les expulsions.

**Le CPAS doit mettre fin à ces blocages de paiement non justifiés, non notifiés et non motivés.**

## Absence ou insuffisance de motivation des décisions

Cette matière est régie par différentes lois (loi relative à la motivation formelle des actes administratifs, Charte de l'assuré social, loi organique des CPAS et loi du DIS).

«La motivation couvre tous les éléments de fait et de droit qui permettent à l'assuré social de comprendre la décision qui a été prise à son égard. Les éléments de fait doivent être précis, concrets et objectifs. La décision doit par ailleurs contenir la référence aux dispositions légales qui ont été appliquées. La décision doit être formulée de manière compréhensible (article 6 de la loi du 11 avril 1995), dans un langage clair et accessible»<sup>5</sup>.

Il est fréquent que les décisions du CPAS de Liège ne soient pas motivées correctement. Par exemple, elles invoquent «un manque de collaboration» dont le contenu n'est pas défini.

Lorsque le bénéficiaire dispose de ressources, qu'il s'agisse d'allocations sociales ou de revenus professionnels, la notification n'explique pas le calcul effectué. C'est particulièrement flagrant lorsque la personne travaille à temps partiel ou occasionnellement (voir le point sur l'article 35, immunisation des revenus professionnels).

De plus, en cas de refus ou de retrait, les notifications ne font pas référence aux articles de loi qui fondent les décisions.

Depuis peu, les travailleurs sociaux doivent formuler eux-mêmes l'entièreté des motivations des décisions. Ils n'ont pas reçu la formation juridique suffisante pour pouvoir s'acquitter valablement de cette tâche. Sans compter que cela représente un surcroît de travail considérable.

**Le CPAS doit améliorer fortement ses pratiques en matière de motivation des décisions afin de correspondre aux obligations légales, mais aussi et surtout afin de garantir la transparence des décisions et la possibilité pour les usagers de vérifier si leurs droits sont respectés. Il doit affecter du personnel compétent et en nombre suffisant pour y parvenir.**

5. Voir «Aide sociale Intégration sociale. Le droit en pratique» Ed La Charte, p 548 à 553

## Obligation de signer des reconnaissances de dettes-récupérations

S'il est une pratique récurrente et de longue date au CPAS de Liège, c'est bien celle-ci : les bénéficiaires sont obligés de signer des reconnaissances de dettes et des mandats de paiement (autorisation donnée au CPAS de récupérer mensuellement une certaine somme sur le RIS) sous peine de blocage de paiement, voire de retrait ou de refus de toute aide.

Ils sont obligés de le faire avant que la décision officielle soit prise et notifiée et que le calcul du montant exact à rembourser soit expliqué (exemple : en cas d'activité professionnelle occasionnelle ou à temps partiel). Ils sont parfois obligés de le faire « en blanc », c'est-à-dire sans que le montant total à rembourser soit indiqué. En cas d'octroi d'une garantie locative, ils doivent signer la reconnaissance de dette avant même que la décision ne soit prise et que le paiement soit effectué : la signature est *la condition* pour que le paiement de la caution soit effectué ultérieurement.

Lors de l'introduction d'une nouvelle demande, si l'utilisateur a déjà été aidé auparavant par le CPAS de Liège, il doit signer non seulement une reconnaissance de dettes, mais aussi un mandat de paiement pour le solde d'anciennes récupérations non apurées, parfois au mépris des délais légaux de prescription. C'est une condition d'octroi du RIS ou de l'aide financière équivalente.

Nous avons constaté à de nombreuses reprises qu'une très forte pression, sinon un chantage, est exercée sur les bénéficiaires afin qu'ils signent. Cette pression est souvent dictée par le superviseur ou le responsable d'antenne.

Les montants des récupérations mensuelles sont très élevés. Le CPAS de Liège en a fixé récemment le montant à 10 % du RIS pour tous les bénéficiaires, quelle que soit leur situation. Il n'est quasiment plus permis au travailleur social de négocier un montant inférieur à ce pourcentage.

La plupart des récupérations effectuées par le CPAS sont pourtant illégales. En effet, la loi prévoit quelques hypothèses limitatives de recouvrement possible, en dehors desquelles toute convention contraire doit être considérée comme nulle. Une grande partie des bénéficiaires du CPAS de Liège perçoivent un RIS amputé d'une récupération illégale ! Alors que le montant du RIS est déjà largement inférieur au seuil de pauvreté.

Une fois qu'ils ont signé la reconnaissance de dettes, les usagers n'ont plus aucun contrôle sur les récupérations en cours. Il leur est le plus souvent impossible d'obtenir un document clair et détaillé sur le montant total de la dette et le solde restant dû. «Les communications» indiquées sur les extraits de compte bancaires correspondant aux versements mensuels ne mentionnent jamais le montant initial du RIS ni le montant récupéré. Elles ne mentionnent que le montant réellement perçu. Il est dès lors impossible aux usagers et à ceux qui les accompagnent (avocats, associations) de vérifier l'état de la dette restant due.

**Le CPAS doit mettre fin à l'obligation de signer des reconnaissances de dettes avant d'en avoir notifié la décision et motivé le montant.**

**Le CPAS doit fournir régulièrement à chaque usager l'état du remboursement de sa dette.**

**Le CPAS doit cesser de procéder à des récupérations illégales sur le RIS et l'aide financière équivalente.**

**Le CPAS doit réduire le montant mensuel des récupérations opérées légalement.**

## Droit d'être entendu par le Conseil

Le droit d'être entendu par le Conseil a été considéré par le législateur comme «une garantie» importante pour les demandeurs et bénéficiaires du RIS. Ses modalités d'application ne font toutefois l'objet ni d'un arrêté d'application ni d'une circulaire. Les pratiques sont dès lors très différentes d'un CPAS à l'autre<sup>6</sup>. Celles du CPAS de Liège comportent de graves lacunes auxquelles il faut remédier.

Tout d'abord, **une réelle information doit être donnée à tous les bénéficiaires et demandeurs sur le droit d'être entendu** : les motifs de cette disposition législative, le moyen d'en introduire la demande, les modalités concrètes, le déroulement de l'audition, le droit d'être accompagné par une personne de son choix... Cette information des usagers sur le droit d'être entendu devrait faire l'objet d'une fiche d'information écrite mise à disposition de tous les demandeurs et disponible dans les salles d'attente.

Il n'est pas suffisant que le droit d'audition soit mentionné au verso de l'accusé de réception (d'autant plus que, dans certaines antennes, la copie du verso n'est pas remise au demandeur...) et dans le document «*Droits et obligations*» comme le prévoit *le Vade Mecum*. Nous rencontrons beaucoup de bénéficiaires que l'on n'a pas informés de ce droit, d'autres que l'on a dissuadé de le solliciter (ils sont orientés vers une rencontre avec le responsable de l'antenne et l'AS) ou même que l'on a délibérément désinformés (en prétextant que l'audition est réservée à des «cas spéciaux»).

Ensuite, **le droit d'être entendu doit être étendu aux bénéficiaires de l'aide financière équivalente**<sup>7</sup>. Un certain nombre de CPAS le font. La loi ne le prévoit pas mais ne l'interdit pas non plus. Cela mettrait fin à une discrimination à l'égard des étrangers non inscrits au Registre de la population et qui n'ont pas droit au RIS.

**Ce droit d'audition doit en outre s'appliquer à toutes les décisions individuelles prises par le CPAS**, et pas seulement le RIS ou l'aide financière équivalente (exemples : adresse de référence, garantie locative, recours aux débiteurs alimentaires, aide médicale, aide médicale urgente...).

**L'accès au dossier social doit être accordé au demandeur et à la personne qui l'accompagne préalablement à l'audition**. La consultation du dossier doit être possible plusieurs jours avant l'audition et se passer dans de bonnes conditions de lecture, avec possibilité d'obtenir copie de certains documents.

Enfin, **l'audition doit faire l'objet d'un rapport synthétique des débats pouvant être contesté et/ou complété par l'utilisateur a posteriori**. Ce rapport doit figurer au dossier social et être transmis au Tribunal du Travail en cas d'introduction d'un recours.

Au CPAS de Liège, l'utilisateur doit signer en début de séance d'audition un rapport de synthèse rédigé par l'AS ou le responsable d'antenne et destiné aux conseillers. Cette signature vaut «prise de connaissance» et non accord avec le contenu, mais cette nuance est difficilement compréhensible pour l'utilisateur, d'autant plus que celui-ci ne reçoit pas copie du document.

**Il devrait recevoir le rapport de synthèse bien avant l'audition afin de prendre connaissance du contenu et pouvoir préparer sa défense**.

Un point particulier concerne les étudiants : il leur est demandé (exigé ?), au cas où ils sont entendus par le Conseil, de rédiger «une lettre de motivation». Nous avons constaté à plusieurs reprises que les étudiants les plus défavorisés ne comprennent pas de quoi il s'agit et sont dans l'impossibilité de rédiger cette lettre de manière efficace. Si une personne extérieure peut les y aider, cela multiplie les chances de convaincre les conseillers. Dans le cas contraire, ils sont lésés.

---

6. Voir sur le site de l'aDAS <http://ladas.be/plugins/pdf/reader.php?lng=fr&pdfdocid=53>

7. Les personnes non inscrites au Registre de la Population n'ont pas droit au RIS. Elles bénéficient de l'aide financière équivalente au RIS. Il s'agit principalement des personnes inscrites au Registre des Etrangers.

## Vade Mecum

Fiche «Procédure d'audition» [non numérotée]

« - Les dispositions concernant le droit d'être entendu figurent au verso de l'accusé de réception et au point « décision » du document « droits et obligations du demandeur ». Le travailleur social est invité à attirer l'attention du bénéficiaire sur ces deux points. »

« L'audition a lieu en présence des conseillers, de la direction des l'action sociale ou son représentant, du chef d'antenne et du travailleur social titulaire du dossier.

=) La personne reçoit lecture du rapport de synthèse qu'elle signe « pour prise de connaissance » uniquement. (...) ».

## Disposition à travailler

«La disposition au travail» est une des six conditions d'octroi du RIS <sup>8</sup> (sauf raisons de santé ou d'équité). De manière générale, les exigences vis-à-vis des usagers des CPAS sont devenues très proches de celles de l'ONEM vis-à-vis des chômeurs : obligations de fournir la preuve de candidatures spontanées, de s'inscrire auprès de firmes intérimaires, de postuler auprès d'entreprises de titres services, de suivre des formations le plus souvent non qualifiantes et non librement choisies... L'abandon d'une formation, même non qualifiante, peut entraîner le retrait de toute aide. Ces exigences sont similaires à l'obligation pour les chômeurs de fournir des preuves de «recherche active d'emploi» dans le cadre du plan de contrôle.

La logique est la même que celle de l'ONEM : activer les personnes à chercher des emplois qui se font rares voire inexistantes, les obliger à accepter des emplois précaires, avec pour conséquence de faire pression à la baisse sur les salaires et sur les conditions de travail de l'ensemble des travailleurs.

Mais si «la philosophie» est la même dans les deux régimes, les procédures sont plus arbitraires encore au sein des CPAS qu'à l'ONEM dans la mesure où elles ne sont pas encadrées par la loi, et donc appliquées «à la tête du client». Les pratiques varient fortement d'un CPAS à l'autre. Trop souvent, l'usager est laissé à lui-même sans directives claires quant aux exigences du CPAS. Et les conséquences sont extrêmes puisque le non respect des obligations imposées par les CPAS peut aboutir au retrait de tout revenu. Là où certains chômeurs exclus peuvent solliciter le RIS, un usager de CPAS exclu n'a plus droit à rien.

La politique du CPAS de Liège en matière de contrôle de la disposition à travailler n'a fait l'objet à ce jour d'aucune décision claire. Le *Vade Mecum* est très peu explicite. Il reprend les termes généraux de la circulaire du 6 septembre 2002 sans donner de ligne de conduite précise. Mais depuis 2009, année de la rédaction du règlement de l'aide sociale, les pratiques ont évolué. Même si elles peuvent varier fortement d'une antenne de quartier à l'autre, une chose est certaine : le CPAS de Liège a durci ses positions en la matière et adopte une attitude de plus en plus proche de celle des autres CPAS et de l'ONEM. N'aurait-il pas le choix vu qu'il a obligation de respecter les dispositions légales ? A cela nous répondons deux choses. Premièrement, la loi ne stipule pas que la disposition à travailler doit se prouver par la fourniture de preuves de recherche active d'emploi similaires à celles qu'exige l'ONEM. Le CPAS de Liège pourrait donc appliquer la loi en toute souplesse (ce que font encore quelques rares CPAS), il en est parfaitement libre.

Deuxièmement, une loi est faite non seulement pour être appliquée mais aussi pour être remise en question. Cela pourrait se faire entre autres via les fédérations de CPAS, mais on est loin du compte. En effet, celles-ci s'inscrivent dans la logique d'activation et ont soutenu, sinon revendiqué, une mission d'insertion professionnelle. Cette logique doit être questionnée.

Les dispositions légales permettent aux bénéficiaires du RIS d'être exemptés de «la disposition à travailler» s'ils invoquent des «raisons de santé ou d'équité». La souplesse, qui présidait à la détermination de ces motifs d'exemption, a disparu. Les raisons d'équité ont tendance à se confondre avec les raisons de santé. Désormais les bénéficiaires ont à fournir un certificat médical d'incapacité qu'ils doivent renouveler régulièrement.

---

8. Condition que le CPAS **peut** étendre aux bénéficiaires de l'aide financière équivalente, ce qu'a décidé de faire le CPAS de Liège.

La non délivrance, ou le non renouvellement à temps de ce certificat entraîne la suspension ou le retrait du RIS. Or, la notion d'incapacité est vague : incapacité à quoi ? À travailler ? Si oui, dans quel secteur ? À fournir des preuves de recherche active d'emploi ? À suivre une formation ? Si oui, laquelle ? Il n'est pas aisé pour les médecins de savoir ce que recouvre la notion d'incapacité pour un usager du CPAS.

Il nous revient que des certificats médicaux sont mis en doute par le CPAS qui les estiment « trop flous ». Des AS contactent des médecins afin qu'ils précisent le motif de l'incapacité. Tout cela pose d'évidents problèmes de déontologie et de respect du secret médical.

Une récente circulaire du SPP Intégration sociale (à propos des normes minimales de l'enquête sociale, mars 2014) impose aux CPAS de justifier « les raisons de santé » par un certificat médical délivré par le demandeur et/ou par un avis rendu par le médecin conseil du CPAS. Force est de constater que le CPAS de Liège a été au-devant des exigences de Maggie De Block en la matière ...

**De toute évidence, une concertation avec les représentants du corps médical doit être organisée au plus vite.**

Les jugements et arrêts rendus par le Tribunal du Travail et la Cour du Travail en cas de recours sont eux aussi de plus en plus conformes à l'idéologie de l'Etat social actif. Les juges examinent de plus en plus sévèrement le respect de la disposition à travailler. Ils examinent cette condition d'octroi quand bien même la décision de refus ou de retrait de l'aide du CPAS n'était pas motivée par son non respect.

Le CPAS de Liège le sait et en joue. En effet, de manière croissante, ses avocats plaident « la non disposition au travail », même dans les cas où le refus ou le retrait de l'aide n'étaient nullement motivés par cela. Et ils savent qu'ils ont des chances d'être suivis par les juges.

**Quoi qu'il en soit, la question n'est pas juridique, mais politique. Le Conseil doit débattre de sa pratique en matière de contrôle de la disponibilité au travail et de sa politique de mise à l'emploi. Il doit prendre des décisions claires. Il doit, selon nous, renoncer explicitement à toute politique d'activation semblable à celle de l'ONEM qui amène à sanctionner des personnes qui ne prouvent pas de recherches suffisantes de travail alors même que l'emploi de qualité est indisponible.**

Au-delà de ces considérations générales, une disposition particulière du *Vade Mecum* nous pose aussi problème : le fait qu'un conjoint quitte un emploi pour venir rejoindre le demandeur peut être considéré comme une non disposition au travail et donc entraîner un refus ou retrait de l'aide.

Cela concerne le plus souvent des personnes d'origine ou de nationalité étrangère qui sont amenées à quitter un pays ou une région dans laquelle elles avaient un emploi (parfois très précaire et mal rémunéré!) pour rejoindre leur conjoint ou leur famille. Les sanctionner d'un refus ou d'un retrait de tout revenu est contraire au droit international (avec effet direct dans notre droit interne) de pouvoir vivre en famille (droit à la vie privée et familiale, article 8 de la Convention européenne des droits de l'Homme). **Cette disposition du *Vade Mecum* doit être abrogée.**

## Vade Mecum

### Fiche 03.06

« Si un conjoint abandonne un emploi pour venir rejoindre le demandeur et se porter à charge de la collectivité, il pourrait être considéré que le couple se prive volontairement de revenus ».

## Absence de plus d'un mois du territoire

Une des conditions d'octroi du RIS est d'avoir une résidence effective en Belgique.

Il arrive que des bénéficiaires quittent le territoire temporairement tout en gardant leur résidence dans le pays. Ils conservent le droit au RIS sous certaines conditions.

L'article 38 de l'arrêté royal du 11 juillet 2002 stipule que *«Tout bénéficiaire doit signaler au centre compétent, avant son départ, les séjours de plus d'un mois qu'il effectue à l'étranger ; il en précise la durée et en donne la justification. Le droit au revenu d'intégration est suspendu lorsque le bénéficiaire séjourne plus d'un mois à l'étranger, à moins que le centre n'en décide autrement en raison de circonstances exceptionnelles justifiant ce séjour».*

Ces dispositions font l'objet de pratiques différentes selon les CPAS, en particulier en ce qui concerne la suspension de paiement. La jurisprudence des tribunaux à cet égard n'est pas constante <sup>9</sup>.

Mais les pratiques du CPAS de Liège posent problème au-delà des divergences d'interprétation possibles suite au manque de clarté des textes légaux.

En effet, le CPAS exige la déclaration préalable des séjours à l'étranger, même s'ils n'excèdent pas le mois, et sanctionne la non information préalable par un retrait de l'aide à partir de la date de départ. Il suspend aussi le paiement dès le premier jour en cas d'information d'une absence d'un mois. Or l'article 38 de l'AR ne stipule l'obligation d'information que pour les séjours de plus d'un mois et la suspension du paiement qu'à partir du moment où le séjour excède un mois.

De nombreuses personnes se voient sanctionnées du retrait d'une partie de leur aide suite à une mauvaise interprétation de la loi et à un manque d'information. Il s'agit dans la plupart des cas de personnes de nationalité ou d'origine étrangères qui se rendent dans leur pays d'origine pour une durée déterminée (visites à la famille, vacances, maladie ou funérailles de proches...). **Le CPAS doit adapter sa pratique à la loi.**

Le manque d'information des bénéficiaires sur les dispositions légales en matière d'absence du territoire est patent. Il ne suffit pas de renvoyer à la responsabilité de l'AS d'informer les usagers sur cette disposition particulière, **il est indispensable de diffuser par écrit une information correcte à tous** (fiche d'information, avis dans les salles d'attente...).

**Le CPAS devrait également clarifier son interprétation des « circonstances exceptionnelles » qui peuvent être invoquées pour justifier un séjour à l'étranger de plus d'un mois.**

## Vade mecum

Fiche 03.01

### «Concrètement :

Il est admis par le CPAS de Liège, par analogie avec la situation des travailleurs et autres bénéficiaires d'allocations sociales, un séjour à l'étranger d'un mois (soit 30j calendrier) au cours de l'année civile en cours. Il est donc indispensable de vérifier via le passeport et/ou tout document, le nombre, la durée et la justification des différents séjours à l'étranger.

=) si n'a pas prévenu de son séjour : récupération totale de l'aide à partir de la date de départ

=) si prévient normalement avant son départ : mise en chèque antenne du paiement».

---

9. Voir «Aide sociale / Intégration sociale», Le droit en pratique, Edition La Charte, pages 78 à 88.

# QUESTIONS LIÉES AU LOGEMENT

## Garantie locative

Les principes en cas d'installation dans un nouveau logement sont les suivants :

- Le CPAS accorde par principe un seul mois de caution. Dans quelques rares situations, il accorde deux mois : en cas de location auprès de la société de logement *les Maisons liégeoises* (les autres sociétés de logement social ne sont pas concernées) ou par l'intermédiaire de l' AIS (Agence immobilière sociale), ou encore lorsqu'un bénéficiaire quitte un centre Fedasil.
- Le bénéficiaire est invité à négocier lui-même avec le propriétaire l'étalement du deuxième (voire du troisième) mois de garantie.
- La caution accordée est toujours récupérable.
- La prise en charge de la caution ne se fait jamais sous forme de garantie bancaire.
- La personne doit préalablement faire signer par le propriétaire un formulaire de « mise à disposition de logement ». En principe, une visite préalable d'un agent du Service « Logement » est requise afin de vérifier si le logement est correct.
- Avant même d'avoir bénéficié de la garantie locative, le bénéficiaire doit signer une reconnaissance de dette et un mandat de paiement (accord et modalités de la récupération par le CPAS du montant accordé). Voir ci-dessus le point « Généralisation de l'obligation de signer une reconnaissance de dettes ».
- Le paiement de la garantie n'est pas effectué en urgence : le délai peut être de plusieurs semaines.

Cette procédure pose d'énormes problèmes.

L'octroi d'un seul mois de caution et les longs délais de paiement rendent difficilement accessibles des logements de qualité. L'obligation de fournir un document de « mise à disposition de logement » et de négocier avec le propriétaire des délais de paiement ferment beaucoup de portes. Le travailleur social doit souvent âprement négocier pour convaincre le propriétaire de remettre les clés à l'usager avant même qu'il ait perçu le moindre euro. Tout cela dans un contexte de rareté de logements à prix abordable et dans un climat de méfiance, voire de rejet, de nombreux propriétaires à l'égard des usagers de CPAS. Ainsi, par la procédure mise en place par le Centre public, le propriétaire est donc inévitablement informé que la personne est aidée par l'institution, ce qui peut être stigmatisant.

Le CPAS ne respecte pas la loi sur les loyers en matière de garantie locative <sup>10</sup>. Mais il tente d'imposer aux propriétaires le paiement sur un compte bloqué prévu par cette même loi. Les propriétaires, ayant souvent un penchant pour refuser le compte bloqué, trouvent dans la décision du CPAS de n'accorder qu'un seul mois de caution, une excuse toute faite pour ne pas respecter la législation.

L'obligation de remboursement de la caution au CPAS est contraire aux dispositions légales sur les récupérations. De plus, elle entraîne les usagers dans de grosses difficultés financières. En effet, ceux-ci doivent en même temps rembourser le mois de caution au CPAS (rappelons que le CPAS de Liège a récemment décidé de récupérer systématiquement 10 % du montant du RIS) et payer eux-mêmes le deuxième ou troisième mois de caution.

---

10. L'article 103 de la loi du 25 avril 2007 porte sur la mise en place d'un nouveau système de garantie locative pour les baux de résidence principale. Les locataires en mesure de verser intégralement la garantie locative sont tenus de s'acquitter de deux mois de loyer à verser sur un compte bloqué. Les locataires dont la situation financière ne permet pas de procéder de la sorte ont la possibilité de constituer progressivement la garantie locative équivalente alors à trois mois de loyer –soit auprès de leur institution bancaire qui est obligée de garantir le montant total dès la conclusion du contrat de bail, soit auprès de leur CPAS se portant garant auprès de la banque. À charge du locataire de reconstituer cette somme par mensualités pendant la durée du contrat avec un maximum de trois ans. Les banques renâclent souvent à appliquer la loi, de même que... certains CPAS.

L'obligation de signer une reconnaissance de dettes avant même que la décision officielle ait été prise et la notification envoyée, et avant que le paiement ait été effectué, est contraire aux dispositions légales.

**Le CPAS de Liège doit de toute urgence revoir sa position en matière de garantie locative. Poursuivre la politique actuelle ne peut que cantonner les plus pauvres dans des logements inadéquats, pour ne pas dire indécents, voire dans l'impossibilité même de se loger.**

## Vade Mecum

Fiche 09.03

- « - Le demandeur est invité à faire compléter le formulaire «proposition de mise à disposition de logement» et est informé par le travailleur social que sa demande sera soumise à la décision du comité.
- Le travailleur social prend contact avec le propriétaire pour l'informer que la demande sera soumise à la décision du comité et vérifie, autant que faire se peut, la qualité du futur logement (voir fiche 09.03).
- Le demandeur est informé par le travailleur social des dispositions légales en matière de caution locative versée sur un compte bancaire prévu à cet effet et est invité à envisager cette solution avec le propriétaire.
- Le demandeur est invité à négocier le paiement fractionné du deuxième mois de caution».

## Premier loyer

De manière générale, la procédure d'octroi d'un premier loyer est la même que pour la garantie locative (voir ci-dessus). Et les revendications sont semblables : pas de récupération auprès du bénéficiaire, paiement en urgence, pas de contact automatique avec le propriétaire afin de ne pas «fermer des portes»...

## Prime d'installation

Les conditions d'octroi d'une prime d'installation sont définies par la loi.

Deux dispositions du CPAS ajoutent des conditions non contenues dans la loi, à savoir : le refus de la prime à une personne qui s'installe dans un garni, et le fait que le travailleur social doit vérifier si le demandeur a besoin de cette prime. Il n'appartient pas au travailleur social de déterminer si une personne a « besoin » de la prime, mais de vérifier seulement si les conditions d'octroi sont réunies. Si c'est le cas, le droit est ouvert et le demandeur doit en bénéficier.

## Vade mecum

Fiche 09.05

«Il y a lieu pour le travailleur social de déterminer si le demandeur a besoin de cette prime».



## Des bénéficiaires exclus des mesures en matière de logement (premier loyer, garantie locative, prime d'installation)

Nous l'avons souvent constaté, le CPAS refuse «l'installation» des couples qui se séparent et des jeunes qui quittent leur famille pour s'installer seuls ou en couple. Cela signifie qu'ils n'ont pas droit à un premier loyer ou une garantie locative, même récupérable. Cette mesure –illégale– ne figure pourtant pas dans le Vade Mecum.

Le *Vade Mecum* n'est explicite que sur le refus de considérer comme sans-abris des couples qui se séparent. Ceux-ci sont donc **automatiquement** exclus du droit à la prime d'installation, sans analyse au cas par cas. Seule exception prévue : en cas de violence conjugale.

Nous nous interrogeons sur les motivations d'une telle disposition qui pose vraiment problème. Une femme doit-elle attendre d'être battue pour «mériter» une prime d'installation (qui est pourtant remboursée à 100 % par l'Etat) qui lui permette de se séparer et de prendre un logement indépendant ?

**Cette disposition aussi anti sociale qu'illégale doit être retirée.**

### Vade Mecum

Fiche 08.00

« En principe, les couples qui se séparent ne sont pas considérés comme des sans-abri sauf circonstances exceptionnelles ; dans le cadre de la violence conjugale, par exemple».

Fiche 09.01

«En principe, il n'appartient pas à la collectivité de prendre en charge financièrement les frais d'installation des jeunes qui souhaitent quitter le milieu familial par soucis d'indépendance et d'autonomie sans disposer des moyens financiers pour l'assumer. »

«Le mariage ou l'arrivée d'un époux n'ouvre pas un droit automatique aux frais d'installation et/ou RI et à l'aide sociale (Jurisprudence des tribunaux)».

## CATÉGORIES PARTICULIÈRES DE BÉNÉFICIAIRES

### Chômeurs sanctionnés ou exclus

Nous manquons de témoignages suffisamment nombreux pour connaître avec précision l'attitude du CPAS à l'égard des chômeurs sanctionnés par l'ONEM.

Cependant, le *Vade Mecum* contient plusieurs dispositions critiquables (que nous commentons ci-dessous) dont on nous dit qu'elles sont souvent appliquées.

#### Vade Mecum

Fiche 13.02

«La possibilité d'interjeter appel est examinée dans tous les cas».

«Il y a lieu d'examiner préalablement, en détail, l'état de besoin du demandeur, sa capacité personnelle à assumer financièrement cette situation ainsi que la capacité d'aide de son entourage et de ses débiteurs alimentaires».

En cas de sanctions limitées dans le temps :

«Un effet rétroactif peut être envisagé avec l'accord du chef d'antenne si il a été vérifié que l'intéressé n'aurait pas pu être en possession de sa notification plus tôt.

Le chômeur sanctionné doit continuer à respecter les termes de son contrat ONEM afin de pouvoir être réadmis à l'issue de la période de sanction. Un contrat d'intégration est signé en ce sens. Ce dernier se calque au minimum [c'est nous qui soulignons] sur les motifs de la sanction ONEM, et est évalué mensuellement par le travailleur social via un rapport contradictoire »

La notification reprend les termes du contrat, les dates de rendez-vous mensuels fixés par le travailleur social ainsi que les documents à produire. Une mise en garde est effectuée via la notification afin d'éviter autant que faire se peut, les récidives. Le demandeur est informé, qu'en cas de récidive, le centre pourrait considérer qu'il s'est mis volontairement en situation d'indigence».

## COMMENTAIRES

Que signifie «*La possibilité d'interjeter appel est examinée dans tous les cas*»? Qui décide de la pertinence d'introduire un recours au Tribunal du Travail ou la Commission administrative nationale (CAN)? En fonction de quels critères? Qui décide alors de l'obligation pour le demandeur d'introduire le recours?

Il nous semble que seul l'intérêt du demandeur doit être pris en compte. L'introduction d'un recours est le plus souvent déconseillée par l'organisation syndicale lorsque le chômeur sanctionné ou exclu est affilié. Elle ne peut en aucun cas constituer une condition d'octroi du RIS.

Le *Vade Mecum* stipule que le CPAS procède à l'examen de «la capacité personnelle à assumer financièrement cette situation» et de «*la capacité d'aide de son entourage et de ses débiteurs alimentaires*». S'il s'agit de l'examen des conditions légales de revenus, ou du recours (facultatif) aux débiteurs alimentaires, il n'y a rien à redire. Il semble toutefois que cette disposition va plus loin: or, les notions de capacité personnelle à «assumer financièrement la situation» ou encore «la capacité d'aide de l'entourage» sont des notions inexistantes dans la loi.

**Les conditions d'octroi du RIS ou de l'aide financière équivalente doivent être examinées de la même manière pour les chômeurs exclus que pour tous les autres demandeurs.** Si les conditions sont remplies, le droit est ouvert. En cas de sanctions à durée déterminée, **l'octroi rétroactif à la date de la prise de cours de la sanction devrait être la règle et non l'exception.** En effet, les chômeurs ne reçoivent pas toujours la notification à temps, ou ne retirent pas le recommandé tout de suite (parfois pour des questions de boîte aux lettres non «sûres» ou peu visibles, etc.), ou ne comprennent pas ce qu'il leur arrive, ou encore mettent un certain temps avant de se décider à se rendre au CPAS.

La rétroactivité devrait être accordée dans tous ces cas (si bien sûr les conditions d'octroi sont remplies) et pas seulement en cas de réception tardive de la notification. Perdre un ou deux mois de revenus entraîne souvent des conséquences désastreuses allant jusqu'à la perte du logement. La rétroactivité est indispensable afin d'éviter cela.

L'imposition par le CPAS d'un contrat similaire à celui de l'ONEM –qui «*se calque au minimum sur celui de l'ONEM*» (dixit le *Vade Mecum*!)– n'est pas sans poser problème. L'AS du CPAS devient le garant du respect par le chômeur des exigences de l'ONEM, exigences maintes fois critiquées par les CPAS eux-mêmes. En outre, qui dit «signature» d'un contrat, dit risque de sanction en cas de non respect de toutes les clauses. Sanction qui pourrait s'ajouter à celle de l'ONEM.

Quant au fait que le demandeur pourrait être considéré comme «récidiviste» en cas d'évaluation négative de l'ONEM, et donc se mettre volontairement en situation d'indigence, cela va un cran plus loin. En effet, cela signifie en clair que le CPAS peut refuser l'octroi du RIS en cas d'évaluation négative du contrat imposé par l'ONEM<sup>11</sup>.

Tout cela est en contradiction flagrante avec les critiques répétées des CPAS à l'égard du plan de contrôle des chômeurs. Et contraire à la jurisprudence des tribunaux du Travail qui considèrent que la disponibilité au travail pour les usagers des CPAS n'est pas identique à la condition de recherche active d'emploi pour les chômeurs.

---

11. Des sources syndicales nous indiquent que plusieurs CPAS adoptent déjà cette attitude.

## Travailleurs volontaires

Nous ignorons si les allocataires sont nombreux à exercer une activité en tant que volontaire, et nous n'avons pas eu connaissance de situations problématiques.

Toutefois, le *Vade Mecum* contient à ce sujet des dispositions particulièrement dures. En effet, la non déclaration préalable d'une activité en qualité de volontaire est considérée comme une fraude ; en conséquence de quoi le bénéficiaire sera condamné à rembourser toutes les indemnités perçues. Or, ces indemnités figurent dans la liste des ressources totalement exonérées, elles n'ont donc aucune incidence sur le montant du RIS à percevoir.

Quand bien même cette disposition n'aurait jamais été appliquée (ce que nous espérons), elle doit être retirée du *Vade Mecum*.

## Vade Mecum

Fiche 13.01

«Le bénéficiaire du revenu d'intégration ou de l'aide sociale équivalente peut exercer une activité de volontaire à la condition qu'il le déclare préalablement au travailleur social et qu'il se soumette à toutes les obligations liées à l'octroi de l'aide dont celle de la disposition au travail dont il n'est nullement dispensé».

«La non déclaration d'une activité de volontaire sera considérée comme une fraude et les indemnités perçues comme des ressources à récupérer».

## Indépendants

Par principe, le CPAS de Liège n'accorde pas d'aide aux indépendants. Il ne leur accorde pas non plus le bénéfice de l'immunisation des revenus professionnels (article 35). Une seule exception est prévue au cas où une personne aidée envisage de commencer une activité comme indépendant : dans ce cas, et à certaines conditions, le RIS peut être maintenu pendant une période de trois mois.

Dans tous les autres cas, le demandeur doit effectuer les démarches en vue de cesser toute activité (rentrée du registre de commerce, déclaration de cessation d'activité, déclaration de faillite, radiation de la TVA...). C'est une condition **sine qua non** d'octroi. Ces démarches sont pourtant parfois très complexes, et tant les usagers que les travailleurs sociaux peinent à s'y retrouver. Les uns et les autres devraient pouvoir bénéficier de l'aide de personnes spécialisées en la matière. Et en aucun cas, la réalisation de l'ensemble de ces démarches ne peut être un préalable à l'octroi du RIS. Ce que nous avons pourtant constaté dans plusieurs cas.

Toutes ces dispositions sont pourtant illégales et discriminatoires.

**Il est impératif que le CPAS revoie sa position à l'égard des indépendants, en appliquant tout simplement la loi.**

## Vade Mecum

Fiche 13.01

« Le statut d'indépendant est incompatible avec l'octroi et/ou le maintien du droit au RI et/ou à l'aide sociale SAUF situation particulière à débattre au pool».

«Lorsqu'un indépendant introduit une demande d'aide : il sera exigé du demandeur de fournir la preuve de sa cessation d'activité dans les plus brefs délais ainsi que :

- avoir rentré son registre de commerce
- avoir rentré son N° de TVA
- avoir rentré sa carte de commerçant ambulant».

## Fiche 04.12.08

«Toutefois, le bénéficiaire qui envisage de reprendre une activité d'indépendant doit être invité par le travailleur social à se faire aider et encadrer par un service spécialisé (classes moyennes ou job'in) tant au niveau de l'étude de faisabilité que de la mise en route et du suivi de l'activité.

A cette condition seulement, le revenu d'intégration pourrait être maintenu durant 3 mois maximum après examen approfondi du dossier au pool et au comité de l'action sociale (...).

Le travailleur indépendant ne peut bénéficier de l'application de l'art 35».

## SDF

Les pratiques du CPAS de Liège en matière de «RIS de rue» ont varié au fil du temps.

Il semble qu'elles soient actuellement plus conformes à la légalité en matière de «RIS de rue». Toutefois, des différences de traitement existent selon que les dossiers sont traités par la cellule SDF ou par les antennes de quartier. Les antennes n'accordent toujours pas le RIS au taux isolé complet et continuent à «thésauriser» le RIS en vue d'une éventuelle installation dans un logement.

Si les pratiques semblent avoir évolué dans le bon sens, principalement à la Cellule SDF, «la tonalité» du *Vade Mecum* est répressive et restrictive. Celui-ci contient toujours les dispositions qui étaient appliquées en 2009. Plusieurs d'entre elles sont illégales, telles que la thésaurisation du RIS au taux isolé en attendant que le bénéficiaire trouve un logement, ou encore le refus d'octroi du taux isolé si le demandeur n'a pas trouvé de logement dans un délai de trois mois. Il est aussi assez surprenant de lire que seuls les allocataires qui se font « insistants » se voient attribuer le RIS au taux isolé complet et pas les autres...

**Une mise à plat et l'évaluation des pratiques en vigueur actuellement en matière de «RIS de rue» s'impose. De même qu'une révision compétente de la partie du Vade Mecum qui traite de cette problématique.**

Nous avons déjà abordé, dans le point «Logement», la position du CPAS de Liège à propos du refus de considérer comme SDF des couples qui se séparent. Quelle est la motivation d'une pareille décision ? Cette position de principe, qui ne repose sur aucune base légale, exclut automatiquement les personnes concernées des droits liés à la qualité de SDF, dont la prime d'installation.

**Les couples qui se séparent doivent, s'ils en remplissent les conditions d'octroi, bénéficier de la reconnaissance de la qualité de SDF et des droits qui y sont liés tels que la prime d'installation.**

La législation sur les sans-abri est complexe (RIS de rue, adresse de référence, compétence territoriale) et mal connue. Le SPP Intégration sociale publie et met à jour régulièrement un «Guide pour les Sans-Abri» qui peut être obtenu gratuitement dans sa version papier et est disponible sur le site du SPP IS. Ce document est un outil précieux d'information.

**Le CPAS de Liège devrait mettre ce guide des SDF à disposition des usagers (dans les salles d'attente) et des travailleurs (il peut être téléchargé sur le site du SPP IS).** Cela a été longtemps refusé au prétexte que ce guide insisterait trop sur les droits et trop peu sur les devoirs. Il s'agit pourtant du guide officiel édité par le SPP Intégration sociale.

## Vade Mecum

### Fiche 08.00

«En principe, les couples qui se séparent ne sont pas considérés comme des sans-abri sauf circonstances exceptionnelles ; dans le cadre de la violence conjugale, par exemple.

**«La contractualisation» de l'aide aux sans abri**

**Dans le principe, l'aide doit être contractualisée comme pour les autres demandeurs.**

**Contrat jaune** : contrat social général

- Il est généralement utilisé pour contractualiser la remise en ordre de documents d'identité, condition de base pour ouvrir un droit au revenu d'intégration ou à l'aide sociale.

- Il a une durée de trois semaines maxi. Au terme de ces trois semaines, si les termes du contrat ne sont pas respectés, il est procédé à un refus avec la notification suivante :

« Vous ne permettez pas d'établir votre identité ni votre présence habituelle sur le territoire de Liège. Notre centre se trouve donc dans l'impossibilité de réaliser l'enquête sociale prévue par la loi et d'établir votre état de besoin »

- Il peut être délivré une aide urgente de 13 € maxi pour la mise en ordre des documents d'identité ainsi qu'une aide alimentaire de 34,71 € par semaine.

**Contrat bleu** : contrat particulier

- Il est utilisé prioritairement en vue de favoriser la réinstallation rapide de la personne sans abri dans un logement convenable mais aussi dans le cadre de la recherche des droits, mise en ordre de mutuelle, suivi médical, social et psychologique...

Il a pour objectif de tenter de réenclencher un processus d'insertion aussi minime soit-il.

- Il a une durée de trois mois, période durant laquelle la priorité est donnée à la recherche de logement».

Fiche 04.03 (services collectifs)

#### **«a) Les aides urgentes.**

Elles sont attribuées en début de R.I. de rue. Elles permettent aux usagers de tenir le coup le temps que le dossier soit dans le circuit. Les AS s'efforcent, dans la mesure du possible, de mettre à profit cette période pour aider les usagers dans la recherche de logement. L'octroi avec effet rétroactif du RI peut ainsi servir de «mise» pour le paiement du premier loyer-caution. Cependant, c'est de plus en plus rare vu la pression exercée par les personnes pour obtenir leur RI le plus rapidement possible.

#### **b) Le Revenu d'intégration de rue**

A partir du moment où il se fait plus insistant, ou que l'AS se rend compte qu'il n'est pas dans une bonne dynamique (consommation,...), le RI est attribué. (...) Lorsque le RI est activé, il est payé en trois fois. (...) Pourquoi trois fois ? Pour obliger les usagers à être sur Liège.

#### **c) Les contrats inhérents au RI de rue**

Le contrat social jaune

«Ce contrat a une durée de maximum 3 semaines. Si au bout de ces trois semaines, les termes du contrat ne sont pas respectés, un refus sera établi avec comme notification» (...).

«Si le contrat particulier bleu n'est pas respecté, l'assistant social peut proposer une sanction d'un mois (totalement). Cette sanction sera présentée au Comité spécial (très difficilement applicable).

Si le contrat n'a pas été respecté, mais que manifestement ce n'est pas de la faute du client, il y a possibilité de faire une prolongation».

## Aide médicale urgente

Les sans-papiers n'ont désormais pour seul droit en Belgique que l'aide médicale urgente (AMU). Droit minimal s'il en est, et qui n'est toutefois souvent pas –ou seulement partiellement– accordé. Et la situation ne cesse de se détériorer.

**L'urgence n'est pas respectée** dans de nombreux cas, sous prétexte que le CPAS n'a pas une vision claire de la situation de l'intéressé.

Les demandeurs ont de plus en plus de difficultés, tout comme les SDF, à prouver leur résidence sur le territoire de la commune. Un contrôle du domicile des demandeurs est demandé aux AS d'antennes de quartier tous les trois mois (alors que l'AMU est accordée par le SADA, ce qui complique les choses). Par définition pourtant, il est fréquent qu'un sans-papiers ne dispose pas d'un logement stable. **Le contrôle de la résidence doit être radicalement assoupli.**

**La question du droit à l'AMU pour les ressortissants européens doit être clarifiée.** Nous avons constaté des refus automatiques de prise en charge sans enquête, notamment pour des Bulgares et des Roumains, au motif que les personnes pouvaient prétendre au remboursement des soins dans leurs pays. Ce qui n'était pas le cas pour beaucoup d'entre eux.

Des Roms en particulier, ont été victimes de ces mesures. Interpellant lorsqu'on sait (c'est suffisamment documenté) ce qu'il en est des droits civils et sociaux des Roms dans les différents pays qu'ils ont quittés.

Le droit à l'AMU est désormais conditionné par une enquête sur les revenus des débiteurs alimentaires si le demandeur a des parents ou enfants vivant en Belgique. Cette enquête retarde l'octroi et empêche par définition le caractère urgent de l'aide. Elle est aussi et surtout dissuasive : des demandeurs préfèrent ne pas se soigner plutôt que d'entraîner des difficultés financières aux membres de leur famille. **Le CPAS doit retirer l'obligation alimentaire pour l'AMU qui ne repose sur aucune base légale.**

# PRISE EN COMPTE DE CERTAINS REVENUS

## Revenus des ascendants et descendants cohabitants

Selon les cas, les ressources des cohabitants doivent, peuvent ou ne peuvent pas être prises en compte dans le calcul du RIS <sup>12</sup>. Il y a donc dans le chef du CPAS, soit obligation, soit faculté, soit interdiction de prise en compte. Les ressources des ascendants et descendants majeurs du premier degré appartiennent à la deuxième catégorie : le CPAS a la **faculté** d'en tenir compte, en tout ou en partie.

Le CPAS de Liège a depuis toujours décidé d'en tenir compte. Sauf dans trois types de situations : lorsqu'un jeune cohabitant trouve un emploi, qu'un parent reprend le travail, ou que le cohabitant bénéficie d'une mise en travail en article 60.

Dans ces trois cas-là, le CPAS ne tient pas compte de la totalité des ressources. Il tient compte des ressources diminuées **au maximum** de l'équivalent de l'immunisation mensuelle en article 35 (234,55 € à l'index du 1<sup>er</sup> décembre 2012).

De manière générale donc, un demandeur qui cohabite avec un parent ou un enfant dont les ressources dépassent 1068,45 € <sup>13</sup> se verra refuser ou retirer le RIS. Par exemple, un parent dont le fils ou la fille bénéficie de ressources (travail ou allocation sociale) supérieures à 1068,45 € perd tout droit personnel à une aide, même au taux cohabitant. Il tombe donc à charge complète de son fils ou de sa fille. De même, un bénéficiaire qui accueille chez lui un parent âgé dont la pension dépasse 1068,45 € perd tout droit personnel à une aide. Il tombe à charge complète de son père ou de sa mère. Par comparaison, dans cette dernière situation, un chômeur garderait non seulement ses droits mais pourrait bénéficier du taux chef de famille.

Un exemple vécu : un indépendant de 50 ans ayant fait faillite a tout perdu. Hébergé par sa mère de 75 ans bénéficiant d'une pension modeste et devant supporter de nombreux frais médicaux, il s'est vu refuser le RIS et a dû demander de l'argent de poche à sa mère...

La grande majorité des usagers concernés ne cohabitent pas avec des personnes très aisées, mais avec des allocataires sociaux dont les revenus sont inférieurs au seuil de pauvreté !

Ces mesures poussent de toute évidence à la solitude et à l'impossibilité d'organiser une solidarité. Elles ne font qu'aggraver le problème du logement –les bénéficiaires étant obligés de conserver une résidence individuelle, souvent très coûteuse et de mauvaise qualité, afin de conserver un revenu de survie et un minimum d'autonomie.

**La prise en compte systématique des ressources des cohabitants ascendants ou descendants du premier degré doit cesser d'être la règle générale.**

## Vade Mecum

### Fiche 04.01

«Les ressources des ascendants et descendants majeurs du premier degré peuvent être prises en considération en tout ou en partie (A.R. Du 11/07/02 art.34 & 2) (...)

Concrètement : notre centre tient compte de toutes les ressources des cohabitants sauf cas particuliers à soumettre au pool et/ou au comité».

Fiche 04.12.03 : revenus du jeune cohabitant qui trouve un emploi

Fiche 04.12.04 : revenus d'un parent cohabitant qui reprend le travail

Fiche 04.12.05 : revenus d'un cohabitant qui bénéficie de l'art 60&7

---

12. Voir article 34 de l'arrêté royal du 11 juillet 2002.

13. Index au 1<sup>er</sup> décembre 2012



«Le montant de la part de revenu dont on ne tient pas compte s'apprécie individuellement en fonction de chaque cas tout en ne dépassant pas le montant équivalent à celui appliqué dans le cadre de l'art.35 de l'AR du 11/07/02. Il pourrait exceptionnellement n'être tenu compte de rien dans certaines circonstances à expliciter via une synthèse de pool détaillée».

## Article 35: immunisation des revenus socio-professionnels

Lorsqu'un bénéficiaire du RIS travaille à temps partiel, quelques jours par semaine, en intérim, ses revenus professionnels sont déduits du RIS, mais pas complètement. Il peut bénéficier d'une exonération (ou immunisation) d'une partie de ses revenus. Cette matière est réglée par l'article 35 de l'arrêté royal du 11 juillet 2002.

L'aDAS a fait une critique détaillée de l'article 35 <sup>14</sup>, a formulé des revendications <sup>15</sup> qu'elle a défendues devant la CCFAS <sup>16</sup> (Commission consultative fédérale de l'aide sociale). Nous renvoyons aux textes adoptés par notre association à ce sujet.

Les règles d'application concrète de l'article 35 ne sont pas explicitées dans la loi. Elles tiennent en quelques lignes dans l'arrêté royal du 11 juillet 2002 et dans la circulaire générale d'application. Elles sont donc –comme beaucoup d'autres matières relevant des CPAS– interprétables.

Le CPAS de Liège les interprète de façon très défavorable aux personnes. Il opère des distinctions «savantes» selon que les revenus proviennent d'un emploi à durée déterminée ou indéterminée, en intérim ou pas, à temps plein ou à temps partiel ou encore dans la cueillette (fiches 04.03.02 à 04.05). Il estime aussi qu'en cas de cohabitation, le bénéficiaire de l'article 35 ne s'applique pas (fiche 04.03.05, page 4) <sup>17</sup>. Il refuse de l'appliquer aux travailleurs indépendants, contrairement aux dispositions légales et à l'avis du SPP IS. Il refuse –c'est plus récent– de l'appliquer aux travailleurs dans l'Horeca.

Pourquoi les travailleurs occupés dans la cueillette, très souvent surexploités, n'auraient-ils pas droit à l'immunisation de leurs revenus professionnels alors que leurs employeurs bénéficient de l'exonération des cotisations à la sécurité sociale ?

Pourquoi les travailleurs occupés dans l'Horeca, très souvent surexploités eux aussi, n'auraient-ils pas droit à l'immunisation de leurs revenus professionnels alors que leurs employeurs bénéficient d'un taux réduit de la TVA ?

Parce qu'ils sont soupçonnés de travail au noir ?

Les calculs effectués sont d'une incroyable complexité (fiche 04.03.05) <sup>18</sup>. Ils sont incompréhensibles pour tous, en premier lieu pour les bénéficiaires, mais également pour les travailleurs sociaux qui doivent souvent faire appel à un superviseur <sup>19</sup> spécialiste.

Les notifications transmises aux bénéficiaires n'expliquent pas les calculs effectués : il serait d'ailleurs impossible de le faire de manière compréhensible vu le manque de transparence des règles. L'absence de motivation des décisions est pourtant en contradiction avec la Charte de l'assuré social et l'obligation de motivation des actes administratifs.

---

14. <http://ladas.be/plugins/pdf/reader.php?lng=fr&pdfdocid=3>

15. <http://ladas.be/plugins/pdf/reader.php?lng=fr&pdfdocid=13>

16. <http://ladas.be/plugins/pdf/reader.php?lng=fr&pdfdocid=33>

17. <http://ladas.be/plugins/pdf/reader.php?lng=fr&pdfdocid=34>

18. Tous les calculs expliqués dans le texte « Bénéficiaire du RIS. Travailler pour rien ou pour si peu » sont ceux appliqués par le CPAS de Liège.

19. C'est ainsi que sont nommés les contrôleurs de dossiers.

La prise en compte des revenus professionnels doit être radicalement simplifiée en appliquant une immunisation mensuelle, quels que soient le type de contrat, le statut de travail, le nombre d'heures prestées ou le secteur professionnel. L'article 35 doit être appliqué aux indépendants et aux travailleurs précaires engagés dans la cueillette et l'Horeca, ainsi qu'aux cohabitants.

L'article 35 est une matière d'apparence technique, mais elle est éminemment politique. Elle concerne de très nombreux «travailleurs pauvres».

## Pension alimentaire versée par les parents ou enfants au CPAS

La pension alimentaire due par un ascendant ou un descendant au premier degré (qu'elle soit fixée par un Tribunal ou par le CPAS) est parfois versée directement au CPAS plutôt qu'à l'usager. Dans ce cas, le CPAS de Liège déduit du RIS la totalité du montant versé sans appliquer l'immunisation prévue par l'article 22 de l'arrêté royal d'application de la loi de 2002. L'usager perd alors par mois 25,83 € s'il est chef de ménage, 20,83 € s'il est isolé et 12,92 € s'il est cohabitant. Cela n'a, à notre connaissance, aucune base légale.

## Montant du revenu professionnel à prendre en compte

Les allocataires qui travaillent sont le plus souvent occupés dans des emplois précaires (à durée déterminée, occasionnel, temps partiel). Ils n'ont souvent pas droit, comme les travailleurs réguliers, à des vacances annuelles, congés exceptionnels. Lorsque les circonstances de la vie l'imposent, ils ont parfois besoin de l'un ou l'autre jour de congé que l'employeur leur accorde sans les indemniser. Parfois, c'est l'employeur lui-même qui, d'autorité, met les travailleurs en «congé sans solde» et indique, dans la fiche de paie, «absence autorisée».

Le CPAS de Liège prend pourtant en compte le salaire théorique pour ces jours-là au lieu de tenir compte du salaire réellement perçu.

Nous avons eu connaissance de situations où l'employeur n'avait pas du tout respecté le contrat de travail, que le bénéficiaire n'avait presté qu'une toute petite partie des heures pourtant prévues dans le contrat, alors que la totalité du salaire théorique de plusieurs mois a été pris en compte. «*Vous n'aviez qu'à faire respecter votre contrat*», fut-il rétorqué à un usager.

### Vade Mecum

Fiche 04.03.03

«Les jours intitulés absences autorisées ou absences justifiées correspondent à des jours de congé «sans solde» pris de commun accord entre employeur et travailleur qui ne peuvent pas être compensés par l'octroi du revenu d'intégration ou de l'aide sociale».

# EMPLOIS TROUVÉS PAR LES BÉNÉFICIAIRES

Lorsqu'un bénéficiaire trouve un emploi par lui-même (ce qui est le plus souvent le cas, hormis les article 60 ou autres emplois activés), le travailleur social est **obligé** d'en informer le service d'insertion professionnelle (Réinser). Celui-ci contacte alors l'employeur afin de lui offrir tous les types d'«activation» possibles du RIS, à savoir le versement par le CPAS de tout ou partie du RIS qui vient alors en déduction du salaire à verser au travailleur.

Outre le fait que cette pratique est attentatoire à la vie privée et stigmatisante (le travailleur n'a pas nécessairement envie que son employeur sache qu'il était précédemment aidé par le CPAS), nous nous interrogeons sur l'objectif poursuivi.

L'affirmation selon laquelle l'activation permettrait de pérenniser certains emplois ne nous convainc pas. Elle transforme au contraire les emplois en emplois aidés précaires. La mission des CPAS n'est pas de favoriser la diminution du coût du travail pour les employeurs, leitmotiv dans les revendications des diverses fédérations patronales.

Un des objectifs de l'offre d'activation du RIS aux employeurs est sans doute d'augmenter les statistiques de «remise au travail» par le CPAS et les subsides qui en découlent. Cela ne peut justifier ni les atteintes à la vie privée des personnes ni la soumission des CPAS à la politique généralisée de diminution du coût du travail au profit des employeurs et au détriment de la sécurité sociale.

## Vade Mecum

### Fiche 04.03

«A chaque fois qu'un bénéficiaire du revenu d'intégration ou de l'aide sociale reprend une activité professionnelle qu'il s'agisse d'un temps plein ou d'un temps partiel, il y a lieu **de transmettre immédiatement la fiche «emploi»** à Réinser et d'y adjoindre, si possible, le contrat de travail afin que réinser examine rapidement les différentes possibilités d'activations ce qui permet, dans un certain nombre de cas, de consolider l'emploi et de repérer rapidement une série de demandeurs proactifs. Il y a lieu de transformer le paiement en chèque antenne et surtout **de ne pas effectuer le retrait.**

si l'activation est possible, le dossier du demandeur et celui de son conjoint ou partenaire de vie est pris en charge par réinser. Les dossiers des autres cohabitants restent gérés par l'antenne sociale.

si l'activation n'est pas possible, le dossier reste en antenne.

Il y a également lieu d'inviter l'intéressé à prendre rendez-vous rapidement à réinser Destenay».

### Fiche 16.01

«Plus aucune sanction ne peut être prononcée lorsqu'un délai de 2 ans s'est écoulé à compter du jour où l'omission a été commise ou la déclaration inexacte faite (art. 30 §1<sup>er</sup> & 3 loi sur le DIS).

Toutefois, le ministère de l'intégration sociale admet que le délai de 2 ans débute le jour de la constatation des faits par le centre».

# ACCUEIL DES DEMANDEURS ET BÉNÉFICIAIRES

Des conditions correctes d'accueil sont déterminantes.

Les personnes en difficulté ont parfois du mal à pousser la porte d'un CPAS, et du premier accueil dépend souvent que les choses se passent bien ou pas.

Qu'elles introduisent une nouvelle demande ou qu'elles soient déjà aidées, elles ont besoin d'être orientées rapidement vers la bonne personne ou le bon service. Il s'agit là d'une tâche centrale tant pour les usagers que pour le climat général de travail. Réserver systématiquement ces emplois à des travailleurs engagés en article 60 est un mauvais choix. En effet, cela entraîne une rotation permanente du personnel qui, à peine formé, arrive en fin de contrat. **Les emplois d'agents d'accueil devraient figurer au cadre du personnel** au même titre que tous les autres, et les agents devraient être engagés dans des contrats à durée indéterminée.

**Des locaux adéquats sont indispensables à une réception de qualité.** Un des problèmes rencontrés dans plusieurs antennes, y compris les plus grosses, consiste dans le manque de confidentialité. Le secrétariat social est assuré par des agents administratifs dans un bureau où transitent d'autres usagers ainsi que des travailleurs, et où se mènent des entretiens. C'est inadmissible.

Dans plusieurs antennes et services, les travailleurs sociaux reçoivent le public dans des locaux non insonorisés. Aucune confidentialité des entretiens n'est assurée.

Les usagers sont légitimement très mal à l'aise dans cette situation, tout comme d'ailleurs les travailleurs eux-mêmes.

# INFORMATION DES USAGERS SUR LA LOI, LE RÈGLEMENT DE L'AIDE ET LES DROITS ANNEXÉS

## Sur la loi

La loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale souligne le devoir d'information des usagers sur leurs droits par le CPAS «*qui est tenu de communiquer de sa propre initiative à la personne concernée toute information utile au traitement de sa demande et au maintien de ses droits*». L'arrêté royal d'application précise dans son article 3 ce qu'il faut entendre par informations utiles et que ces informations (sauf la portée du contrat relatif au projet individualisé d'intégration sociale) *doivent être fournies par écrit*.

Le devoir d'information est donc une mission légale qui incombe à l'institution et pas seulement aux travailleurs sociaux pris individuellement. **Le CPAS doit se doter des moyens, y compris en personnel, afin de remplir cette mission.** Dans ce but, nous proposons la diffusion –dans les antennes et les Services– du Guide de l'utilisateur et du Guide pour les Sans-Abri. Ces deux documents peuvent être obtenus gratuitement auprès du SPP IS. Nous proposons également que des fiches thématiques d'information soient rédigées et diffusées sur un certain nombre de questions importantes telles que : le droit d'être entendu par le Conseil, le séjour à l'étranger, l'immunisation des revenus professionnels, la signature d'un contrat d'intégration et ses garanties procédurales, les délais d'examen de la demande, les délais de paiement, l'obligation de délivrance d'un accusé de réception de toute demande, l'adresse de référence... (liste non exhaustive). **Nous proposons aussi** que des fiches thématiques soient réalisées sur quelques points importants tels que les droits en matière d'aide médicale et pharmaceutique, l'obligation de demander «un réquisitoire» préalablement à une hospitalisation, la description du processus de décision en matière d'aide individuelle, les modalités d'octroi des aides urgentes...

## Sur le règlement de l'aide sociale

Pourquoi un règlement de l'aide sociale (appelé à Liège «*Vade Mecum*») propre à un CPAS donné est-il nécessaire alors qu'il existe des lois applicables par tous les CPAS ? Il y a à cela deux raisons.

D'une part, certaines dispositions légales permettent des applications différentes. Par exemple, certaines ressources **peuvent** être prises en compte pour le calcul du RIS, c'est facultatif. Il en va ainsi des ressources des ascendants ou descendants cohabitants (voir ci-dessus). Chaque CPAS décide des modalités d'application de ces mesures facultatives. D'autre part, chaque CPAS accorde des aides sociales complémentaires au RIS ou à l'aide financière équivalente. Ces aides sont laissées à la totale appréciation du CPAS concerné. **Un règlement particulier de l'aide sociale est donc indispensable. Il devrait être public et mis à la disposition de tous** : les usagers, les personnes et services qui les accompagnent, les avocats qui les défendent. Ceci afin que chacun ait connaissance de ses droits et puisse les faire valoir. La publicité du règlement est en ce sens une revendication démocratique élémentaire.

**Le règlement devrait être mis à jour régulièrement.** Celui du CPAS de Liège date de 2009 et n'a pas été modifié depuis lors, malgré les évolutions législatives, en particulier en matière de droit des étrangers et demandeurs d'asile. **Il devrait être accessible à tous en permanence et mis en ligne** (par exemple sur le site web du CPAS). **Le contenu du règlement doit faire l'objet d'un débat et d'une décision politique du Conseil.** La responsabilité n'en incombe pas à la direction de l'aide ou de l'action sociale mais à l'ensemble des conseillers. Le règlement du CPAS de Liège contient plusieurs dispositions illégales et/ou antisociales qui doivent être abolies. **Nous sommes également favorables à la publicité des débats et des décisions du Conseil du CPAS** (à l'exception évidemment des prises de décision d'aides individuelles). Mais il s'agit là d'un débat qui dépasse le cadre de ce cahier de revendications spécifique au CPAS de Liège.

## **COLLABORATION AVEC LA POLICE**

La note de politique générale 2012 indique que *«plusieurs rencontres ont eu lieu entre les chefs de nos antennes sociales et les commissariats de quartier. Grâce à ces réunions, les agents des deux institutions se connaissent mieux, les collaborations ont été accrues et parfois de nouveaux problèmes se révèlent. Ces réunions sont appelées à devenir récurrentes»*.

**Cette collaboration police / CPAS pose de sérieux problèmes déontologiques et politiques : elle doit être remise en cause.**

Quels renseignements les responsables d'antenne donnent-ils à la police ? Quels renseignements les commissaires de police donnent-ils aux responsables sociaux ? Quel cadre a été fixé pour baliser l'échange de données ? Quel contrôle l'administration du CPAS et ses mandataires politiques, les conseillers, exercent-ils sur la collaboration police-responsables d'antennes ? Une évaluation de ces pratiques a-t-elle été faite et discutée ?

**La collaboration avec la police lors des «opérations points noirs» doit également être interrogée.** Ces opérations ayant pour objectif de nettoyer les quartiers et lutter contre les incivilités, combinent l'élimination des déchets et la traque aux mendiants et SDF. Le CPAS en est partie prenante, en «rabattant» les mendiants, qui sont souvent des sans-abris, vers les commissariats et les permanences du CPAS. **Cette assimilation des mendiants et sans-abris ou autres consommateurs d'alcool sur la voie publique à des «nuisances» ou des «incivilités» est inacceptable.** Le CPAS ne peut y être mêlé d'aucune manière. Ces pratiques sont contraires à la déontologie des éducateurs de rue et autres membres du personnel des différents services du CPAS et du relais social.

# POLITIQUE EN MATIÈRE DE PERSONNEL

Ce cahier de revendications concerne avant tout les usagers du CPAS. Toutefois, nous soutenons aussi des revendications visant l'amélioration des conditions de travail de l'ensemble des agents. Il est évident que des conditions de travail correctes ne peuvent qu'améliorer l'accueil et un traitement respectueux des usagers. Et, inversement, cette amélioration ne pourra que faire tomber la tension et l'agressivité des usagers, et rétablir un climat plus serein et respectueux entre les protagonistes, symétriquement victimes de ces conditions déplorables –alors que leurs intérêts sont convergents, contrairement à ce qu'ils sont trop souvent amenés à croire. Le sort des uns et des autres est intimement lié.

Nous soutenons, et la liste n'est pas exhaustive, les revendications suivantes :

- engager du personnel social et administratif proportionnellement à l'augmentation du nombre de dossiers à traiter ;
- tenir compte dans le volume de travail : de la rotation importante des dossiers, de toute une série de demandes qui n'aboutissent pas nécessairement à un paiement de RIS, de la complexité grandissante de certaines situations, des fréquentes modifications législatives... ;
- nommer un maximum de travailleurs au lieu de faire fonctionner le CPAS avec une majorité de statuts précaires en APE ;
- appliquer la règle «A travail égal, salaire égal» afin de supprimer les différences de traitement selon le statut ;
- remplacer les travailleurs absents pour maladie. La règle veut qu'un travailleur nommé soit remplacé après 3 mois d'absence, et un travailleur APE après un mois. Mais cela ne se fait pas toujours, ou se fait avec retard. Cela rend les conditions de travail des collègues très difficiles et entraîne fréquemment des retards dans l'examen des demandes des usagers ;
- ne pas engager systématiquement et exclusivement les agents d'accueil en statut article 60, ce qui entraîne un turn over permanent. Il s'agit d'une fonction très importante socialement qui nécessite l'engagement d'un personnel stable et formé ;
- doter les travailleurs d'outils de travail informatique élémentaires. Il est ahurissant qu'en 2014, les travailleurs sociaux du CPAS de Liège doivent toujours écrire tous leurs rapports sociaux à la main et ne disposent pas d'un ordinateur personnel ;
- rompre avec les méthodes de management calquées sur le privé. Par exemple, les évaluations régulières qui s'apparentent trop souvent à des « règlements de compte » opérés par les chefs directs sans critères qualitatifs de travail. Ou encore la manière ultra autoritaire dont des mutations arbitraires ont récemment été imposées à un nombre important de travailleurs d'une même antenne qui ont eu l'outrecuidance d'oser contester les méthodes de direction ;
- permettre aux travailleurs d'avoir accès à une formation permanente de qualité qui soit comptabilisée dans le temps de travail plutôt que de devoir être assumée en plus du travail habituel ;
- permettre aux travailleurs de se rencontrer, de partager leur expérience, de discuter de problèmes de «fond», de comparer les pratiques dans les différentes antennes et services. Les réunions entre travailleurs et responsables de services doivent cesser d'avoir pour seul but de leur communiquer les ordres et consignes venus d'en haut ;
- fournir aux travailleurs sous une forme appropriée toutes les informations nécessaires en vue de leur faciliter le travail : la loi DIS, son application, ses évolutions, la jurisprudence des tribunaux ; la sécurité sociale ; les différentes aides existantes pour le public avec lequel ils sont en contact (exemple en matière de logement)... Trop souvent, ils doivent faire face aux difficultés en devant, seuls, se procurer les informations nécessaires –ce qui leur fait perdre beaucoup de temps, d'énergie, et a aussi pour conséquence de rendre l'accès aux informations pour les usagers tout à fait aléatoire. Du personnel compétent et en suffisance doit être affecté à cette tâche.

# **L'aDAS**

**L'association de Défense  
des Allocataires sociaux**

contact@ladas.be

www.ladas.be

<https://www.facebook.com/pages/Assoc-de-D%C3%A9fense-des-Allocataires-Sociaux-ADAS/540059239394436>

GSM 0489 / 757 602