



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

Communiqué de presse

Bruxelles, 16 décembre 2025

Sous embargo jusqu'au mardi 16 décembre 2025, 06h00

Investir dans les services publics, restaurer la confiance et le contact personnel

Aujourd'hui, mardi 16 décembre 2025, le [Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale](#) – une institution interfédérale, publique et indépendante – publie son 13^e Rapport bisannuel qui traite des services publics. Les services publics sont essentiels pour soutenir les personnes en situation de pauvreté et de précarité et pour leur permettre d'exercer leurs droits dans des domaines tels que l'aide sociale, le logement social et la maladie de longue durée. Néanmoins, les services publics sont soumis à une forte pression : les restrictions budgétaires, la méfiance à l'égard des personnes qui sollicitent de l'aide et la numérisation croissante ont un impact négatif important sur leur offre de services et sur l'accès aux droits. Dans son Rapport bisannuel, le Service de lutte contre la pauvreté demande d'investir dans les services publics et de placer l'humain au cœur de leurs offre de services : partir de la confiance, assurer la transparence des procédures et rétablir les possibilités de contact personnel.

Le **Rapport bisannuel 2024-2025 « L'humain comme boussole dans les services publics »** a été rédigé sur la base d'une concertation intensive avec des personnes en situation de pauvreté, leurs associations et réseaux, ainsi que diverses organisations, administrations et institutions de tout le pays.

Le thème des services publics a été choisi pour ce Rapport bisannuel en raison de **l'importance cruciale des services publics** dans la lutte contre la pauvreté et la précarité. Leur rôle dans la réalisation des droits dans des domaines tels que l'aide sociale, le logement public, l'incapacité de travail et l'invalidité est essentiel. D'autre part, ils sont au service de tous et constituent un maillon important entre les pouvoirs publics et les citoyens. Pensons, par exemple, au rôle de soutien que les services publics

ont joué pendant la crise du COVID-19, un rôle qu'ils jouent encore et continueront de jouer dans les crises actuelles et futures.

Cependant, **ces services publics sont soumis à une forte pression**. Cela engendre des effets négatifs sur leur offre de services et sur les possibilités pour celles et ceux qui demandent une aide de réaliser leurs droits.

Depuis plusieurs années déjà, l'importance des services publics - et de certains droits sociaux - est remise en question, et leurs budgets sont réduits. Dans le cadre des débats budgétaires en cours, des économies supplémentaires sont prévues dans les services publics, mais aussi au niveau des associations et organisations actives sur le terrain.

Au sein du Rapport, nous constatons également que, dans ce contexte, l'accent est davantage mis sur le **contrôle**. Les membres d'associations de lutte contre la pauvreté témoignent des répercussions négatives de ce contrôle accru et de l'attitude de méfiance des pouvoirs publics à l'égard des citoyens : *« Cela les rend moins enclins à demander de l'aide, à signaler des erreurs ou à dialoguer avec les services, par crainte de conséquences négatives »*.

Cette **méfiance** est également perceptible dans la société en général et a récemment été renforcée par plusieurs reportages axés sur la fraude sociale. Pourtant, le phénomène de non-recours aux droits – par lequel des personnes ne réalisent pas leurs droits pour de multiples raisons : manque d'information, complexité de la réglementation et des procédures... – est bien plus répandu ; des études montrent que le taux de non-recours aux droits (dont, par exemple, le revenu d'intégration) se situe entre 40 et 60 %.

La **numérisation** de notre société a également un impact significatif sur les services publics. Depuis la crise du COVID-19, divers canaux d'information et de contact numériques ont été développés. Et, dans de nombreux services publics, les guichets (physiques) et les possibilités de contact humain ont été considérablement réduits, voire supprimés.

Vincent Lorge, coordinateur adjoint du Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, appelle *« les pouvoirs publics, les services publics et les parties prenantes – à œuvrer ensemble à l'effectivité des droits, afin d'éviter et de réduire les obstacles dans les services publics pour les citoyens en situation de précarité, en renforçant la dimension humaine de ces services : en partant du principe de la confiance, en garantissant la transparence de la procédure et en rendant à nouveau possible le contact personnel »*.

Avec ce Rapport bisannuel, le Service de lutte contre la pauvreté – et les participants à la concertation à l'origine de ce Rapport – souhaite mettre en avant **l'importance de l'humain dans les services publics** :

- **Partir du principe que le citoyen est digne de confiance** en permettant, par exemple, d'être accompagnée d'une personne de confiance pendant la procédure, et en introduisant un « droit à l'erreur ». Chacun a déjà constaté à quel point il est facile de commettre une erreur lors de procédures souvent très complexes ; les services publics se trompent parfois aussi.
- **Assurer la transparence**, en développant davantage l'accès au dossier, en communiquant clairement les motifs de la décision et les possibilités de recours dans un langage clair...
- **Rendre (à nouveau) possible le contact personnel** lors de la prise de contact et de la procédure, afin de réduire les obstacles pour accéder aux services publics.

L'accès aux services publics est bien sûr important pour chaque citoyen, mais sera encore **plus essentiel, en raison des récentes mesures**, pour les personnes qui seront, exclues des allocations de chômage, par exemple. Comment ces personnes trouveront-elles le chemin vers un emploi de qualité, vers les services sociaux... ? Ces services sont eux-mêmes soumis, depuis des années, à une forte pression de travail et confrontés à une pénurie de personnel. Les organisations de la société civile qui aident leurs groupes cibles à accéder à ces services publics font également l'objet d'importantes coupes budgétaires. Et, comment trouver son chemin dans ce monde numérique, alors que les guichets physiques ont été considérablement réduits, voire supprimés ?

Le Service interfédéral de lutte contre la pauvreté demande aux responsables politiques des différents niveaux de compétence :

- **d'investir dans les services publics** plutôt que de réaliser des économies : en matière de moyens financiers, de cadre de travail et de formation nécessaires pour les travailleurs sociaux, d'initiatives visant à valoriser leur profession...
- **de travailler dans le cadre d'une relation de confiance**. Comment les citoyens peuvent-ils faire confiance aux pouvoirs publics si cette confiance n'est pas réciproque ? Renforcer les possibilités d'être accompagnée par une personne de confiance, veiller à l'introduction et à la mise en œuvre d'un « droit à l'erreur » ...
- **de garantir des canaux d'information et de contact diversifiés et équivalents afin d'atteindre tous les citoyens** : contact personnel, par téléphone, par écrit... Les autorités et les services publics doivent prévoir un plan qui indique comment ils souhaitent informer les citoyens et comment ils peuvent être contactés, avec des canaux d'information et de contact équivalents, dont les outils et canaux numériques font partie...

Le Rapport bisannuel 2024-2025 contient de nombreuses recommandations en faveur d'une politique forte en matière de lutte contre la pauvreté. Il est à l'ordre du jour de la

prochaine réunion de la Conférence interministérielle « Politique des grandes villes, Intégration sociale et Lutte contre la pauvreté » afin d'alimenter la coopération interfédérale relative à lutte contre la pauvreté, et sera transmis à tous les gouvernements et parlements de notre pays.

Personne de contact au sein du Service de lutte contre la pauvreté :

Vincent Lorge

vincent.lorge@cntr.be

Tél. : +32 2 212 31 66

Gsm : +32 499 34 45 20



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

Place Victor Horta 40, 1060 Saint-Gilles (Bruxelles)

Victor Hortaplein 40, 1060 Sint-Gillis (Brussel)

+32 (0)2 212.31.67

www.luttepauvrete.be

www.armoedebestrijding.be

www.armutsbekaempfung.be

www.combatpoverty.be

E-mail: luttepauvrete@cntr.be | armoedebestrijding@cntr.be