

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 Service¹, 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 choisis². 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

¹ Voir annexe 2 : Accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Communautés et les Régions relatif à la continuité de la politique en matière de pauvreté.

² Voir liste des participants en annexe.

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 coopération³ 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 mais il est difficile de décrire ce qui se passe durant les échanges, ce qui fait que tant d'acteurs très différents répondent à l'invitation du Service

et s'engagent dans la durée (1,5 ans), malgré la difficulté de faire se rencontrer des points de vue (au sens littéral du terme : la position d'où on regarde les choses) aussi divers. C'est la raison pour laquelle nous avons demandé aux participants qui le souhaitaient d'écrire quelques lignes témoignant de leur motivation à participer à une telle démarche. Vous trouverez ces petits textes ci-dessous.

Nous espérons que ce rapport 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 Agora⁴.

³ Article 4 de l'accord de coopération. Suivi du rapport précédent : <http://www.luttepauvrete.be/suivi2012-2013.htm>

⁴ http://www.luttepauvrete.be/publications/Agora_transparence_ecrits_actes_colloque_2011.pdf
http://www.luttepauvrete.be/publications/Agora_oct_2005.pdf

L'Association des Centres Culturels (ACC), en tant qu'organisation représentative des Centres culturels de la Fédération Wallonie -Bruxelles (FWB) a souhaité contribuer activement à la concertation. Ces rencontres ont permis de créer des ponts entre organisations, d'échanger et de réfléchir de façon collective aux barrières réelles qui limitent le droit culturel pour les personnes en situation de pauvreté. Le nouveau décret des Centres culturels en FWB favorise l'accès des droits à la culture. Les Centres culturels contribuent à créer des conditions propices à l'exercice des droits culturels par et au profit de la population, en accordant une attention particulière aux groupes défavorisés. Dans ce contexte, il était d'autant plus important d'émettre ensemble des recommandations soulignant la nécessité d'élaborer et de mettre en œuvre des politiques qui reconnaissent et garantissent le droit à la culture pour tous.

*Association des Centres culturels de la Communauté française,
Celine D'ambrosio*

Il était essentiel pour nous de travailler en concertation avec différents organismes, différentes associations... pour faire en sorte que les services publics agissent réellement pour garantir les droits fondamentaux pour tous car nous voyons que c'est loin d'être la réalité. Bien plus, l'évolution actuelle des services publics en général a tendance à enfoncer de plus en plus les plus pauvres. Nous savons qu'il est indispensable de se mettre ensemble, avec tous ceux qui veulent de véritables services publics, pour que les responsables politiques prennent de meilleures décisions. Le Service de Lutte contre la Pauvreté nous en donne la possibilité. Mais construire ensemble ce rapport, cela n'a pas été évident. Nous avons dû beaucoup travailler pour arriver à mettre en mots tout ce que nous savions grâce à notre expérience de la vie, la nôtre et celle de notre milieu. Dans les concertations, ce n'était pas facile de se faire entendre, et encore moins de se comprendre, dans un groupe nombreux où la majorité des autres participants avaient un tout autre langage, étaient beaucoup plus à l'aise que nous pour discuter. Cela leur donnait beaucoup plus de pouvoir alors qu'ils avaient souvent des points de vue, des intérêts éloignés de ceux qui vivent la pauvreté et l'exclusion sociale au jour le jour. Au fur et à mesure du travail, cependant, nous avons progressé ensemble. Nous avons appris des autres participants et à plusieurs reprises, nous avons eu le sentiment d'être compris. Au final, nous retrouvons des aspects importants pour nous dans ce rapport, mais il y aurait encore beaucoup de progrès à faire pour qu'un tel travail soit vraiment une construction commune, pour garantir que les personnes et groupes les plus pauvres, les plus exclus, soient réellement la référence pour garantir les droits fondamentaux à tous, sans exception.

*ATD Quart Monde/ATD Vierde Wereld, Monique Couillard-De Smedt,
au nom du groupe ATD*

Démarche participative de grande qualité : les personnes elles-mêmes ont pu exprimer leurs besoins et leurs attentes mais aussi les solutions pour y répondre. Aux autorités de les entendre ! Celles-ci doivent faire de ce rapport un fil rouge pour que la lutte contre la pauvreté devienne un engagement politique concret et durable.

*Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH) /
Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH),
Véronique Duchenne*

La dimension culturelle de la lutte contre la pauvreté est une thématique que Culture & Démocratie explore depuis longtemps. En 2005, déjà, nous avons participé à la préparation du dernier rapport sur ce sujet du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale. Peu après, un groupe de travail constitué d'enseignants en écoles sociales et d'acteurs culturels se créait au sein de Culture & Démocratie pour mener une réflexion sur le rôle de la culture dans le champ du social et plus spécifiquement sur la formation des futurs travailleurs sociaux à la dimension culturelle de leur travail. Il n'est pas de réflexion et d'action dans ce champ qui puisse se mener sans une attention multipliée envers ceux qui dans les marges grandissantes de la société, sont quotidiennement frappés par les formes multiples, tant culturelles qu'économiques et sociales, de la pauvreté. Il était donc naturel, dix ans plus tard, de s'associer à l'élaboration des recommandations destinées à rencontrer avec d'avantage de pertinence et de force les attentes formulées en 1996 et répétées en 2006, et de collaborer avec Demos, notre pendant néerlandophone historique, pour en assurer la formulation et si possible la réalisation concrète.

Culture & Démocratie, Paul Biot, Baptiste De Reymaeker, Hélène Hiessler

Dans la lutte contre la pauvreté énergétique, les gestionnaires de réseau se sont vu attribuer un rôle important en tant que fournisseur social. Pour être à même de remplir ce rôle correctement, Eandis juge important de se concerter abondamment avec d'autres parties au sujet des méthodes de travail à mettre en œuvre. Les réunions organisées par le Service permettent toujours d'échanger les visions et arguments et d'ainsi apprendre les uns des autres, par-delà les frontières linguistiques. Ces réunions sont donc particulièrement enrichissantes et nous amènent à continuer de porter un regard critique sur nous-mêmes et sur nos méthodes de travail.

Eandis, Kristof Vanden Berghe

Le Centre d'Appui Social Energie de la FdSS a fortement apprécié cette démarche à laquelle vous nous avez invités, et nous vous en remercions vivement. Ce fut l'occasion d'échanger avec une série d'acteurs que nous ne croisons que trop peu, et émanant des 3 Régions du pays, ce qui permet l'échange de bonnes pratiques et la vigilance pour éviter l'exportation des mauvaises. Nous sommes naturellement demandeurs d'être associés au suivi qui sera réservé, par les décideurs, au Rapport bisannuel du Service de lutte contre la pauvreté. Pussions-nous, par un Front associatif fort et fédéré par votre Service, créer un rapport de force favorable aux plus défavorisés.

Fédération des Services Sociaux (FdSS), Véronique van der Plancke

La composition diversifiée du groupe et l'implication active des personnes présentes ont permis de faire en sorte qu'il y ait toujours une 'rencontre' de nouvelles informations, ainsi que d'expériences et réflexions diverses. Etre autorisé à jeter un regard au-delà des frontières des Communautés et en être capable, ne jamais perdre de vue la question des opportunités pour les enfants, parents et familles, découvrir de bonnes pratiques et l'investissement de certaines organisations, etc. constitue à bien des égards un enrichissement pour son propre environnement de travail. Cela incite également à (continuer de) prendre en compte ces axes de compréhension et pratiques dans d'autres contextes (de concertation et de travail).

Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen (HIG), Odisee, Kristien Nys


Les gestionnaires de réseau ont une fonction d'exemple sur le plan de l'entrepreneuriat socialement responsable. Il leur appartient de prêter leur concours aux initiatives destinées à maximiser la mise à disposition de l'énergie et de l'eau (deux besoins de base vitaux) pour tout le monde, tout en veillant à la faisabilité financière des mesures de protection sociale. La participation d'innombrables organisations au processus de concertation organisé par le Service de lutte contre la pauvreté permet de conférer une large assise aux propositions formulées.

Infrac, Géry Van Lommel



Ce qui a rendu ce processus de concertation si enrichissant est le choix de se baser sur la perspective des familles en situation de pauvreté elles-mêmes tout en conviant autour de la table des experts et exemples pratiques issus de différentes Communautés. Rechercher malgré tout des lignes de force et recommandations communes dans un contexte de multiplicité des perspectives et de différences législatives n'était dès lors pas un défi mineur. J'ai la conviction que ce rapport peut contribuer à ce que l'accueil de la petite enfance offre un soutien meilleur et supérieur aux familles en situation de pauvreté.

Kind en Gezin, Christine Faure



L'alphabétisation n'est pas, pour Lire et Ecrire, une fin en soi, mais un moyen dont la maîtrise facilite, dans notre société, l'accès aux droits culturels, sociaux, politiques, ainsi qu'au droit à l'information et à la connaissance. À ce titre, de nombreux projets culturels sont développés sur le terrain dans le cadre de la reconnaissance de Lire et Ecrire comme mouvement d'Éducation permanente. Et ce pour permettre aux apprenants d'entrer en dialogue avec les formes culturelles existantes et/ou favoriser leur propre création-expression culturelle. Lire et Ecrire souhaitait participer à la concertation dont le résultat est présenté dans ce chapitre Culture et pauvreté afin qu'un maximum de conditions puissent être rassemblées et mises en œuvre pour assurer concrètement le droit à la culture pour tous et que le projet de démocratie culturelle devienne partie prenante de notre projet de société.

Lire et Ecrire Communauté française, Sylvie-Anne Goffinet




Nous voulons redire l'importance d'une organisation structurelle de dialogue qui garantisse la priorité du plus pauvre ; et qui construise une parole pour les décideurs. La parole du plus pauvre, pour se construire et oser entrer en dialogue nécessite, tout d'abord, un associatif indépendant et contrôlé d'un bout à l'autre par les personnes elles-mêmes. Par ailleurs, il faut encore une organisation de dialogue qui respecte chaque partenaire, et donc qui, structurellement, soutienne particulièrement la démarche du plus faible par rapport au plus fort. Nous insistons sur le rythme de travail et le respect d'une démarche associative. Des rapports de rencontres qui permettent une relecture commune. Une méthode d'animation qui assure la rencontre de points de vue différents, surtout quand l'inégalité fondamentale des partenaires est fortement alourdie par un déséquilibre du nombre des représentants autour de la table. Et puis les mots, aussi. C'est vrai que les mots sont une culture, et que nous ne partageons pas la même. Il faut donc garantir un support qui soit le plus transparent et le plus accessible possible. Mais surtout, ne jamais oser de synthèse, là où un dialogue n'est pas abouti. Il convient de situer l'état du dialogue, en faisant apparaître le plus clairement possible, en les identifiant, les divers points de vue. Et surtout, que jamais, en sortant d'une concertation, un militant d'une association n'ait l'impression d'un lieu où le mépris est toléré, et où il n'est pas le bienvenu. Ces notions fondamentales méritent d'être rappelées. Les dernières concertations, malgré beaucoup d'attention, n'ont effectivement pas échappé aux divers écueils énoncés.

Luttes Solidarités Travail



Les services publics n'ont pas toujours l'occasion d'échanger sur leur positions institutionnelles. Ils trainent souvent une image tronquée ou méconnue. Ces concertations sont riches d'enseignement en termes de communication et de travail sur nos représentations. Elles permettent également de faire passer un message, d'entendre le point des vues des uns et des autres et de préciser certaines manières d'agir. Elles nous poussent également à améliorer notre communication et la lisibilité quant à la qualité des services proposés. Reste maintenant à mettre en pratique les recommandations de ce travail et se concerter pour décider des différentes actions à mener au profit des plus vulnérables, et au financement y afférent.

*Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE),
Anne-Francoise Bouvy, Antoine Borighem, Cédric Dejonghe, Michèle Robson*



Dans son action au quotidien, le service de médiation de l'énergie est régulièrement confronté à des problèmes de pauvreté (énergétique). Rien d'étonnant donc à ce qu'avant la création de ce dernier, le Service ait considéré l'existence d'un organisme de médiation fonctionnant de manière effective comme une priorité. L'action du service de médiation étant orientée 'dossier', nous souhaitons ne perdre en aucun cas de vue le cadre plus large de la problématique de la pauvreté. C'est pour cette raison que nous n'hésitons pas à mettre à la disposition de plateformes telles que le Service, nos expériences pratiques et recommandations politiques, et que nous estimons être à même de contribuer utilement au développement de propositions politiques. À l'inverse, la concertation avec des organisations qui abordent les mêmes problèmes suivant un angle d'attaque différent peut être particulièrement enrichissante pour notre service.

Ombudsman Energie, Eric Houtman



Votre apport, mon apport, notre apport sont équivalents. Mais le vécu des personnes en situation de pauvreté n'en sera jamais absent. Nous le ressentons tout particulièrement lorsque que nous participons au processus de dialogue organisé par le Service interfédéral de lutte contre la pauvreté. Nous discutons abondamment avec toutes les parties concernées de problématiques dans lesquelles nous nous immergeons. Nous collaborons avec des représentants issus de Bruxelles et de Wallonie et apprenons les uns des autres. Nous apportons des solutions structurelles sur le plan politique. Nos décideurs ne pourront pas ne pas le savoir !

*Samenlevingsopbouw Antwerpen provincie vzw,
Veronique Van de Loo, Daniël Meuleman, Mieke Clymans*




Aujourd'hui, beaucoup de personnes sont exclues de la société, et ma participation a eu comme résultat une meilleure connaissance du sujet et je me retrouve par conséquent, avec ce savoir, mieux armé pour aider ces personnes dans le besoin et les aider au mieux, je remercie tous les participants de ce partage.

Solidarités Nouvelles, Guy Bertrand



Pour VBJK, cette concertation offre un espace dans lequel il est possible de partager ses propres points de vue, de les examiner, éventuellement de les revoir, avec d'autres organisations concernées et avec des acteurs politiques. Nous savons plus que jamais que l'accueil de la petite enfance agit positivement sur l'ensemble du développement de tous les enfants et en particulier des enfants issus des groupes dits pauvres. Ceci est vrai à condition toutefois que l'accueil soit de bonne qualité. Pour VBJK, il est clair que l'accessibilité est une composante essentielle de la qualité. VBJK a trouvé enrichissant d'échanger sur ces questions au sein d'un groupe aussi diversifié. L'existence d'obstacles formels et informels qui continuent d'entraver l'accès à l'accueil de la petite enfance des enfants qui pourraient précisément en tirer tant de bénéfices, a été une fois encore confirmé. Ce sont surtout les réflexions et expériences des personnes en situation de pauvreté qui ont été fortes et inspirantes : ces contributions de première main ont clairement montré comme la réglementation, aussi belle soit-elle sur papier, peut avoir des effets négatifs (non voulus) en pratique. Que ceci, et d'autres points sensibles issus du dialogue et consensus au sein de ce groupe, puissent continuer à être soulevés, ne peut que renforcer l'appel aux responsables politiques.

*Vernieuwing in de Basisvoorzieningen voor Jonge Kinderen (VBJK),
Ankie Vandekerckhove*



Les préparatifs du rapport bisannuel du Service sont toujours un exploit. À chaque fois, l'équipe du Service parvient à rassembler autour d'une table un public particulièrement diversifié : personnes en situation de pauvreté et leurs organisations, organisations de la société civile, personnel académique, fonctionnaires, défenseurs d'intérêts, etc. Ceci assure un large spectre d'avis et un large dialogue, non seulement au sein du secteur de la lutte contre la pauvreté mais aussi bien au-delà. En outre, le dialogue entre les Régions et les Communautés a une importance capitale. Nous sommes certes parfois différents sur certains points mais nous pouvons également apprendre les uns des autres à partir des approches adoptées dans les autres régions de notre pays. Mener à bien un tel dialogue élargi, destiné ensuite à déboucher sur un rapport relativement succinct, n'est pas chose aisée. De plus, il faut veiller à ce que la voix des personnes en situation de pauvreté soit entendue pendant tout le processus ; cela crée certes parfois des tensions mais en fin de compte, les choses finissent toujours par aboutir.

Welzijnszorg, Bert D'Hondt

