

# **COMPTE RENDU DE LA CONSULTATION DES ASSOCIATIONS DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ MENÉE PAR LE SERVICE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ, LA PRÉCARITÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE À PROPOS DE LA CRÉATION D'UN OMBUDSMAN DES CPAS**

---

## **1. INTRODUCTION**

Le ministre de l'Intégration sociale a confié au Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale la mission d'organiser une consultation des associations de lutte contre la pauvreté sur le projet de mise en place d'un ombudsman des CPAS et de lui en rendre compte pour le 17 octobre 2005.

Cette note est le résultat d'un processus, relativement court, décrit brièvement ci-dessous.

I. Le Service a envoyé un courrier (le 30/06/05) aux associations les informant de la mission qui lui avait été confiée et les invitant à participer à deux réunions, prévues le 03/10/05 et le 10/10/05. Les trois mois séparant l'envoi du courrier et les réunions ont permis aux associations de préparer la consultation avec leurs militants.

Ont été invitées les associations membres des trois plates-formes régionales, à savoir :

- le Vlaams netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen,
- le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté,
- le Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté.

Ont également été invitées, les associations faisant partie du Collectif des associations partenaires du Rapport Général sur la Pauvreté, le Brussels Platform Armoede, le Vierde Wereld Syndicaat et des associations qui ne se retrouvent pas représentées au sein de ces plates-formes et qui touchent des populations pourtant concernées, comme l'Union pour la défense des sans papiers (l'UDEP).

II. Lors de la première réunion, les associations ont chacune livré leur point de vue sur la proposition d'instaurer un ombudsman des CPAS, elles ont ensuite débattu de leurs visions respectives.

III. A partir de ces débats, le Service a rédigé un projet de texte qui a été envoyé, pour relecture et remarques, à toutes les associations participantes.

IV. Lors de la deuxième réunion, chaque association a été invitée à donner son avis, ses remarques, sur le projet de texte. Ce tour de table fut suivi d'un débat. Le Service a repris oralement, point par point, ce qui devait être supprimé, ajouté, reformulé.

V. La version finale de la note a été envoyée à toutes les associations participantes pour une dernière relecture.

## **2. DISCUSSION SUR LE PROJET D'OMBUDSMAN DES CPAS**

### **2.1. Nécessité de prendre des mesures dans différents domaines**

Les organisations de terrain constatent régulièrement que les demandeurs ne parviennent pas à faire valoir leurs droits par rapport au CPAS. Elles signalent des problèmes dans la relation entre le demandeur et le travailleur social ou le CPAS en tant qu'institution.

Il existe différentes situations dans lesquelles les personnes ne font pas appel au tribunal.

- Pour certains demandeurs, intenter une action en justice semble inconcevable, tant les procédures leur semblent complexes et l'issue du procès incertaine.
- Les personnes qui ont l'impression de ne pas être entendues par le CPAS n'ont aucune instance vers qui se tourner. Leurs plaintes n'aboutissent nulle part sauf chez le Roi qui est parfois leur dernier recours...
- Certaines personnes sont en conflit avec le CPAS. Ce profond désaccord découle généralement d'un différend entre l'utilisateur et le travailleur social et entraîne un blocage du dossier.
- Certains griefs ne relèvent pas forcément du tribunal du travail, par exemple le manque de confidentialité pendant l'entretien avec l'assistant social parce que la porte est laissée ouverte. Les usagers, qui ne souhaitent pas entamer une procédure judiciaire, ne savent alors pas à qui adresser leurs plaintes.

Le Service a organisé une consultation – dont la présente note est le résultat – à la suite de l'idée de création d'un "service ombudsman des CPAS" lancée par le ministre de l'Intégration sociale. Les organisations consultées ont toutefois souligné la nécessité de prendre des mesures dans différents domaines.

- La législation des CPAS doit être améliorée.
- Les membres des conseils de l'aide sociale doivent acquérir une meilleure connaissance de la problématique de la pauvreté (à l'aide de formations par exemple).
- La qualité de l'accompagnement doit être améliorée. On propose par exemple de fixer un nombre maximum de dossiers par travailleur social.
- L'accès au CPAS doit être plus aisé.
- Le recours en justice doit être plus accessible, en ce compris la procédure d'appel.

Les associations demandent que ces mesures s'accompagnent d'un calendrier de mise en œuvre.

A l'occasion de ce débat, quelques associations ont plaidé en faveur de la création d'un "Comité P" des CPAS.

La proposition relative à un service ombudsman des CPAS suscite de l'espoir chez certaines organisations tandis que d'autres l'accueillent avec réserve et méfiance.

Si un tel service devait être créé, certaines conditions devraient être respectées. Elles sont exposées dans les paragraphes qui suivent. Les participants à la consultation demandent explicitement que soit employé le terme "service

ombudsman" pour indiquer clairement qu'une telle instance doit en premier lieu s'efforcer de faire valoir les droits des demandeurs.

Ces conditions ont été énoncées dans le cadre d'une première réaction à la présente idée ; les participants demandent à être impliqués dans la suite du processus de création d'un tel service, y compris dans la définition de ses missions.

## **2.2. Discussion sur le projet de service ombudsman**

Comme dit précédemment, la mise en place de ce service ne peut être une excuse pour ne pas améliorer les législations et leur mise en œuvre par le CPAS ; pour ne pas donner aux CPAS les moyens qui leur manquent pour leur permettre d'assumer leurs missions.

De même, les associations sont unanimes à demander que le recours au service ombudsman ne soit pas un passage obligé avant d'avoir recours au Tribunal du travail.

Certains ont insisté sur le risque que l'utilisateur accepte un compromis (par exemple, une diminution de sanctions) à l'issue d'une négociation, alors qu'à la base il est pourtant victime d'une injustice, injustice qu'il faut totalement refuser.

Enfin, le service ombudsman devrait satisfaire à certaines conditions pour qu'il apporte réellement un plus.

### **L'accessibilité du service ombudsman**

L'accessibilité du service ombudsman apparaît comme un enjeu majeur. Si celui-ci est organisé au niveau fédéral, il faudrait qu'il soit néanmoins accessible à tous et particulièrement aux plus faibles. Or le public des CPAS, fort fragilisé, ne communique pas facilement par écrit (lettres) ni même oralement (téléphone). Il connaît en outre de grosses difficultés en termes de mobilité.

Idéalement, il faudrait privilégier une rencontre de l'utilisateur avec un fonctionnaire du service ombudsman. Le service ombudsman pourrait, pour ce faire, bénéficier d'un service décentralisé, par exemple, au niveau des provinces.

- La possibilité de mettre en place un "bureau mobile" a également été évoquée.
- Même si le téléphone n'est pas la voie d'interpellation à privilégier, il semble utile d'instaurer une ligne verte.
- Un "chat-box" pourrait aussi permettre aux jeunes d'entrer plus facilement en contact avec le service ombudsman.

L'accès au service ombudsman ne doit pas non plus être soumis à d'éventuelles étapes préalables.

## **La neutralité du service ombudsman**

Afin de garantir son indépendance, l'ombudsman ne peut en aucun cas dépendre du CPAS ou de la commune. Il est proposé qu'il soit nommé par et rattaché au parlement fédéral, tout comme le médiateur fédéral.

La procédure de nomination doit être impartiale. Les associations se demandent s'il ne serait pas intéressant d'associer des représentants associatifs au choix du médiateur.

La formation et la sensibilité de l'ombudsman sont importantes. Il doit non seulement maîtriser toute la législation qui concerne les CPAS et son fonctionnement mais également avoir une bonne connaissance de ce que représente la réalité de la vie dans la pauvreté. Pour renforcer cette connaissance, il est proposé d'intégrer au service ombudsman des personnes ayant elles-mêmes vécu dans la pauvreté (médiateurs de terrain ou ervaringsdeskundigen).

## **Les missions du service ombudsman**

- Le service ombudsman a pour première mission de répondre à la demande de toute personne, bénéficiaire ou non d'une aide du CPAS (exemple : une personne qui n'a pas pu introduire de demande), détentrice ou nom d'un titre de séjour. La personne demandeuse devrait pouvoir se faire accompagner par la personne de son choix.
- Il devrait également pouvoir intervenir suite à des demandes, des plaintes, collectives d'un groupe ou d'une (ou plusieurs) association(s).
- Il devrait exercer un rôle de signal, voire d'interpellation.  
Le service ombudsman devrait être chargé de rédiger, tous les ans, un rapport (comme le médiateur fédéral). Ce rapport aurait une fonction de signalement des dysfonctionnements remarqués, dus tant à la loi qu'à sa mauvaise application. Il pourrait y faire part de la même façon des bonnes pratiques rencontrées. Ce rapport serait public et débattu au Parlement.
- Le service ombudsman doit pouvoir intervenir pour tout ce qui concerne le CPAS, sans exception.  
Il doit contribuer à ce que le CPAS adopte une vision "en termes de droits" et enregistrer les demandes dans tous leurs aspects, pas seulement financiers.  
Il doit aussi jouer un rôle dans l'information des usagers lorsque c'est nécessaire.

## **Les délais d'intervention du service ombudsman**

Le temps de médiation devrait être limité, mais rester suffisant pour donner au processus toutes ses chances d'aboutir.

## **L'évaluation de la mesure**

Il est demandé qu'une évaluation du service ombudsman soit programmée six mois après que celui-ci a remis son premier rapport annuel. Cette évaluation doit notamment mesurer l'accessibilité du service, particulièrement pour les personnes les plus fragiles.

L'évaluation devrait impliquer toutes les personnes concernées, y compris les usagers et les travailleurs sociaux et être rendue publique.

## **L'interaction entre la procédure en justice et la médiation**

Si la médiation échoue, l'ombudsman devrait informer l'usager sur la possibilité de recours auprès du tribunal du travail.

Le délai de recours en justice devrait être suspendu en cas d'intervention du service ombudsman.

Les associations demandent, en outre, que la médiation soit suspensive de toute décision du CPAS.

BRUXELLES, LE 17 OCTOBRE 2005

## **ANNEXE : ASSOCIATIONS AYANT PRIS PART À LA CONSULTATION SUR LE SERVICE OMBUDSMAN DE CPAS**

---

**Antwerps Platform Generatiearmen vzw**

3/17 Sint Amandusstraat, 2060 Antwerpen

**ATD Quart Monde / ATD Vierde Wereld**

12 Rue Victor Jacobs, 1040 Bruxelles

**CEDUC - Comité de Défense des Usagers du CPAS**

35 rue Van Elewijk, 1050 Bruxelles

**Centre de Médiation des Gens du Voyage en Wallonie**

1 rue des Relis Namurwes, 500 Namur

**Collectif Solidarité contre l'Exclusion**

43 rue Philomène, 1030 Bruxelles

**Comité des Citoyens Sans Emploi**

31 rue Eugène Cattoir, 1050 Bruxelles

**De Willers vzw**

1 Persoonslaan, 2830 Willebroek

**Dignitas asbl**

3 rue Henri Tournelle, 7012 Jemappes

**Forum Bruxellois de Lutte contre la Pauvreté**

40 rue Bernier, 1060 Bruxelles

**Front Commun des Sans Domicile Fixe**

56 rue d'Aarschot, 1030 Bruxelles

**Observatoire Indépendant des CPAS bruxellois**

obicpas.bruxelles@swing.be

**Quelque chose à faire EFT**

42/4 rue Monceau Fontaine, 6031 Monceau sur Sambre

**UDEP - Union pour la Défense des Sans-papiers**

BP 165 Liège 2, 4020 Liège

**Vierdewereldgroep Mensen-voor-Mensen**

99 Eikstraat, 9300 Aalst

**Vlaams Netwerk van Verenigingen waar Armen het woord nemen**

Frans De Cortlaan 13, 2610 Wilrijk