

## Accompagner vers l'autonomie

### Statut du texte

L'orientation qui suit se base sur les travaux du groupe de concertation relatif à l'aide sociale qui se réunit sous les auspices du Service depuis 2002. Elle se fonde en outre sur les 11 rencontres décentralisées (10 provinces + Bruxelles) organisées par la Fondation Roi Baudouin dans le cadre des 10 ans du Rapport Général sur la Pauvreté.

Cette orientation transversale consacrée à l'accompagnement dépasse néanmoins le cadre de l'aide sociale en s'inspirant également d'autres concertations comme, par exemple, celle ayant trait à l'aide à la jeunesse.

**Types de participants:** associations dans lesquelles les personnes pauvres se reconnaissent, ayants droit de l'aide sociale, services sociaux publics et privés, fédérations régionales des travailleurs sociaux de CPAS, assistants sociaux, Unions des Villes et des Communes régionales, administrations et services publics, Offices régionaux de l'emploi, Observatoire de la santé et du social de Bruxelles, syndicats, mutuelles, scientifiques.

Plus que les autres, les personnes qui vivent dans la pauvreté sont confrontées à des politiques sociales qui les impliquent de gré ou de force dans un processus d'accompagnement selon diverses modalités.

L'accompagnement social s'est d'abord imposé aux personnes qui bénéficiaient d'un revenu de remplacement, qui étaient suivies par les CPAS ou les services régionaux de l'emploi. Mais progressivement, bien d'autres formes d'accompagnement ont été mises en place, au gré du développement des nouvelles politiques publiques en matière sociale. Citons, en vrac : les guidances budgétaires, l'accompagnement psychologique, le service d'aide à la jeunesse, 'l'intégrale jeugdhulp', les services d'accompagnement à la recherche d'un logement, les dispositifs de soutien scolaire ...

Aujourd'hui, être pauvre signifie souvent être 'suivi', parfois par de multiples travailleurs sociaux et services. L'accompagnement social est susceptible d'intervenir dans tous les domaines et à toutes les étapes de la vie personnelle, familiale, professionnelle d'un individu.

Le Rapport Général sur la Pauvreté (RGP) faisait état de cette réalité et insistait pour que le 'rapport aux institutions' des pauvres évolue vers un processus qui permette la mise en œuvre de leurs droits. "Formation des intervenants à l'écoute des souffrances sociales et des expériences forgées dans les luttes individuelles et collectives, information sur les droits, choix de la forme d'aide, association à l'élaboration du dossier de demande de l'aide et de définition des engagements de chacun, davantage de garanties et de sécurité pour les aides qui engagent l'avenir (formation, santé, logement...), autant de lignes directrices esquissées pour transformer cette relation aux instances d'aide en un partenariat des services publics avec les luttes et projets des pauvres<sup>48</sup>".

C'est l'accompagnement en général, indépendamment de l'institution qui en est responsable, qui sera abordé dans un premier temps. Le CPAS, en tant qu'institution de première ligne en charge de la lutte contre la pauvreté, fait l'objet d'une résolution spécifique qui devrait contribuer à améliorer la qualité de son accompagnement.

### RESOLUTION 14:

### PRECISER LES OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT

Les politiques publiques sociales ont connu un bouleversement dans les années 90, lorsque certains ont posé le constat d'une crise de l'Etat providence, considéré comme incapable de répondre à la 'nouvelle question sociale'<sup>49</sup>, à savoir l'émergence d'une pauvreté résultant de l'apparition du chômage structurel. D'une politique sociale générale, basée sur l'octroi de droits inconditionnels et impersonnels, on est passé à la promotion de l'Etat social actif, qui valorise un 'droit au travail' contre un 'revenu'. Aux droits sont associés des obligations, comme celle de s'engager dans des actions d'insertion<sup>50</sup>.

Cette évolution a suscité de nombreuses recherches sur le travail social : de nouveaux concepts ont été construits (l'activation, l'insertion, l'intégration, la guidance etc.) et de nouvelles méthodologies développées (le 'case-work', le 'permanent armoede overleg', les 'médiateurs de terrain'<sup>\*</sup> ...).

<sup>48</sup> Rapport Général sur la Pauvreté, ATD Quart Monde, Union des Villes et communes belges (section CPAS), Fondation Roi Baudouin, 1994, p. 403.

<sup>49</sup> Pierre Rosanvallon, *La nouvelle question sociale. Repenser l'Etat-providence*, Paris : Le Seuil, 1995.

<sup>50</sup> Robert Castel, *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris : Gallimard, 1995.

\* Traduction adoptée par les autorités du terme « ervaringsdeskundigen ».

L'activation comme l'individualisation sont parmi les caractéristiques les plus prégnantes de l'accompagnement tel qu'il s'est développé récemment, chacune de ces approches renforçant l'autre. Elles privilégient les mesures de mise à l'emploi ou de formation plutôt que l'allocation d'un simple revenu de remplacement et l'adaptation de l'accompagnement et du parcours à la situation, aux besoins de l'ayant droit.

Cette évolution, ressentie comme positive par de nombreux acteurs, connaît cependant deux critiques. Sur le fond, l'individualisation et l'activation induisent une responsabilisation des bénéficiaires par rapport à leur situation et ont pour effet d'occulter la responsabilité collective. Ensuite, dans sa pratique, on reproche à l'accompagnement sur mesure de rester très limité. En réalité, il subit la pression d'une logique accrue de mise à l'emploi.

### **PISTE 1. Développer des indicateurs de 'qualité de l'accompagnement'**

Les tendances décrites plus haut sont porteuses de tensions et posent question quant à l'éthique professionnelle et la déontologie des travailleurs sociaux. Ceux-ci nous le rappellent régulièrement. Entre travail social émancipatoire et contrôle, individualisation et normalisation, leurs objectifs de travail apparaissent flous, voire contradictoires.

Les participants à une recherche-action-formation ont demandé que soient développés des indicateurs qui évalueraient les différentes formes d'accompagnement et, plus particulièrement, comment l'accompagnement contribue à rendre le bénéficiaire plus autonome<sup>51</sup>). Cette réflexion devrait impliquer tous les acteurs concernés : les responsables politiques, les professionnels, les associations, les bénéficiaires...

## **RESOLUTION 15: UTILISER LE CONTRAT COMME INSTRUMENT D'ACCOMPAGNEMENT ET NON DE CONTRÔLE**

Du projet individualisé d'intégration sociale (CPAS), à l'accord (Service d'aide à la jeunesse), en passant par le contrat de projet professionnel (offices régionaux de l'emploi), la contractualisation croissante de l'aide se répand dans l'ensemble du secteur social.

Le contrat est perçu par ses défenseurs comme une contrainte constructive, un outil pédagogique, permettant de définir les rapports entre l'institution publique et les bénéficiaires : respect des échéanciers, clarification objective des devoirs de chacun, dynamique constructive de travail, meilleure planification, transparence des discours etc.

Déjà énoncées en 1994 dans le RGP et relayées par de nombreuses associations depuis, les objections de principe au contrat restent néanmoins d'actualité.

- Les parties contractantes, une personne 'aidée' (en position de faiblesse, souvent sans revenu propre) et une institution représentée par un travailleur social, ne sont pas sur un pied d'égalité.
- A la différence de la relation contractuelle qui existe entre employeur et employé, ou entre locataire et bailleur, le service social jouit d'un monopole. Le raisonnement contractuel, qui vaut dans un contexte d'intérêts réciproques, est-il bien justifié, notamment lorsqu'il s'agit d'offrir un dernier filet de sécurité aux personnes qui y ont recours ?

En outre, les effets pervers de la mise en œuvre du contrat sont dénoncés.

- La flexibilité avec laquelle le contrat peut être négocié pose la question de la sécurité juridique et de l'égalité entre ayants droit. Mal préparé, le contrat peut se transformer en moyen d'exclusion.
- L'emploi du contrat occasionne également des effets pervers, induits par le contrôle : l'atteinte à la vie privée et l'infantilisation des usagers, l'imposition de normes et de valeurs qui n'ont pas été choisies.
- L'évaluation de la loi concernant le droit à l'intégration sociale a montré que dans une majorité de cas les ayants droit qui avaient conclu un contrat n'avaient pas saisi sa portée, voire n'avaient tout simplement pas compris ce qu'ils avaient signé. La complexité des dispositions et des procédures dont il est l'objet ne semble pas assurer sa qualité pédagogique<sup>52</sup>.

### **PISTE 1. Evaluer le contrat comme instrument d'accompagnement**

Pour ce faire, il convient d'entreprendre une évaluation sérieuse de la pratique de la contractualisation afin de clarifier ses avantages et ses inconvénients.

- Faire un relevé des clauses contenues dans les contrats.
- Analyser les raisons pour lesquelles les contrats ne sont pas respectés et dans quel cas ce non respect est sanctionné.
- Evaluer quelles catégories sont les plus touchées par les sanctions et quelle est la teneur de celles-ci.
- Evaluer l'application des sanctions et leur impact sur l'évolution de la situation des personnes et de leurs conditions de vie.
- Analyser les raisons pour lesquelles on ne propose pas de contrat à certaines personnes et quelles en sont les implications sur leur suivi.

<sup>51</sup> Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, *Une autre approche des indicateurs de pauvreté : recherche-action-formation*, Bruxelles : Centre pour l'égalité des chances, mars 2004, pp. 129-130.

<sup>52</sup> Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, *Contribution à l'évaluation de la loi concernant le droit à l'intégration sociale*, Bruxelles, Centre pour l'égalité des chances, 2004. <http://www.luttepauvrete.be/publications/évaluationcpas.pdf>

## **PISTE 2.** *Evaluer l'impact possible de l'utilisation du contrat sur le non recours à l'aide sociale*

Le non recours à l'aide est une réalité encore méconnue en Belgique. Il interroge la réalité de l'accès aux droits et est étroitement lié aux choix politiques et à l'organisation administrative. Cet aspect devrait faire l'objet de nouvelles recherches approfondies.

## **PISTE 3.** *Dissocier le contrat et les sanctions*

Le non respect du contrat, par l'une ou l'autre partie, ne devrait pas donner lieu à la possibilité de sanctions comme c'est actuellement le cas, mais plutôt à une révision du contenu de l'accord. L'aspect pédagogique de la démarche pourrait ainsi être préservé sans qu'il ne menace la sécurité d'existence de l'utilisateur.

## **RESOLUTION 16: IMPLIQUER L'USAGER COMME ACTEUR ESSENTIEL DE SON ACCOMPAGNEMENT**

"Nous avons le sentiment de perdre la maîtrise de notre situation, l'impression que le travailleur social 'gère' notre vie à notre place. La difficulté naît le plus souvent d'un manque de dialogue, de communication, de temps pour s'écouter, se comprendre et se faire confiance. Cela provoque des réactions de crainte, de méfiance, de 'mensonges' pour préserver un minimum de liberté et d'intimité<sup>53</sup>."

Des concertations menées par le Service, il ressort que les relations entre le travailleur social et l'ayant droit devraient, tant pour les associations que pour les professionnels, viser à établir une relation de partenariat. Celle-ci, cadrée institutionnellement, implique que l'utilisateur soit traité comme 'une personne à part entière'.

La relation entre l'assistant social et l'utilisateur est en effet marquée par un rapport de négociation permanent. Cette négociation qui fait la richesse du travail social (travailler avec des objectifs communs, définis ensemble) peut également s'avérer source de faiblesse pour le demandeur qui se voit imposer des solutions stéréotypées peu adaptées à sa situation personnelle. Favoriser l'implication réelle des utilisateurs devrait être inscrit au fondement même du travail social.

## **PISTE 1.** *Introduire une norme de personnel*

Le temps apparaît comme un facteur déterminant, tout au long de la relation entre l'ayant droit et le travailleur social : écouter le demandeur, saisir ce qu'il veut dire, l'aider à formuler sa demande, l'informer sur les conditions et les procédures d'octroi, élaborer un projet, négocier un contrat... Toutes ces étapes exigent du temps lequel, selon de nombreux assistants sociaux, est de plus en plus compté, notamment au sein des CPAS et des Services de l'aide à la jeunesse (SAJ).

Il importe donc de créer les conditions pour que les professionnels disposent de plus de temps avec les ayants droits en introduisant une norme de personnel qui tiendrait toutefois compte des différentes caractéristiques des services existants. Cette norme devrait être souple et nuancée en fonction des spécificités de chaque service et de son environnement (les caractéristiques socio-économiques de la région, le type d'acteurs institutionnels et associatifs qui l'entourent, les éléments de mobilité...).

## **PISTE 2.** *Considérer l'information des utilisateurs comme une priorité du travail social*

Disposer d'une information fiable est un élément essentiel pour permettre aux demandeurs d'aide d'accéder à leurs droits ou de les revendiquer. Bien souvent, faiblement scolarisés, ils éprouvent des difficultés à comprendre les conditions d'octroi, les procédures... Ils développent en outre une image très négative d'eux-mêmes, qui rend malaisées leurs démarches sociales.

L'évaluation de la loi concernant le droit à l'intégration sociale<sup>54</sup>, menée par le Service, a montré que le sentiment de satisfaction des personnes interrogées vis-à-vis de l'information est clairement corrélé à la possibilité d'interroger facilement son assistant social. La question de l'information est ainsi étroitement liée à la qualité de la relation entre travailleurs sociaux et demandeurs d'aide. La difficulté de transmettre une information complexe, de manière compréhensible et complète, peut être palliée par une relation de partenariat entre ayant droit et assistant social. Ce n'est pas tant l'information reçue qui est importante que le fait de disposer des moyens de s'informer.

L'information des utilisateurs doit dès lors être considérée comme une véritable mission du travail social, au même titre que ses autres tâches. Une approche collective (groupes de parole, ateliers ...) pourrait également pallier les difficultés connues pour la communication de l'information.

- Oralement, le travailleur social doit prendre le temps d'expliquer le plus clairement possible et s'assurer d'être bien compris. Une explication orale ne doit pas forcément être exhaustive lors du premier entretien. L'utilisateur, en position de demande, n'est pas toujours psychologiquement prêt à assimiler une information complexe dès sa première entrevue.
- Par écrit, l'information doit être livrée dans un langage simple et synthétique (à l'aide de brochures, par voie d'affichage, dans les

<sup>53</sup> Mouvement Luttes Solidarités Travail, *La dignité ... parlons-en !*, Bruxelles : Luc Pire, 2003.

<sup>54</sup> Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, *op cit*.

journaux...). Néanmoins, si disposer d'une brochure d'information est essentiel, cela ne doit pas dispenser d'une information orale lors de l'accueil (en parcourant la brochure, par exemple).

- La diffusion de l'information peut se faire par le biais d'autres intervenants (médecins généralistes, maisons de quartier, hôpitaux...), par les services publics (poste, maison communale, guichets de l'administration ...) et les médias écrits et audiovisuels.

### **PISTE 3.** *Soutenir l'élaboration d'outils d'information communs*

La difficulté de transmettre une information complexe et abondante aux usagers est encore accrue par le manque d'outils. Soutenir l'élaboration d'instruments et de méthodologies communs aux services sociaux s'avère indispensable. L'implication des associations d'usagers et des travailleurs sociaux dans ce travail augmenterait la pertinence de ces outils. Le fait que tous les professionnels disposent des mêmes outils pourrait contribuer à une compréhension plus homogène des lois et règlements, et par conséquent à une plus grande harmonie des pratiques.

### **PISTE 4.** *Prévoir des procédures d'accompagnement claires et prévisibles*

Certains types d'accompagnement mettent en branle toute une procédure, plus ou moins formelle, qui demande énormément de démarches administratives, de constitutions de dossiers, de remplissages de formulaires... Si le suivi administratif est indispensable pour garantir le traitement équitable des demandes, il peut vite devenir envahissant et incompréhensible, autant pour le demandeur que pour le travailleur social.

L'évaluation de la loi concernant le droit à l'intégration sociale a montré que les ayants droit ont fréquemment des difficultés à saisir le sens des procédures. Celles-ci leur apparaissent alors comme d'inutiles tracasseries sans objet.

Impliquer les demandeurs dans le processus d'aide exige d'être attentif à certains principes.

- Eviter, dans la mesure du possible, de noyer les gens sous les démarches administratives préliminaires à l'octroi de l'aide, malheureusement indispensables, notamment dans le cadre des régimes résiduels.
- Partir de la demande de la personne et la respecter.
- Rendre compréhensible le sens des démarches administratives et des documents demandés ; donner toutes les informations et les repères nécessaires pour remplir ces démarches.
- Etablir le dossier personnel en transparence avec le demandeur concerné, et lui permettre à tout moment l'accès à l'ensemble de celui-ci.

### **PISTE 5.** *Améliorer la formation initiale et continuée des assistants sociaux*

Le caractère multidimensionnel de la pauvreté, l'évolution rapide des législations et la diversification des publics exigent de tout travailleur social, quel que soit son domaine de compétence, le suivi d'une formation continuée, d'une supervision etc.

De nombreuses associations demandent également que les assistants sociaux bénéficient de formations qui leur permettraient de mieux saisir les réalités de vie et le point de vue des ayants droit. L'idée de «co-formations» a été lancée : tant les usagers, que les assistants sociaux ont intérêt à connaître le point de vue de l'autre (Voir l'orientation consacrée à la formation des professionnels (XII)).

## **RESOLUTION 17: AMELIORER L'ACCESSIBILITE DES SERVICES**

Les obstacles à l'accès et le non recours à certains services d'aide par les personnes démunies sont des problématiques sur lesquelles les associations au sein desquelles les personnes pauvres se rassemblent ont toujours attiré l'attention. Les obstacles sont objectifs (mauvaise accessibilité géographique, rigidité des horaires d'ouverture, manque d'information...) mais aussi d'ordre subjectif (crainte de la stigmatisation, des atteintes à la vie privée...).

### **PISTE 1.** *Développer des stratégies pour atteindre des populations particulièrement fragiles*

Des efforts d'information sont à faire en direction des populations particulièrement fragiles : personnes âgées, sans-abri, analphabètes, d'origine étrangère, etc. en développant, par exemple, davantage le travail social de rue et les contacts avec certains acteurs privilégiés (médecins généralistes, écoles...).

### **PISTE 2.** *Raccourcir les délais d'attente*

Les délais d'attente, parfois très longs, sont pointés comme un facteur entravant l'accès. Ils génèrent frustrations et agressivité de la part de personnes qui sont par ailleurs déjà soumises au stress et à l'inquiétude. Il existe aussi des 'attentes pour rien' : les gens qui, mal informés, font la file au mauvais guichet... Entamer un premier entretien dans de telles conditions apparaît d'autant plus difficile.

Si l'attente est inévitable elle peut être rendue supportable, notamment en garantissant des règles et un ordre de passage clair et en aménageant une infrastructure adéquate.

Un équilibre est à trouver entre le temps de travail 'à bureaux fermés', les périodes de travail sur rendez-vous et les plages de permanence qui sont ouvertes à tous.

### **PISTE 3.** *Etablir un état des lieux des procédures d'accueil*

Il existe différentes procédures d'intake (d'admission) : dans certains cas le demandeur passe d'abord par un guichet qui le réoriente vers le service ou le travailleur social approprié ; dans d'autres situations le demandeur est directement reçu par le travailleur social qui deviendra son référent.

Il conviendrait d'établir un état des lieux des procédures d'accueil sur les plans pratique et administratif (intake, permanence...) et d'en dégager les avantages et les inconvénients respectifs pour les usagers et l'institution ainsi que les bonnes pratiques.

### **PISTE 4.** *Garantir la confidentialité*

Pour mener un premier entretien constructif et respectueux, il faut du temps et un espace qui respecte la confidentialité des propos échangés. De nombreux services manquent d'infrastructures suffisantes, notamment d'espaces de rencontre qui garantissent le secret des entretiens, pour assurer un accueil de qualité.

### **PISTE 5.** *Organiser des formations à l'accueil*

Voir l'orientation consacrée à la formation des professionnels (XII).

## **RESOLUTION 18: DEVELOPPER LES COMPLEMENTARITES ENTRE LES SERVICES**

L'importance des complémentarités à développer entre différentes instances, comme les CPAS et les services sociaux privés, est de plus en plus souligné. Non pas pour encadrer des situations individuelles ou familiales particulières mais bien pour que les différentes organisations puissent mieux se connaître et comprendre ce que font les uns et les autres afin de ne pas 'tous, tout faire'. S'engager dans une telle voie permet aussi d'éviter les pratiques de ping-pong et de mettre en commun les ressources pour développer des projets et des actions qui demandent beaucoup de moyens (par exemple, les initiatives d'insertion socioprofessionnelle).

Des initiatives qui vont dans ce sens existent déjà : la politique sociale locale ('lokaal sociaal beleid') et les maisons sociales ('sociale huizen') en Région flamande, les coordinations sociales en Régions wallonne et bruxelloise et les maisons de l'emploi en Région wallonne.

Il serait utile d'entreprendre une évaluation de ces initiatives afin de les améliorer si cela s'avère nécessaire.

## **RESOLUTION 19: DES PISTES SPECIFIQUES AU CPAS**

Le CPAS constitue de nos jours une institution de première ligne en charge de la lutte contre la pauvreté. Il alloue le revenu minimum, c'est-à-dire le revenu d'intégration, à ceux qui répondent aux conditions légales et apporte une aide sociale la plus appropriée à ceux dont l'existence est reconnue non conforme à la dignité humaine.

Les pistes qui suivent sont spécifiques aux CPAS. Elles devraient contribuer à améliorer la qualité de l'accompagnement qu'ils offrent.

### **PISTE 1.** *Evaluer la diversité des pratiques de l'aide sociale (au sens de la loi de 1976) et envisager la possibilité d'une harmonisation partielle de celles-ci*

La question de la disparité de l'aide sociale selon les CPAS est très fréquemment abordée, tant par les usagers que par les professionnels. Exemple : certains CPAS donnent une aide au logement, d'autres jamais, certains octroient des remboursements de frais de soins de santé, d'autres pas.

Si le principe de l'aide sociale, qui est d'assurer à toute personne la possibilité de vivre conformément à la dignité humaine, recueille l'approbation de tous, de nombreuses critiques sont formulées sur la manière dont il est mis en pratique. En effet, chaque CPAS étant libre de mener une politique qui lui est propre, la disparité des aides peut apparaître incompréhensible, voire arbitraire, aux yeux des demandeurs.

Face aux différences des aides accordées par les CPAS, les bénéficiaires n'ont pas le sentiment d'être sujets de droit. Ceci d'autant que de plus en plus d'ayants droits doivent recourir à l'aide sociale pour honorer les frais de logement, d'énergie ou de soins de santé que la faiblesse du revenu d'intégration ne leur permet plus de rencontrer. L'aide sociale semble davantage liée aux moyens dont disposent les CPAS alors que la loi stipule que c'est la situation de la personne qui doit être prise en compte pour la déterminer.

Mais l'harmonisation de l'aide sociale demande un traitement nuancé, disent des travailleurs de CPAS. En uniformisant l'aide sociale, le risque est d'aboutir à une définition minimale du concept de dignité humaine. Or l'intérêt de ce concept réside justement dans sa souplesse et la possibilité de le moduler en fonction des difficultés vécues par le demandeur.

Certains ont dès lors proposé de répertorier les différentes pratiques des CPAS par sous-région et d'examiner dans quelle mesure une harmonisation de certaines pratiques pouvait être envisagée (voir aussi orientation Santé (IX), résolution 46).

### **PISTE 2. Augmenter la part de l'intervention fédérale dans le revenu d'intégration**

Le financement du CPAS est une question éminemment complexe dans la mesure où ses sources sont diverses : il émane tant du niveau fédéral que du niveau régional et communal, sans oublier les revenus propres du CPAS, issus de son patrimoine ou de la rétribution de certains de ses services.

Actuellement, le remboursement du revenu d'intégration par l'Etat fédéral équivaut à 50% pour les CPAS. Il s'élève à 60% pour les CPAS comptant au moins 500 ayants droit et à 65 % lorsqu'ils en comptent au moins 1.000.

Tant les Unions des Villes et Communes que le secteur associatif ont réclamé l'augmentation de l'intervention de l'Etat fédéral dans le revenu d'intégration. La forme actuelle de financement a pour effet de reléguer une partie de la redistribution entre riches et pauvres au niveau communal. L'aide aux plus pauvres doit être dispensée par des communes elles-mêmes appauvries. Une intervention majorée du pouvoir fédéral contribuerait également à atténuer les mesures dissuasives que, selon certains, quelques CPAS poursuivent dans le but d'éviter de voir le nombre de demandeurs augmenter.

Les Unions des Villes et des Communes demandent un remboursement du revenu d'intégration à hauteur de 90% pour tous les CPAS, quel que soit le nombre d'ayants droit dans la commune, tandis que des associations souhaitent que le revenu d'intégration soit entièrement pris en charge par l'Etat fédéral.

### **PISTE 3. Tenir compte des frais d'encadrement ainsi que des frais matériels et d'infrastructure pour déterminer la subsidiation fédérale**

La loi concernant le droit à l'intégration sociale prévoit la prise en charge de 250 euros par dossier, destinés aux frais de personnel consentis par les centres<sup>55</sup>. Les Unions des Villes et des Communes, ainsi que les Fédérations d'assistants sociaux se sont réjouies de cette initiative. Ces organisations rappellent cependant que la notion théorique de 'dossier' ne recouvre pas en pratique l'ensemble du travail des assistants sociaux. Par exemple, le récent fonds mazout a généré un travail administratif que ce subside ne couvre pas du tout.

Le personnel qui n'est pas strictement chargé de l'application de la loi concernant le droit à l'intégration sociale, mais qui y contribue cependant (les travailleurs administratifs par exemple) devrait également bénéficier d'un subside. Il en va de même pour l'infrastructure et le matériel.

### **PISTE 4. Evaluer l'impact des subsidiations majorées accordées pour certains types de prise en charge (mise à l'emploi ...)**

La loi concernant le droit à l'intégration sociale prévoit des avantages financiers pour le CPAS dans différentes situations : par exemple, il obtient une subvention majorée de l'Etat fédéral dans certains cas (formation professionnelle ou mise à l'emploi), ou à la faculté de conserver les montants récupérés auprès des débiteurs d'aliments pour les usagers inscrits dans des études de plein exercice.

Certaines associations s'interrogent sur l'octroi de subsides supplémentaires ciblés. Ces avantages financiers pourraient en effet encourager la conclusion de contrats ou la mise à l'emploi des ayants droit, au détriment d'autres actions plus appropriées à leur situation. En outre, ils ne s'accompagnent d'aucune exigence en matière de qualité (quel travail est-il proposé ? dans quelles conditions et avec quelles perspectives ?).

Le financement 'à la carte' des missions ne semble pas approprié et demande beaucoup de travail administratif et de rapports.

Il conviendrait donc d'évaluer la pertinence de lier les subsides destinés aux mises à l'emploi à certains critères de qualité ainsi que la nécessité de prévoir un financement des activités d'insertion sociale.

<sup>55</sup> Loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale, art. 40, M.B., 31 juillet 2002. Le Ministre de l'intégration sociale a annoncé une majoration de ce montant de 70 euros, la subvention par dossier devrait s'élever à 320 euros en 2007.