

Services publics et pauvreté



CONTRIBUTION AU DÉBAT ET À L'ACTION POLITIQUES

RAPPORT BISANNUEL 2014-2015

**SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ,
LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE**

RÉSUMÉ

Introduction

Ce huitième rapport bisannuel du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale est consacré au rôle des services publics dans la lutte contre la pauvreté. "L'adaptation et le développement des services publics" sont considérés, dans l'accord de coopération qui définit les missions du Service, comme un des leviers pour prévenir la précarité d'existence et lutter contre la pauvreté, comme l'est aussi la sécurité sociale à laquelle était consacré le rapport bisannuel 2012-2013. Plus concrètement, et toujours dans le cadre tracé par l'accord de coopération, la question examinée tout au long de ce rapport est de savoir dans quelle mesure les services publics contribuent à garantir l'effectivité des droits fondamentaux de tous, y compris des personnes en situation de grande pauvreté.

La première étape a été de préciser ce que nous entendons par 'service public', en l'absence de définition univoque de ce terme. Dans le rapport, les services publics sont à la fois les missions de service public et les acteurs chargés de les mettre en œuvre. Ces derniers sont entendus au sens large : nous y incluons les acteurs à qui des autorités publiques confient des missions de service public.

Plutôt que d'entamer une réflexion sur les services publics en général, nous avons opté pour une approche thématique, sur la base de laquelle des éléments communs ont été identifiés, sans doute valables pour davantage de services publics encore. Au cours d'une première rencontre avec des associations dans lesquelles des personnes pauvres se rassemblent, l'ampleur du champ d'action des services publics est clairement apparue. Il a donc fallu faire des choix, ce qui fait que certains thèmes très importants comme le logement et l'enseignement, n'ont pu être traités.

Mais l'approche thématique a par contre permis d'impliquer dans la réflexion une très grande diversité d'acteurs, des associations dans lesquelles des personnes pauvres se reconnaissent, des services publics et privés, des administrations de l'Etat fédéral et des entités fédérées, ... des différents secteurs concernés par les thèmes choisis. Six chapitres rendent compte de l'état du dialogue sur ces six thématiques - qui ont fait l'objet de 34 rencontres au total : la justice, la culture, l'accueil de la petite enfance, la santé, l'emploi, l'énergie et l'eau. Une rencontre a également été organisée sur la question de la mobilité, qui est évoquée de manière récurrente dans tous les chapitres. Pour chacune de ces réunions, un compte rendu très complet a été rédigé afin de permettre aux participants de vérifier si leur contribution avait été bien comprise et préparer la réunion suivante avec d'autres, si souhaité. Les citations qui figurent dans le rapport sans mention de la source, correspondent à des interventions faites durant les rencontres. Les axes transversaux sont présentés dans la conclusion ; ils ont fait l'objet de 2 rencontres.

En référence à l'accord de coopération qui demande une attention particulière aux personnes les plus démunies, l'option a été prise de partir des situations dans lesquelles les conditions de la dignité humaine ne sont pas réunies, dans lesquelles les personnes ont le plus de mal à exercer leurs droits, avec la conviction que de cette façon, la réflexion et les recommandations qui en découleront seront pertinentes pour garantir les droits fondamentaux de tous. Cela ne diminue en rien l'intérêt d'une réflexion complémentaire qui prendrait en compte des difficultés plus spécifiques de certains groupes. C'est ainsi par exemple qu'une lecture 'genrée' du

rapport est prévue, en collaboration avec l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes.

La démarche de concertation proposée par le Service a, cette fois encore, suscité l'intérêt de nombreux acteurs qui, pour la plupart, n'ont pas comme mission première la lutte contre la pauvreté. Nous voulons souligner ici le caractère unique de l'accord de coopération qui rend possible, via le Service, ces rencontres entre personnes, associations ou organisations, soucieuses de prendre en compte dans leur engagement, leur travail ou leur mission, les expériences des personnes en situation de pauvreté. C'est particulièrement important, la lutte contre la pauvreté étant l'affaire de tous. Grâce à son caractère interfédéral, le Service est en position de structurer les échanges à partir des expressions du terrain, sans devoir tenir compte à priori des niveaux de compétence concernés, et de formuler des recommandations renforçant la cohérence de la lutte contre la pauvreté. L'indépendance d'action du Service lui permet d'offrir aux participants à la concertation une grande liberté de parole. Ni association, ni administration, le Service formule des critiques à l'encontre de politiques qui diminuent le niveau de protection des droits fondamentaux, mais collabore aussi lorsque cela peut faire avancer la lutte contre la pauvreté. L'accord de coopération prévoit enfin une procédure de suivi des rapports bisannuels du Service qui fait de ceux-ci des contributions au débat et à l'action politiques.

Ce rapport rend compte de l'état d'un dialogue. Nous espérons qu'il reflète la richesse de la concertation qui a eu lieu et qu'il aidera les responsables politiques et d'autres acteurs à prendre les initiatives nécessaires pour mieux garantir l'effectivité des droits de tous, y compris des personnes en situation de pauvreté ou de précarité.

Avant de clore cette introduction, nous voudrions mentionner une autre démarche en cours, particulièrement pertinente pour une réflexion sur le rôle des services publics dans la lutte contre la pauvreté, celle du groupe 'Agora'. Il s'agit d'un

dialogue entre des associations dans lesquelles des personnes pauvres se reconnaissent et des services publics de l'aide à la jeunesse en Fédération Wallonie-Bruxelles, avec l'appui du Service de lutte contre la pauvreté. Nous vous invitons à prendre connaissance, via le site du Service, de deux publications du groupe Agora¹.

¹ http://www.luttepauvrete.be/publications/Agora_transparence_ecrits_actes_colloque_2011.pdf
http://www.luttepauvrete.be/publications/Agora_oct_2005.pdf

I. Justice

La justice est un service public auquel les personnes en situation de pauvreté n'ont pas toujours accès lorsque cela s'avère nécessaire. Les raisons de cette 'sous-consommation' de justice sont multiples.

Un premier obstacle se situe en amont de l'accès à la justice proprement dit : la non-conscience d'être un sujet de droit. Aucun droit fondamental ne résiste à l'épreuve de la pauvreté, que ce soit le droit à un logement décent, à la protection de la vie familiale ou de la santé ... A force de voir leurs droits fondamentaux bafoués, les personnes en situation de pauvreté finissent par penser qu'elles n'ont pas de droits. Cette non-conscience d'être un sujet de droits est aujourd'hui alimentée par le fait que de plus en plus de personnes pauvres font l'objet d'une mesure contrainte d'administration des biens et de la personne.

L'accès à une information compréhensible constitue un deuxième obstacle. Plusieurs facteurs sont à l'origine de difficultés dans la communication de l'information parmi lesquels la distance culturelle entre justiciables et professionnels, la complexité du langage juridique, le fait que les personnes en situation de pauvreté sont stigmatisées et vivent avec un sentiment de honte. L'aide juridique de première ligne est l'outil que le législateur fédéral a mis en place pour rendre accessible l'information juridique. Il revient maintenant aux Communautés de légiférer puisqu'elles sont dorénavant compétentes en la matière (6^{ème} réforme de l'Etat). Les réflexions dont le rapport rend compte peuvent certainement contribuer aux travaux en vue de l'adoption des décrets. Parmi les questions abordées, celle de l'information sur l'existence même de l'aide juridique, celle des acteurs de l'aide juridique de première ligne, les uns étant plus accessibles aux personnes en situation de pauvreté que d'autres.

L'accessibilité financière constitue un troisième obstacle à l'accès à la justice. Plusieurs mesures ont, ces dernières années, rendu la justice plus chère, et donc moins accessible, parmi lesquelles la répétibilité des frais et honoraires d'avocat, la TVA de 21% sur les prestations d'avocat, l'augmentation des frais de greffe. L'accord du Gouvernement fédéral prévoit d'instaurer un ticket modérateur, mettant à charge du justiciable une partie du coût de l'aide juridique de deuxième ligne. L'aide juridique de deuxième ligne et l'assistance judiciaire ont été conçues pour aider les personnes dont les revenus sont très peu élevés à surmonter les obstacles financiers. Mais ces dispositifs sont aujourd'hui mis sous pression vu l'augmentation du nombre d'affaires dans lesquelles il est fait appel à un avocat de l'aide juridique, non suivie d'une évolution parallèle du budget. La suppression de la présomption irréfutable de l'état de besoin en complique aussi l'accès. Il est notamment recommandé d'augmenter le plafond des revenus au-dessus duquel on n'a pas droit à l'aide juridique et d'octroyer celle-ci de manière plus progressive, en fonction des revenus ainsi que de simplifier les démarches administratives pour obtenir l'aide juridique de deuxième ligne et l'assistance judiciaire.

Le chapitre aborde aussi les méthodes alternatives de règlement de conflit, comme la médiation. Le déséquilibre entre parties, au détriment de la plus faible, constitue une difficulté, qui peut être atténuée par la possibilité de se faire accompagner. Le coût de la médiation est aussi un obstacle.

Vu le constat que l'accès à la justice est un parcours du combattant pour les personnes en situation de pauvreté, l'action d'intérêt collectif peut apporter une réelle plus value. Ces actions sont encore peu nombreuses, en raison

notamment des conditions pour intenter une action en justice, définies dans le Code judiciaire : l'association prête à intenter une action en justice, lorsqu'un justiciable vulnérable n'y parvient pas, doit entre autres avoir un intérêt suffisamment personnel et direct à cette action. Un arrêt de la Cour Constitutionnelle (2013) ouvre cependant des perspectives intéressantes, en particulier pour les personnes les plus vulnérables. La Cour y indique en effet que le législateur doit prendre l'initiative de créer un droit d'action pour les associations qui ont comme objet social la défense des droits de l'homme et d'en fixer les modalités. A notre connaissance, aucune n'initiative n'a été prise jusqu'ici.

Des associations dans lesquelles des personnes pauvres se reconnaissent soutiennent aussi parfois des justiciables vulnérables. Un accompagnement sur le plan financier, administratif, humain donne à ceux-ci la possibilité d'agir en leur nom propre et de porter ainsi à la connaissance des tribunaux des situations qu'ils auraient sinon continué à ignorer.

Le chapitre termine par quelques considérations sur le financement de la justice : Il rappelle que la justice est un service public qui doit être financé par des moyens publics. Si des pistes complémentaires de financement sont envisagées, la mutualisation obligatoire et solidaire des coûts est la plus intéressante. Par contre, l'assurance protection juridique suscite beaucoup d'inquiétudes auprès des personnes en situation de pauvreté notamment parce qu'elle contribue à privatiser la justice, ne couvre pas tous les risques, ne garantit peut-être pas le libre choix de l'avocat, n'est pas forcément un droit ce qui signifie que l'assureur pourrait refuser une personne qui présente un risque accru ou calculer la prime en fonction des risques.

II. Culture

La culture est un droit fondamental, aussi essentiel que les autres droits fondamentaux. Comment les services publics en garantissent-ils l'effectivité ? Telle est la question traitée dans ce chapitre. Ce sont essentiellement les Communautés qui sont débitrices de ce droit ; les Régions et l'Etat fédéral jouent cependant aussi un rôle, via des initiatives liées à des compétences voisines, comme le Fonds pour la participation et l'activation des usagers de CPAS, ou via des institutions culturelles fédérales.

Quatre éléments, identifiés à partir des expériences vécues par des personnes parmi les plus pauvres, balisent la réflexion. La culture, c'est à la fois l'offre culturelle et la création, l'expression culturelles ; la culture touche l'être dans ce qui fait son humanité, la dignité humaine ; la culture permet de se penser comme sujet libre ; la culture est un levier de changement individuel et de questionnement de la façon dont la société fonctionne.

Le chapitre rappelle les obstacles récurrents que rencontrent les personnes en situation de pauvreté parmi lesquels l'accessibilité financière, géographique ou liée à la façon dont les activités sont organisées. Deux évolutions en cours sont ensuite évoquées, qui diminuent l'effectivité du droit à la culture. Une certaine instrumentalisation de la culture est constatée, liée à la façon dont la dimension culturelle de la lutte contre la pauvreté est prise en compte dans les politiques sociales. C'est ainsi par exemple que la conditionnalité accrue des droits à certaines allocations se traduit de plus en plus souvent par une obligation pour les allocataires de participer à une activité culturelle ou inversement à une interdiction d'y prendre part tant qu'ils n'ont pas rempli leurs obligations dans le cadre de l'activation. La deuxième tendance est celle de la décentralisation des compétences. Le récent décret qui transfère des moyens de la Communauté flamande aux communes, pour

mener une politique culturelle locale sans imposer de justification de l'utilisation des moyens, en est un exemple. Et enfin, la limitation des moyens financiers tant pour la participation à l'offre que pour la création culturelle des groupes défavorisés constitue un frein supplémentaire. Ce sont autant d'éléments qui risquent de saper les leviers existants pour garantir le droit à la culture. La question de savoir si la culture redevient un luxe pour les personnes pauvres, en lieu et place d'un droit, est clairement posée.

Sur la base de ces constats et analyses, le chapitre énonce six conditions à réunir pour que les personnes les plus défavorisées puissent accéder à la création et à l'offre culturelles: une vision partagée, le temps, l'accessibilité sur le plan financier, géographique et organisationnel, la liberté, la transversalité et l'évaluation. Il n'y a aucune hiérarchie entre ces conditions, elles sont au contraire fortement liées les unes aux autres.

En conclusion, il est notamment recommandé d'inscrire le droit à la culture à l'ordre du jour d'une Conférence interministérielle pour l'intégration dans la société, afin que les différents niveaux de pouvoir s'engagent à élaborer ensemble une déclaration de vision commune sur le lien entre pauvreté et culture. Pour augmenter l'accessibilité de l'offre, il est entre autres recommandé de prendre en compte les frais connexes à ceux du prix d'entrée (trajets, gardes des enfants...) dans les mesures destinées à rendre la culture plus abordable sur le plan financier et d'investir dans l'accompagnement des bénéficiaires de ces mesures. Une attention particulière aux personnes en situation de pauvreté est demandée, par exemple pour qu'aucun enfant ne soit exclu des activités culturelles organisées par l'école, y compris dans l'enseignement professionnel et dans l'enseignement spécialisé. Une recommandation porte sur la formation des

intervenants sociaux à l'importance de la culture pour toute personne en particulier pour les plus pauvres. Il est aussi demandé de créer plus de ponts entre différents secteurs et de prévoir parallèlement beaucoup d'espace d'expérimentation.

Tout au long de la démarche, le Service a pu compter sur l'expertise et l'engagement de Culture & Démocratie et de Demos.

III. Accueil de la petite enfance

L'accueil de la petite enfance est aujourd'hui à l'ordre du jour de l'agenda politique et social. Il tend de plus en plus à être considéré comme un droit et comme un service de base. Il devrait non seulement permettre de combiner travail et vie de famille pour toute famille qui le souhaite, mais aussi favoriser l'éducation et le vivre ensemble au sein de la famille et contribuer à un développement individuel et social optimal pour chaque enfant. Mais l'accès à un accueil de qualité n'est pas le même pour tous. Dans le cadre de la concertation sur le rôle des services publics dans l'effectivité des droits, on a examiné le rôle des initiatives d'accueil pour les enfants de 0 à 3 ans.

Des recherches scientifiques internationales ont démontré l'importance d'une politique d'accueil de la petite enfance de qualité sur le développement global des enfants et la différence qu'elle peut représenter, surtout pour des enfants en situation de pauvreté. L'intérêt de l'Europe pour la pauvreté des enfants et pour des investissements dans la petite enfance incite la Communauté flamande, française et germanophone à faire de l'accueil de la petite enfance un instrument important dans la lutte contre la pauvreté. Elles considèrent que l'accueil est un droit de l'enfant et soulignent sa fonction pédagogique et sociale, en plus de sa fonction économique. C'est dans ce contexte que des familles précarisées veulent ou peuvent ou non faire appel à ces structures.

Il importe tout d'abord pour ces familles de parler d'un droit de la famille à utiliser les milieux d'accueil, et non d'un droit de l'enfant. En effet, une certaine méfiance vis-à-vis des services fait craindre aux parents pauvres d'être mis hors jeu. Beaucoup ont aussi fait l'expérience qu'un droit peut se retourner contre eux et devenir une obligation. Ainsi, avoir trouvé un milieu d'accueil est parfois une condition de participation à un

trajet d'intégration sociale, de formation ou d'insertion professionnelle. Les parents veulent pouvoir décider eux-mêmes quand et pourquoi ils ont recours à une structure d'accueil, que ce soit dans l'optique de leur intégration socio-professionnelle, pour le développement social de leurs enfants, pour avoir des échanges avec d'autres parents ou encore pour pouvoir eux-mêmes souffler un peu. D'autre part, il est fréquent que des familles précarisées se retrouvent brutalement confrontées à plusieurs problèmes à la fois (déménagement, convocation de l'ONEm,...). Elles ont alors besoin d'un lieu où elles peuvent laisser leurs enfants en toute confiance, à l'improviste et pour de courtes périodes.

Les obstacles que rencontrent les familles pauvres pour avoir accès à l'accueil de la petite enfance sont légion. Il y a des parents qui pensent que ces milieux d'accueil ne sont pas pour eux, parce qu'ils les connaissent mal, qu'ils ont peur des contrôles, qu'ils veulent s'occuper eux-mêmes de leurs enfants,... D'un autre côté, beaucoup de familles n'en trouvent pas parce qu'il n'y a pas de services d'accueil dans leur quartier, qu'ils sont complets ou difficilement accessibles. Les règles de priorité et les procédures d'inscription peuvent également constituer un obstacle. Pourtant, les familles précarisées ne peuvent découvrir la signification et la plus-value que l'accueil de si elles ont trouvé un milieu d'accueil de qualité. Le texte présente un aperçu du taux de couverture dans les trois Communautés – aussi bien en termes de disponibilité de l'offre d'accueil qu'en termes de pourcentage d'utilisation – et des efforts des Communautés pour élargir l'offre d'accueil.

Un certain nombre de conditions doivent être remplies pour que l'accueil de la petite enfance puisse devenir un service de base auquel les familles en situation de pauvreté peuvent et

veulent aussi s'adresser. Outre des possibilités d'accueil suffisantes, diversifiées et financièrement abordables, capables de s'adapter avec souplesse aux besoins et aux attentes des familles, on a besoin d'une offre de qualité, qui ne se contente pas d'ouvrir la porte à tout le monde, mais qui construit aussi une relation de confiance avec les parents et les enfants et qui parcourt un bout de chemin avec eux.

Plusieurs recommandations sont formulées pour que l'accueil de la petite enfance devienne un droit effectif pour tous. Il est tout d'abord important d'étendre le nombre de places d'accueil et de garantir une égalité d'accès afin que toute famille ayant une demande de prise en charge puisse trouver un lieu adéquat, en conformité avec ses besoins et capable d'évoluer avec eux. Il convient également d'informer et de sensibiliser les professionnels de différents secteurs quant à la signification potentielle de l'accueil de la petite enfance et d'investir dans la professionnalisation du secteur. Sa fonction pédagogique et sociale doit en effet être garantie au même titre que sa fonction économique et les parents doivent être reconnus et respectés comme premiers responsables de l'éducation de leurs enfants. Enfin, il est crucial d'évaluer la réglementation actuelle et future.

IV. Santé

Le droit à la protection de la santé est un droit fondamental qui, pour de nombreuses personnes vivant dans la pauvreté, n'est pas effectif. Pour garantir l'effectivité du droit à la protection de la santé, il est nécessaire de travailler à la fois sur l'accessibilité aux soins de santé et sur les conditions de vie. Le précédent rapport du Service ayant traité de l'accès aux soins de santé, la concertation a choisi de se concentrer sur le rôle des services publics dans la lutte contre les inégalités sociales de santé, par des actions sur les déterminants socioéconomiques, en d'autres mots par la promotion de la santé.

La situation des personnes en situation de pauvreté - le logement, le travail, la scolarité, le milieu de vie, ... - explique en grande partie leur mauvais état de santé et les inégalités sociales de santé. Les professionnels s'accordent à dire que les comportements individuels influencent l'état de santé, cependant si l'accent est mis unilatéralement sur ces comportements, cela peut conduire à surestimer la responsabilité individuelle des personnes. Les conditions de vie peuvent amener à des « habitudes forcées » et au développement de comportements visant une compensation du stress et une valorisation de soi.

Vu l'importance des conditions de vie pour la santé et le bien-être des personnes, il est nécessaire de travailler sur les causes sous-jacentes et les déterminants qui relèvent de différents domaines. Les participants à la concertation ont évoqué deux domaines particuliers, essentiels pour la santé de chacun : le logement et l'alimentation. Cette façon d'aborder la santé exige d'exercer la politique de santé d'une manière différente et de prendre des mesures dans d'autres domaines que celui de la santé.

Afin de garantir à chacun un haut niveau de santé et de bien-être (mission de service public), il faut

aussi agir dans le cadre du système de santé. Différents services et acteurs ont été créés, notamment dans le secteur de la promotion de la santé. Des professionnels de la santé qui travaillent en première ligne (médecins généralistes, maisons médicales, ONE et 'Kind en Gezin') ont aussi un rôle à jouer dans la lutte contre les inégalités sociales de santé. Des partenariats et des concertations se sont développés entre acteurs de divers secteurs afin de contribuer à cette lutte de façon globale et multidisciplinaire. On constate qu'il y a des personnes qui se trouvent en dehors du système de sécurité sociale ; d'autres y ont accès mais connaissent des difficultés pour avoir le meilleur niveau de santé possible. Des services connexes ont été créés dans l'intérêt de ces personnes. Les participants à la concertation estiment que ces services doivent rester temporaires et complémentaires au système et plaident en faveur d'un système de sécurité sociale renforcé pour tous.

Les conditions qui garantissent une meilleure effectivité du droit à la protection de la santé ont enfin été abordées. L'approche et la méthode de travail particulières de la promotion de la santé offrent aux services publics un cadre pour agir sur tous les déterminants de la santé et pour renforcer l'action des personnes et groupes sur ceux-ci. Une approche globale, émancipatrice et tout au long de la vie est préconisée. Elle doit non seulement prendre en compte tous les facteurs qui ont un impact sur les conditions de vie mais aussi les aborder de façon à assurer à la personne un haut niveau de santé. Par ailleurs, leurs conditions de vie et la société les ayant dépossédées de la possibilité de mener une vie en tant que citoyen autonome et responsable, il est important de développer une approche émancipatrice. Il est aussi nécessaire d'agir tout au long de la vie et dès

le plus jeune âge. La méthode de travail a un impact indéniable. Les participants à la concertation ont indiqué, comme éléments de méthode : l'universalisme proportionné et la participation. D'après l'universalisme proportionné, les programmes, services et politiques sont universels, mais selon une échelle et une intensité proportionnelles au degré de vulnérabilité des personnes ou des groupes. Cette méthode permet d'éviter la stigmatisation des personnes vivant dans la pauvreté. La participation, quant à elle, en permettant d'impliquer les bénéficiaires des actions de promotion de la santé tant dans le choix du projet que dans sa réalisation, apporte une réelle plus-value. En outre, l'amélioration du cadre de vie ne passe pas uniquement par des actions individuelles, il est utile de passer par des actions collectives et vers les politiques (travail de bottom-up). La participation devient alors un outil de changement social.

V. Emploi

Un emploi de qualité représente un levier majeur pour sortir durablement de la pauvreté. Les personnes qui vivent dans la pauvreté aspirent à travailler. Il y a vingt ans déjà elles revendiquaient dans le Rapport général sur la pauvreté *"un droit au travail, un emploi avec tout ce qu'implique ce statut, la rémunération du labeur, l'image sociale qu'il procure, l'utilité individuelle et collective qui lui est attachée pour retrouver la dignité humaine qui s'actualise dans l'activité professionnelle"*. C'est dans ce cadre que la concertation a examiné comment les services publics peuvent contribuer et contribuent à garantir l'effectivité du droit au travail pour les demandeurs d'emploi.

Le contexte actuel a un impact sur la manière de travailler des services publics. La politique européenne et la politique de la Belgique se sont particulièrement concentrées ces dernières années sur l'augmentation du taux d'emploi et l'idée de 'protection sociale activatrice', ce qui a eu pour effet de voir progresser le système vers une contractualisation et une conditionnalité accrues des droits. De nombreux travailleurs sociaux estiment qu'ils se voient imposer une mission de contrôle des usagers, ce qui les éloigne de leur mission première d'accompagnement. Par ailleurs, une offre spécifique d'accompagnement s'est de plus en plus développée afin de rencontrer les spécificités de certains demandeurs d'emploi. Certaines catégories sont cependant créées en se basant sur une évaluation de l'employabilité, ce qui peut être trop unilatéral comme approche. Une autre tendance qui vise à sous-traiter de plus en plus de missions au secteur privé a été analysée. Lors de la concertation, différentes critiques et inquiétudes ont été émises concernant l'usage des appels d'offre pour des missions d'accompagnement et de formation. Par contre, le développement de partenariats, qui donnent plus de place à l'idée de collaboration qu'à celle de

concurrence, est vu comme un moyen d'améliorer l'accompagnement des personnes qui sont éloignées du marché de l'emploi.

Ce chapitre aborde ensuite trois missions de service public. La première est l'accompagnement par les services publics de l'emploi régionaux et par les centres publics d'action sociale. La nécessité d'un accompagnement personnalisé, basé sur une relation de confiance et qui peut aboutir à un emploi ressort de la concertation. Sans cela, le processus n'a pas de sens ni pour le travailleur social ni pour le demandeur d'emploi. Trouver un emploi de qualité est de plus en plus difficile pour les personnes faiblement qualifiées ou éloignées du marché du travail. Ces difficultés peuvent s'expliquer notamment par les exigences de plus en plus élevées des employeurs et par la recherche de personnes immédiatement opérationnelles. La garantie jeunes est devenue ces dernières années une des mesures majeures pour répondre au chômage des jeunes demandeurs d'emploi. La deuxième mission est la formation. Le passage par des formations dans le cadre de la recherche d'un emploi est une tendance croissante. Cependant, il existe des problèmes de pénurie de places adaptées et des obstacles pour pouvoir y accéder. En outre, l'offre de formation est fortement concentrée sur les fonctions critiques alors que ces dernières peuvent s'expliquer par des conditions de travail difficiles ainsi que par un salaire peu attractif. La troisième mission est la mise à l'emploi. Les mesures de mise à l'emploi sont très diverses et complexes ; elles peuvent se présenter sous forme de contrats spécifiques, comme les Agences locales pour l'emploi et les Articles 60, ou sous la forme de réductions de cotisations patronales. L'analyse de ces mesures nécessite d'être abordée avec nuance.

En effet, les contrats spécifiques peuvent souvent offrir aux travailleurs concernés l'opportunité d'avoir une expérience enrichissante ou une amélioration de leur situation financière, mais proposent parfois un statut faible pour le travailleur ayant peu de chances d'atteindre le marché de l'emploi classique. Les mesures d'aide à l'emploi sont prévues dans le but de créer de l'emploi mais comportent souvent des effets d'aubaine de par l'absence ou le peu de conditions garantissant la création d'emplois durables et de qualité.

Lors des concertations, il a été souligné que l'impact des actions des services publics sur l'effectivité du droit au travail dépend des objectifs poursuivis et des conditions dans lesquelles elles sont menées. C'est l'objet de la quatrième partie du chapitre. Une des premières conditions est d'assurer une relation équilibrée et participative entre les demandeurs d'emploi et les professionnels, ce qui nécessite notamment de séparer les missions de contrôle et d'accompagnement mais aussi d'assurer le respect du secret professionnel. Une autre condition est d'adopter une approche sur mesure, adaptée à la situation spécifique de chaque demandeur d'emploi et de prévoir un délai permettant aux mesures mises en place de porter leurs fruits. La participation à une activité bénévole doit pouvoir être soutenue mais doit résulter du libre choix du demandeur d'emploi. Enfin, les processus d'accompagnement, de formation et de mise à l'emploi doivent déboucher sur un emploi de qualité, sans quoi les personnes concernées se démotivent, avec pour conséquence le risque de désaffiliation sociale. La création d'emplois de qualité est un réel moyen de lutte contre la pauvreté. Eviter les effets d'aubaine constatés pour certaines mesures et soutenir particulièrement les employeurs qui développent des emplois de qualité sont des objectifs préconisés par les participants à la concertation.

VI. Energie et eau

Le droit à l'énergie ainsi que le droit à l'eau et aux équipements sanitaires ne sont pas inscrits explicitement ni dans le droit interne, ni dans les traités relatifs aux droits de l'homme. Mais dans les interprétations de ces textes, ils sont reliés au droit au logement et au droit à la santé. et on se montre aussi de plus en plus attentif à les considérer comme de véritables droits.

Tant l'énergie que l'eau et les équipements sanitaires sont essentiels pour pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine. Mais l'accès à ces services n'est pas toujours effectif. Le contexte de la fourniture d'eau et d'énergie est différent : dans les trois Régions, les marchés du gaz et de l'électricité sont entièrement libéralisés tandis que la distribution d'eau est assurée par des sociétés publiques. Le contexte commercial de la fourniture d'énergie a des conséquences sur la protection du consommateur. Lors de la concertation, on a surtout pointé les pratiques de vente de porte à porte, dont sont souvent victimes les consommateurs les plus faibles. Dans les deux secteurs, il est important de rendre les factures plus uniformisées et compréhensibles, d'élaborer des modalités permettant des plans de remboursement raisonnables en cas de retard de paiement et de prévoir une information et un accompagnement suffisants.

De nombreux ménages vivent dans une situation qui ne leur permet pas de mesurer leur propre consommation d'eau et d'énergie, soit par l'absence d'un compteur individuel, soit à cause d'une installation de chauffage collectif. Cela ne simplifie pas le calcul de la facture. De telles situations soulèvent aussi des problèmes concernant l'application des tarifs sociaux maximum et des obligations de service public.

Considérant que l'eau et l'énergie sont des droits fondamentaux, le groupe de concertation a

souligné à plusieurs reprises l'importance de tarifs abordables. Mais les factures pour ces deux services de base ont fortement augmenté ces dernières années et plusieurs indicateurs montrent que de nombreux ménages ont du mal à les payer. Une question importante qui se pose à cet égard est la qualité du logement et la possibilité d'investir dans des équipements de réduction de la consommation d'eau et d'énergie. Le groupe de concertation demande d'établir une tarification répondant à des critères sociaux, solidaires et écologiques, en combinant plusieurs éléments : une faible redevance fixe (avec exonération pour certaines catégories), un volume de base à prix modique, un tarif plus élevé pour les tranches de consommation supérieures, une prise en compte de la taille du ménage, des tarifs sociaux pour certaines catégories spécifiques, un fonds de soutien à des mesures spécifiques, une cotisation de solidarité dans le cadre de la problématique Nord-Sud et un lien solide avec la politique du logement. En ce qui concerne les tarifs sociaux et les exonérations, il est important de définir plusieurs groupes cibles, en se fondant aussi bien sur des statuts que sur des critères de revenus. Cela doit permettre à ces mesures de toucher les différentes catégories qui vivent dans des situations de pauvreté et de précarité.

Dans les cas où la facture ne peut pas être payée, il est important d'entamer un dialogue avec le ménage concerné, de façon respectueuse et raisonnable. Il n'y a souvent pas de possibilités de geler la situation et de permettre à ce ménage de rembourser ses dettes à un rythme raisonnable et adapté. Des mesures ont été prises dans les trois Régions pour garantir la fourniture d'une quantité minimale de gaz et d'électricité. Il n'empêche qu'un nombre non négligeable de personnes vivent avec le risque d'être privées d'énergie (voir par exemple le cas des compteurs à budget sans

fourniture minimale). Le groupe de concertation demande avec insistance de mettre en oeuvre des mesures qui permettent aux personnes de mener une vie conforme à la dignité humaine. La procédure de coupure de l'approvisionnement se fait – selon la réglementation – soit sur avis d'une commission consultative locale, soit par décision d'un juge de paix. Le groupe de concertation s'est montré très sensible à la position juridique du client et demande, dans le cas d'une commission consultative, de prévoir une possibilité de recours pour celui-ci. Par ailleurs, le grand nombre de situations traités par défaut, par les commissions consultatives et les juges de paix, est une préoccupation qui demande encore une réflexion approfondie et des mesures supplémentaires. Une attention particulière a aussi été accordée aux situations dans lesquelles des créances sont revendues à des sociétés spécialisées en recouvrement de dettes, ce qui place le débiteur dans une position juridique extrêmement précaire.

Le montant de la facture dépend dans une large mesure des caractéristiques du logement et des possibilités d'utilisation rationnelle de l'énergie et de l'eau. Plusieurs initiatives ont déjà été prises, aussi bien au niveau fédéral que régional, pour informer et accompagner les ménages. Il est important de mener des campagnes compréhensibles, dans des lieux et des organisations que fréquentent des personnes en situation de pauvreté. Les outils existants d'information, de sensibilisation et de soutien financier peuvent encore être davantage harmonisés, en accordant une attention particulière aux locataires (de logements privés et sociaux).

En guise de conclusion

Nous présentons ici le résultat d'une lecture transversale des six chapitres thématiques de ce rapport sur le rôle des services publics dans la lutte contre la pauvreté. Nous avons choisi de structurer en quatre points les éléments qui ressortent de l'ensemble des chapitres, et qui sont sans doute pertinents pour les services publics en général. Afin de faciliter la lecture du texte, nous l'émaillons d'exemples donnés dans les chapitres thématiques.

Confirmer les droits de l'homme en tant que socle de la lutte contre la pauvreté

De nombreux participants à la concertation, et plus particulièrement les personnes en situation de pauvreté et les associations dans lesquelles elles se rassemblent estiment que les constats et analyses exprimés dans le Rapport général sur la pauvreté, il y a 20 ans, sont toujours d'actualité et que les droits fondamentaux ne sont pas plus effectifs aujourd'hui, voire moins.

Ils constatent que beaucoup de droits sont de plus en plus conditionnés, ce qui fait qu'ils sont de moins en moins perçus comme étant des droits. Ainsi, les participants à la concertation 'culture' ont parlé d'une tendance à lier participation culturelle des usagers de CPAS et trajet d'activation : il arrive que les ayants droit soient obligés d'avoir des activités culturelles dans le cadre de leur trajet, et inversement, ils ne sont parfois autorisés à participer à des activités culturelles qu'après avoir rempli leurs obligations liées à l'activation. Pour les personnes en situation de pauvreté, la culture est trop souvent vue comme un luxe alors qu'il s'agit bien d'un droit fondamental ou autrement dit, que la culture est nécessaire pour vivre conformément à la dignité humaine.

Inscrire des droits dans un texte n'est pas suffisant pour qu'ils soient respectés, c'est cependant une étape indispensable. De nombreux droits fondamentaux sont reconnus tant au niveau international (Nations Unies, Conseil de l'Europe, Union européenne) que national. Mais d'autres droits, tels que le droit à l'énergie, à l'eau et à l'assainissement (systèmes d'assainissement), ne sont pas encore repris expressément dans des textes consacrant les droits de l'homme, malgré qu'ils soient reconnus en tant que tels, via l'interprétation donnée à d'autres dispositions. Des participants à la concertation organisée par le Service ont aussi attiré l'attention sur le fait que la mobilité est généralement considérée comme un moyen nécessaire pour exercer des droits mais n'est pas reconnue comme un droit, alors que pouvoir se déplacer est essentiel pour mener une vie conforme à la dignité humaine.

Le Service recommande de prendre explicitement les droits de l'homme comme point de référence lors de l'élaboration d'une législation : il s'agit de poser systématiquement la question de l'impact de la mesure envisagée sur le respect des droits fondamentaux, en particulier des personnes en situation de pauvreté. Cette question est pertinente aussi lors de l'évaluation des mesures adoptées.

Le Service recommande aussi d'inscrire à l'article 23 de la Constitution le droit à l'énergie, le droit à l'eau et à l'assainissement ainsi que le droit à la mobilité, comme éléments constitutifs de la dignité humaine. Il recommande d'agir en vue d'inscrire ces droits dans les textes internationaux consacrant les droits de l'homme.

Confirmer l'effectivité des droits comme mission des services publics

L'Etat belge, en signant et ratifiant les textes consacrant les droits de l'homme, s'est engagé à réaliser tous les droits qui y sont contenus. La question posée dans ce rapport est de savoir comment l'Etat, premier responsable de garantir l'effectivité des droits, tient ses engagements : quelles missions de service public définit-il ? A qui en confie-t-il la mise en œuvre ? Avec quels moyens ? Nous identifions ci-dessous cinq éléments qui compliquent la mission des services publics, et risquent d'aboutir à une moindre effectivité des droits.

Transfert de responsabilité vers un niveau de pouvoir plus local

Au cours de la concertation, il a été constaté que des autorités publiques transfèrent parfois à d'autres autorités publiques, plus locales, leur responsabilité relative à l'effectivité des droits. C'est ainsi par exemple qu'un récent décret a transféré de la Communauté flamande aux communes, les moyens affectés notamment à la mise en œuvre d'une politique culturelle locale. Ceci inquiète fortement bon nombre de participants à la concertation, qui craignent que le fait de mener ou pas une politique culturelle soit, à l'avenir, trop tributaire du contexte politique local et de la capacité financière de la commune. De plus, les garanties d'une attention suffisante à la place des personnes en situation de pauvreté dans la politique culturelle risquent de s'en trouver affaiblies. Il s'agit là d'une évolution qui met à mal l'égalité d'accès aux droits et génère un surcroît d'insécurité juridique pour les personnes concernées.

Transfert de responsabilité vers l'individu

La responsabilité est également de plus en plus imputée à la personne individuelle. Le cas du compteur à budget a été repris comme exemple à cet égard durant la concertation : si aucun approvisionnement minimum n'est prévu dans le compteur à budget, disposer ou non de gaz ou

d'électricité dépend du fait que le ménage concerné dispose ou non des moyens pour charger le compteur à budget. De très nombreux ménages, en Wallonie et en Région flamande, équipés d'un compteur de ce type vivent ainsi en permanence sous la menace d'un 'black-out'. L'an passé, le risque de 'black-out' - une rupture d'approvisionnement énergétique - dans notre pays a été à l'origine de fortes inquiétudes. Tant les responsables politiques que les citoyens se sont beaucoup inquiétés de ce qui pourrait advenir s'ils devaient ne plus y avoir d'électricité mais ne prêtent guère attention au fait qu'un nombre très élevé de personnes en situation de pauvreté doivent déjà aujourd'hui vivre avec ce risque.

Un autre exemple concerne la mobilité. Être en mesure de se déplacer est devenu une norme sociétale : on est censé pouvoir se déplacer en fonction du travail, des soins de santé, de l'enseignement, de l'offre culturelle, etc. Des évolutions dans l'aménagement du territoire (planification de la localisation des services) et la centralisation de certains services et organisations dans des centres urbains, contraignent les gens à se déplacer davantage. Parallèlement, la mobilité est de plus en plus considérée comme relevant de la responsabilité personnelle. Le durcissement, dans la réglementation relative au chômage, du critère 'd'emploi convenable' en rapport avec la distance domicile-lieu de travail (de 25 km à 60 km en 2012), indépendamment de la durée du déplacement, en est une illustration. Pour les personnes dépourvues de moyen de transport ou vivant en zone rurale, il n'est pas simple d'effectuer ce genre de déplacements, elles sont tributaires des services publics proposés.

Transfert de responsabilité vers le marché

Il a été décidé, dans une série de cas, de faire fonctionner les services via 'le marché'. Il y a là une influence évidente de la politique européenne : un cadre relatif aux 'services d'intérêt économique général' a été développé par l'Union européenne, mais tel n'est pas le cas pour les 'services sociaux d'intérêt général'. Savoir quels services sont

d'intérêt social général n'est pas simple, ce qui a pour effet que ceux-ci sont parfois absorbés dans le cadre existant des services d'intérêt économique. Le droit à l'accueil de la petite enfance par exemple, a été inscrit explicitement dans le décret flamand relatif à l'accueil de la petite enfance, mais comme un service d'intérêt économique général. Les participants à la concertation déplorent cet état de choses et craignent que les pouvoirs publics n'offrent ainsi des garanties insuffisantes quant à l'effectivité du droit à l'accueil de la petite enfance pour chacun. La responsabilité de mener une politique sociale est en effet renvoyée aux organisateurs de l'accueil de la petite enfance.

Les avis divergent concernant les effets d'un appel d'offre sur l'efficacité du service public. Les personnes en situation de pauvreté indiquent toutefois des difficultés liées au fait qu'elles doivent s'adresser à différents acteurs. Les possibles changements d'acteurs dans la prestation des services menacent aussi la continuité et risquent d'engendrer des pertes de connaissances et d'expériences. On note un exemple clair de ce risque dans l'utilisation d'appels d'offre pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Un autre exemple concerne le marché libéralisé de l'énergie, qui compte désormais une multitude d'acteurs et d'opérateurs différents pratiquant des tarifs très variables, et dans lequel le consommateur retrouve très difficilement son chemin, assurément lorsqu'il vit dans une situation de pauvreté ou d'insécurité d'existence. De nouvelles règles, toujours plus précises (mais aussi toujours plus complexes) tentent de contrer certaines pratiques commerciales (comme par exemple la vente de porte-à-porte, les plans de paiement irréalistes, etc.) et s'attachent à incorporer des garanties de service qualitatif, respectueux du client et inclusif.

Fragmentation des compétences

Les gens sont de plus en plus confrontés à diverses institutions et organisations dans l'exercice de leurs droits. La répartition des compétences

favorise cette fragmentation, dans une mesure exponentielle en Région bruxelloise où il y a par exemple sept ministres compétents pour la santé.

La fragmentation des services publics limite très fortement la portée des actions de ceux-ci. Les actions mises en place pour réaliser des économies d'énergie, par exemple, n'ont que peu voire pas d'impact sur les personnes en situation de pauvreté qui occupent un logement loué de mauvaise qualité. Elles dépendent des initiatives et de la volonté du propriétaire d'investir dans des mesures permettant des économies d'énergie, et le marché du logement est caractérisé par un manque de logements décents et financièrement abordables. Diverses collaborations voient cependant le jour sur le terrain. Mais la législation ne fait pas souvent honneur à la collaboration et au travail en réseau, par exemple sous forme de moyens supplémentaires pour le temps qu'une telle démarche exige. D'autre part, les pouvoirs publics imposent l'action en réseau dans une mesure croissante, ce qui dans la pratique n'a pas toujours un effet favorable.

Confusion des rôles

Les personnes en situation de pauvreté qui souhaitent exercer un droit expriment le sentiment d'être de plus en plus contrôlée par les services publics à qui elles s'adressent. Ceux-ci se voient en effet confier de plus en plus de tâches et de missions dans le contrôle des conditions liées aux droits, ce qui crée de la confusion concernant leur mandat et les relations qu'ils peuvent avoir avec le demandeur d'aide. Cette question se pose très fortement, par exemple, dans l'accompagnement vers la remise à l'emploi : dans quelle mesure les professionnels peuvent-ils travailler sur la base d'une position d'égal à égal et d'une relation de confiance, s'ils doivent en même temps jouer un rôle de contrôle de leur interlocuteur. Ceci a été clairement mis en évidence dans la concertation 'emploi', qui s'est penchée sur les contrats utilisés dans le cadre du 'projet individualisé d'intégration sociale' et dans le plan d'activation pour le comportement de

recherche d'emploi. Cette question n'est pas nouvelle mais elle se pose de manière plus forte, au vu de nouvelles dispositions dans la législation.

Le Service recommande de clarifier les missions des services publics, et de les recentrer sur la garantie de l'effectivité des droits fondamentaux pour tous. Il recommande aussi de clarifier la question de savoir si un service social est un service d'intérêt général à caractère économique ou non ; une réponse claire à cette question offrira davantage de garanties en matière d'accessibilité et de qualité des services.

Investir dans les services publics

Plusieurs groupes thématiques ont abouti au constat que les services publics sont de plus en plus mis sous pression ces dernières années, de différentes façons, mais toujours au détriment des usagers.

Les travailleurs sociaux ont moins de temps qu'avant à accorder aux usagers, en raison du grand nombre de dossiers qu'ils doivent traiter ; ils sont donc contraints de leur accorder moins d'attention. L'introduction ou le renforcement de la mission de contrôle, qui vient s'imbriquer dans la mission d'accompagnement, augmentent également la pression sur les services publics.

La réduction des budgets entraîne un durcissement des conditions d'octroi des droits et une augmentation des contrôles. S'agissant de l'aide juridique, par exemple, le plan Justice prévoit notamment la suppression de la 'présomption irréfragable d'insolvabilité'. Cela pourrait avoir pour effet que des personnes dont le statut implique par définition un revenu faible, fassent l'objet d'un nouveau contrôle de leurs revenus. Ceci semble contraster fortement avec les intentions maintes fois formulées en matière de simplification et d'automatisation des droits.

Des économies ont été réalisées dans d'innombrables secteurs au cours des dernières années pour remédier à la crise financière. L'Union européenne a également son influence sur ce point : alors que le social relève des compétences des États membres, la politique budgétaire

européenne (notamment via le Pacte de stabilité) a un grand impact sur la politique de dépenses nationale et sur les choix budgétaires opérés dans notre pays, y compris dans les matières sociales.

Il existe aussi une vision consistant à considérer les dépenses de service public comme des investissements et non comme des coûts. Dans le précédent rapport bisannuel du Service - consacré à la protection sociale - nous rappelions l'impact de la sécurité sociale et de l'assistance sociale sur la réduction de la pauvreté : en 2014, les transferts sociaux ont engendré une diminution de 44 % du risque de pauvreté en Belgique (source : EU-SILC, Eurostat). Une étude de l'OCDE fait également apparaître l'impact déterminant des services publics et même si l'Union européenne met fortement l'accent sur une politique budgétaire rigoureuse, le rôle crucial des services publics est souligné dans le 'Paquet Investissement social (PIS)'.

Le Service recommande de renforcer l'investissement dans les services publics.

Garantir l'accès égal aux droits

Exercer ses droits est, pour les personnes en situation de pauvreté ou de précarité, un véritable parcours du combattant. Ce constat vaut tant lorsque que c'est un service public qui met en œuvre les droits que lorsqu'une mission de service public a été déléguée au secteur marchand. Il est par exemple plus difficile pour une famille pauvre que pour d'autres d'obtenir une place dans une structure d'accueil de la petite enfance.

Dans divers secteurs, l'information est de plus en plus souvent mise à disposition de manière numérique ou l'accès au droit et le suivi de celui-ci prend une forme numérique. Même si l'on ne peut contester les avantages de l'évolution numérique, il nous faut ici relever les problèmes que connaissent de très nombreuses personnes, en rapport avec les applications numériques dans la prestation de services. Une évaluation de l'accessibilité implique de vérifier systématiquement si tout le monde peut recourir aux services de manière égale et si une alternative,

ou encore la possibilité de mettre en place une initiative complémentaire, sont prévues. Une attention supplémentaire doit en outre être accordée aux personnes qui ont de grosses difficultés de lecture et d'écriture. Une offre d'accompagnement reste nécessaire pour les aider à comprendre leur courrier et connaître leurs droits ainsi que pour transmettre toutes les informations dont elles ont besoin.

En dépit des intentions formulées en matière de simplification de la réglementation et de maximisation de l'octroi automatique de droits, les usagers et les services eux-mêmes continuent d'être confrontés à une réglementation particulièrement complexe.

La concertation a abondamment abordé la question de la tendance sans cesse plus prononcée aux échanges de données. Il est demandé, d'une part, d'éviter que quelqu'un doive systématiquement répéter son récit et de permettre l'octroi automatique de droits lorsque cela est possible. D'autre part, divers problèmes relatifs à un échange intensif d'informations sont signalés : échanges dépassant parfois l'échange de données objectives et portant aussi sur des interprétations par les professionnels, contrôle de la vie privée, informations détaillées concernant les personnes. Ceci risque de mettre à mal d'importants principes comme le secret professionnel, et de miner dès lors la relation de confiance qu'un travailleur social cherche à établir avec le demandeur. Il a été souligné durant la concertation que les personnes en situation de pauvreté sont plus que d'autres confrontées à des demandes d'information et à des contrôles.

L'égalité d'accès aux droits risque aussi d'être mise à mal si des exigences de qualité des prestations de service ne sont pas respectées. C'est d'autant plus vrai lorsqu'une mission de service public est déléguée à un acteur commercial. Dans ce cas, le risque est réel que les garanties d'un service de qualité soient hypothéquées par la priorité accordée au contrôle des coûts, etc. Selon qu'un objectif lucratif est poursuivi ou non par le prestataire de services, le choix peut être fait de

s'adresser aux groupes cibles pouvant être atteints plus facilement, ce qui permet d'obtenir des résultats plus rapides ou d'offrir davantage de sécurité sur le plan des revenus.

La position des personnes en situation de pauvreté dans une relation avec un service est particulièrement délicate. Le défi consiste ici à rendre la relation équilibrée et à rechercher des moyens supplémentaires pour consolider la position juridique des personnes concernées. Cette question a, par exemple, été abordée lors des échanges relatifs à la procédure prévue en matière de coupure d'énergie et d'eau, ainsi que dans les procédures et pratiques en matière d'arriérés de paiement incompatibles avec la situation et les possibilités des personnes en situation de pauvreté (ex. plans de paiement irréalistes et transferts de créances pour les dettes énergétiques).

Le Service recommande des services universels et accessibles, complétés par un soutien et des mesures adaptés pour ceux qui en ont besoin. Cette approche et parfois qualifiée 'd'universalisme proportionné'. Dans cette perspective, le Service recommande aussi de prévoir des limites de revenus graduelles dans l'octroi d'une aide, lorsque celle-ci est liée à des plafonds de revenus. Ceci permet d'éviter que l'aide soit une question de 'tout ou rien' et d'offrir une aide adaptée à des groupes différents. Il recommande aussi de poursuivre le dialogue avec les divers acteurs concernés, dont les personnes en situation de pauvreté, afin de renforcer la position en droit de ces dernières.

Le Service recommande de renforcer les services publics et d'évaluer leur offre sur le plan de l'effectivité des droits, dans une approche d'accès égal aux droits. C'est ainsi que les services publics seront en mesure d'assumer vraiment leur rôle particulièrement important dans la lutte contre la pauvreté et les inégalités.



**Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale**

**Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting**

**Dienst zur Bekämpfung von Armut, prekären
Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung**

SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE

Rue Royale 138, 1000 Bruxelles



WWW.LUTTEPAUVRETE.BE