

# **Memorandum 2018**

## **4 REVENDICATIONS POUR UNE POLITIQUE LOCALE FORTE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETE A BRUXELLES-VILLE**

**ARA vzw**

**CHEZ NOUS/BIJ ONS vzw**

**DE BUURTWINKEL vzw**

**PIGMENT vzw**

**VRIENDEN VAN HET HUIZEKE vzw**

**BRUSSELS PLATFORM ARMOEDE vzw**

## **La voix des personnes en situation de pauvreté de cinq associations bruxelloises**

Ce memorandum est présenté aux partis politiques qui participeront le 14 octobre aux élections communales à Bruxelles.

Il décrit les problèmes et les propositions telle qu'elles ont été formulées par les personnes en situation de pauvreté de nos associations CHEZ NOUS/BIJ ONS vzw, DE BUURTWINKEL vzw, PIGMENT vzw, VRIENDEN VAN HET HUIZEKE vzw et ARA vzw.

Nous voulons arriver à ce que les nouvelles équipes qui dirigeront la Ville et le CPAS permettent aussi aux personnes vulnérables d'avoir leur place dans la ville et qu'elles préservent leurs droits sociaux fondamentaux.

Ces 5 'associations – agréées - où les pauvres prennent la parole' se situent sur le territoire de la Ville de Bruxelles. Ensemble avec le 'Partenariat de quartier De Schakel asbl' à Schaerbeek et la Maison de Quartier Bonnevie asbl à Molenbeek, elles font partie de la Brussels Platform Armoede<sup>1</sup> (*Plate-forme Bruxelloise contre la Pauvreté*).

Nos objectifs visent l'élimination de la pauvreté et de l'exclusion sociale. La tâche principale de nos associations est d'amorcer, sur base des réalités vécues par des personnes en situation de pauvreté, le dialogue avec d'autres. Nous sommes donc bien placés pour signaler ce qui coince et formuler des recommandations, fournir un meilleur aperçu de la pauvreté et nous charger d'une fonction de signalement.

Nous ne voulons en effet pas nous cantonner à être des exécutants de la politique locale, des intervenants sociaux ou des accompagnateurs de l'offre locale.

Notre principal atout est de travailler avec l'expérience du vécu de personnes en situation de pauvreté. Sur base des expériences et des opinions de nos visiteurs et de bénévoles, nous rédigeons des dossiers à visée politique et nous adressons interpellons les autorités politiques, les services concernés, la société civile et l'opinion publique.

---

<sup>1</sup> Brussels Platform Armoede travaille en collaboration avec le Netwerk tegen Armoede (Réseau contre la pauvreté) ([www.netwerktegenarmoede.be](http://www.netwerktegenarmoede.be))

## **La lutte contre la pauvreté nécessite une approche intégrale et structurelle !**

Il est important d'avoir une exacte vision de la pauvreté : la pauvreté n'est pas un problème de style de vie et n'est pas causé par un manque de capacités. C'est la manière dont nous développons la société qui entraîne la pauvreté

Pour résoudre ce problème, nous devons aussi organiser notre Ville d'une autre façon. Les enfants vivant dans la pauvreté grandissent dans des familles en situation de pauvreté. Ces familles sont confrontés simultanément à des problèmes dans plusieurs domaines.

L'administration locale peut faire ses propres choix, qui auront un impact sur la pauvreté. La Ville et de CPAS de Bruxelles peuvent se servir de la politique d'autres autorités publiques pour en faire des défis dans la lutte contre la pauvreté.

- La réglementation fédérale a récemment obligé les CPAS à conclure un PIIS (Projet Individualisé d'Intégration Sociale) avec toute personne bénéficiant d'un revenu d'intégration. Ce PIIS peut être pour les CPAS un levier destiné à aider les personnes à s'intégrer, plutôt qu'un instrument de sanction qui les priverait du dernier filet de protection sociale.
- La grille des loyers de la Région Bruxelloise peut servir de base à la Ville pour un encadrement des prix des loyers.
- La modification de la législation nationale concernant l'aide médicale urgente (AMU) aux personnes sans papiers ne peut pas signifier que le CPAS se raidisse et réduise ses prestations sociales. Le CPAS peut précisément opter de relever dans sa pratique locale toutes sortes de seuils d'obtention de ces soins de santé de base.
- La nouvelle loi anti-squat est une menace pour les gens qui trouvent abri dans des squats. Le bourgmestre peut en effet choisir de ne pas intervenir de manière répressive en cas d'occupation d'un bâtiment public mais bien de conclure avec les habitants un contrat négocié.
- Les autorités supra-locales ne réussissent pas à rendre l'enseignement plus accessible aux enfants issus de familles défavorisées. La Ville peut cependant organiser elle-même un dispositif de médiateurs scolaires locaux de manière à combler le fossé éducatif.

## **Il faut du courage politique pour donner aux personnes vulnérables une place à Bruxelles.**

Nous défions les nouveaux dirigeants de la Ville et du CPAS de faire résolument le choix d'un Bruxelles plus social où également les personnes vulnérables comme les sans abri et sans logis, les personnes en séjour précaire et les pauvres générationnels aient droit à une place conforme à la dignité humaine.

Nous leur demandons un peu de volonté politique pour mener une politique du logement juste et transparente et pour combattre les super-profits du secteur immobilier, la spéculation, les logements inoccupés et les marchands de sommeil.

Nous demandons que les écoles de la Ville, les services et les équipements servent de levier pour supprimer l'exclusion plutôt que de créer de nouveaux obstacles. Une approche axée sur la demande, une attitude positive et ouverte, le respect du cadre de vie et du contexte, le recours à l'expertise du vécu, la participation des groupes-cibles eux-mêmes et la collaboration avec des personnes-relais et des associations sont des conditions indispensables pour lutter efficacement contre la pauvreté.

Nous demandons la reconnaissance de l'important groupe de personnes qui ne figurent pas dans les statistiques ni dans les banques de données. Ces 'pauvres invisibles' sont radiés des registres de population, ont été sanctionnés par leur organisme de paiement, sont sans abri et sans adresse de référence, n'ont pas de titre de séjour valable ou n'ont pas introduit une demande d'asile, ... Ces personnes là aussi méritent que leurs droits sociaux fondamentaux soient respectés!

Nous demandons de la part de dirigeants courageux qu'ils contrent les faciles discours politiques et publics qui affirment de manière simpliste que s'ils sont pauvres, c'est de leur propre faute, qui culpabilisent les groupes-cibles et dressent les gens les uns contre les autres.

Les responsables politiques doivent oser rechercher des solutions innovantes, mettre sur pied des projets alternatifs, créer du lien et développer des collaborations avec des associations et des habitants.

Nos cinq associations où les pauvres prennent la parole et la Plate-forme Bruxelloise contre la Pauvreté tendent la main pour se mettre au travail sur les 4 piliers pour faire de Bruxelles une ville plus sociale.

- 1. DES LOGEMENTS FINANCIEREMENT ACCESSIBLES ET DE QUALITE POUR LES GROUPES A FAIBLES REVENUS ;**
- 2. LA GARANTIE DE L'AIDE MEDICALE URGENTE POUR LES PERSONNES EN SEJOUR IRREGULIER**
- 3. LES OCCUPATIONS TEMPORAIRES, UN INSTRUMENT DU LOGEMENT SOCIAL**
- 4. LA MEDIATION SCOLAIRE, LEVIER POUR UNE POLITIQUE FORTE POUR L'IMPLICATION DES PARENTS DANS L'ECOLE**

Au nom de Ara vzw,  
Willem Defieuw  
Place de Ninove 10  
1000 Bruxelles  
<http://studiocaricole.org/category/atelier-caricole/>  
T: 02 503 28 22

Au nom de Buurtwinkel vzw,  
Bart Van de Ven  
Jasmyne Vanslembrouck  
Place Anneessens 13  
1000 Bruxelles  
<https://buurtwinkel.wordpress.com/>  
T: 02 512 69 85

Au nom de Chez Nous/Bij ons vzw,  
Jürgen Geerdens  
Naël Daibes  
rue des Chartreux 60  
1000 Bruxelles  
<http://users.skynet.be/cheznous.bijons/index.html>  
[info@cheznousbijons.be](mailto:info@cheznousbijons.be)  
T: 02 513 35 96

Au nom de Pigment vzw,  
Maaika Santana  
Abdelhak Ziani  
rue d'Ophem 54  
1000 Bruxelles  
pigment.vzw@gmail.com  
www.pigmentvzw.be  
T: 02 217 52 91

Au nom de Vrienden van het Huizeke vzw,  
Kris Raemdonck  
Liselot De Groote  
Ann Milis  
place du Jeu de Balle 23  
1000 Bruxelles  
[vrienden.huizeke@skynet.be](mailto:vrienden.huizeke@skynet.be) [www.vriendenvanhethuizeke.be](http://www.vriendenvanhethuizeke.be)  
T: 02 511 15 77

Au nom de Brussels Platform Armoede vzw,  
Daniël Alliet  
Bart Peeters  
Katty Creytens  
rue du Progrès 323, bus 6  
1030 Bruxelles  
[www.brussels-platform-armoede.be](http://www.brussels-platform-armoede.be)  
T: 02 204 06 53

## 1. DES LOGEMENTS FINANCIEREMENT ACCESSIBLES ET DE QUALITE POUR LES GROUPES A FAIBLES REVENUS

### 1. Pourquoi faut-il une amélioration : Mauvais bulletin, aujourd'hui !

#### **Le droit aux droits sous forte pression**

La problématique du logement s'amplifie sans cesse malgré les efforts qui sont déployés. La politique actuelle se focalise à attirer et à soutenir la classe moyenne, mais semble méconnaître complètement les groupes à plus bas revenus. Le manque de logements accessibles et convenables et le danger de la gentrification menacent de rendre ce problème encore plus épineux ces prochaines années. C'est pourquoi 'le logement des plus vulnérables' doit être une priorité absolue.

Des chiffres et une tendance alarmants indiquent que les logements tant publics et sociaux que privés sont de moins en moins accessibles. Le logement est le minimum de base pour obtenir le 'droit aux droits' via l'inscription au registre national par les services communaux. La perte de logement à comme conséquence dramatique l'exclusion des autres droits sociaux fondamentaux que sont les revenus, la santé, l'enseignement, le temps libre et la protection juridique.

#### **Des loyers impayables**

La hausse ultrarapide des loyers complique l'accès au marché du logement privé pour les groupes vulnérables. Le baromètre social, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2017 indique que dans l'espace de 12 années (2004-2016), le loyer médian est passé de 543 € à 660 €. Il s'agit d'une augmentation de 22 %. Les loyers ont augmenté en moyenne de 2% de plus que l'indice-santé (1).

Les personnes qui ont de faibles revenus (le revenu d'intégration sociale, des revenus de remplacement, un emploi précaire, et parfois aucun revenu pendant une période) n'ont plus rien pour se nourrir ni pour s'habiller et tombent ainsi

dans une situation particulièrement alarmante de 'survie'.

L'Observatoire des loyers signale qu'en 2014-2015, en Région bruxelloise, ce ne sont pas moins de 12% des habitants qui ont dû abandonner leur précédent logement dans le cadre d'un 'départ obligatoire'. En Région de Bruxelles-Capitale, le nombre des radiations d'office s'est élevé à 16 413 en 2015 contre 11 726 en 2010, ce qui signifie une hausse de 40% (2).

### **Une augmentation préoccupante des sans abri et sans logis**

En 2016 La Strada a comptabilisé 3 386 Bruxellois sans abri et sans 'chez soi', des chiffres qui en réalité sont encore plus élevés. Lors du recensement de mars 2017 (pendant l'accueil d'hiver) on a dénombré 4 094 personnes. En dix ans, on a constaté un doublement de ce groupe-cible super-vulnérable. De 2014 à 2017, il y eut une augmentation de 30 % (1).

Et le nombre de personnes qui ont dû avoir recours à une adresse de référence a été quadruplé en dix ans. De même, en 7 ans, le nombre de bénéficiaires d'une prime d'installation a doublé (2).

### **Grande pénurie de logements sociaux et manque de transparence des**

#### **attributions**

Le Baromètre Social bruxellois 2017 chiffre la demande de logements sociaux en Région bruxelloise à 81 990. La demande de logements sociaux représente le double de l'offre. Au 31 décembre 2016, 48 804 ménages étaient inscrits sur les listes d'attente de logements sociaux (1). Pour ces candidats-locataires, dominant les sentiments d'impuissance et de frustration. Ils doivent attendre leur tour sur la longue liste de logements sociaux ou publics et n'obtiennent aucune information ..... Ils dépendent du carrousel administratif dans lequel ils se perdent. Cela enlève aux gens la moindre perspective d'un avenir (locatif) meilleur.

## **Le patrimoine de la Ville est sous-utilisé**

Le patrimoine de Brudomo, qui gère plus de 2000 logements du CPAS, et celui de la Régie Foncière, 3600 logements en propriété, servent en grande partie à attirer des ménages à revenus moyens. Un nombre restreint de logements dans les deux services sont décrits comme « logements à caractère social » et sont accessibles à des ménages à bas revenus. Ces logements sont évidemment très recherchés, et une fois loués, ils sont rarement remis en « circulation ».

Brudomo refuse de louer à des allocataires sociaux qui doivent consacrer plus de 30 % de leurs revenus au paiement du loyer. Cette norme destinée à être un indicateur du modèle de dépenses réalisable a cependant un effet discriminant. Cette pratique stricte de la norme 30 % est totalement en contradiction avec les pratiques du service de recherche de logement organisé par le CPAS, où on suppose que les propriétaires privés trépignent d'impatience de louer leur bien à des clients du CPAS pour lesquels le loyer constitue 60 % et plus de leurs dépenses.

Il n'y a que l'agence immobilière sociale bruxelloise, AISB qui soit considérée par la Ville comme un service où les loyers peuvent être significativement inférieurs aux prix du marché et sont donc accessibles à des ménages à bas revenus. L'AISB gère toutefois moins de 1000 logements alors que la Régie Foncière et Brudomo (CPAS) en gèrent ensemble environ 5000.

Durant la dernière mandature, Bruxelles a principalement investi dans la Régie foncière.

## **La qualité des logements est insuffisante:**

Marc, actif depuis cinq ans dans le groupe "Change Anneessens":

*"Aujourd'hui, je parlerai au nom d'une autre personne, car certains ont du mal à s'exprimer eux-mêmes. Appelons le Roger. Roger était bénéficiaire de l'aide du CPAS et recevait une allocation-loyer. Un jour, il a signalé que son logement était en mauvais état. Son propriétaire refusait d'effectuer les travaux nécessaires. Et Roger ne voulait pas continuer à payer son loyer. Mais il avait peur de déposer plainte car, si le logement était déclaré inhabitable et si on y posait des scellés, il serait à la rue. A l'heure actuelle, il est difficile de trouver un logement, alors, quand on en a un, on y tient... même s'il est en mauvais état.*

*Une nuit, la police a débarqué chez lui. Quelqu'un avait déposé plainte pour cause d'inadaptation du logement. Tous les logements ont été évacués, mais Roger n'a pas été averti à temps pour se trouver un endroit où aller dormir. Il n'a pas non plus été accompagné. Depuis lors, Roger vit dans la rue. Il se demande comment il se fait que des propriétaires peuvent louer des logements pareils, en si mauvais état, et pourquoi ce sont justement les locataires de ces logements qui ne sont pas accompagnés dans leurs démarches."*

De nombreux logements bruxellois, comme par exemple dans le quartier Anneessens, sont en mauvais état. Concernant les immeubles « insalubres et inhabitables », la Ville de Bruxelles note, pour la période 2015-2016, 169 plaintes concernant la qualité et la sécurité du logement (3).

Le Baromètre Social régional 2017 indique qu'un ménage bruxellois sur cinq occupe un logement qui présente au moins un des problèmes suivants : humidité dans le logement, surpopulation et/ou impossibilité de chauffer le logement. Ce pourcentage est clairement plus élevé qu'en Flandres (9 %) et qu'en Wallonie (13 %) (1).

Les couples avec enfant(s) et les familles monoparentales sont confrontés à la mauvaise qualité de leur logement. 20% des couples avec enfant(s) sont confrontés à une situation de surpopulation. Ces mauvaises conditions de logement ont un impact sur la santé des habitants (1).

### **Le cercle vicieux de la table du logement du CPAS**

Le CPAS décrit sa tâche de soutien à la recherche de logement comme suit : « La mission prioritaire du Service Logement est de favoriser l'accès pour les bénéficiaires de l'aide du CPAS à des logements décents, adaptés et à des loyers abordables ».

Ainsi, la 'Table du logement » est rattachée à l'espace digital public 'Double Click' auquel le CPAS de Bruxelles consacre d'importants moyens logistiques et en personnel, pour soutenir les personnes en situation de pauvreté dans leur recherche d'un logement. Les personnes sans chez soi qui, après la

perte de leur logement, ont trouvé un abri provisoire dans une maison d'accueil (Albatros, Armée du Salut, Porte Ouverte, ...) sont orientés vers ce service d'autant plus lorsqu'ils sont également bénéficiaires de l'aide du CPAS. Notre association ARA asbl, spécialisée dans le travail avec ces groupes-cibles entend de la part des usagers beaucoup de soupirs, de frustration et d'incrédulité. Ils se plaignent de ce service inutilisable mais souvent obligatoire qu'est la Table du Logement. On vous y procure une liste classée des offres de logements d'Immoweb les plus bon marché (sic). Cela n'apporte pas grand chose comme solutions car, même les logements les moins chers sur Immoweb sont encore bien trop chers pour des personnes qui dépendent de l'aide sociale.

Un bénéficiaire du RIS qui veut pouvoir joindre les deux bouts ne peut en dépenser que 30 à 40 % de ses revenus pour payer du loyer. Cela semble mission impossible vu le prix des loyers sur un marché très réduit. Les bénéficiaires du RIS en consacrent en moyenne 60 à 70 % pour payer le loyer et les charges. Les frais de chauffage, d'électricité et d'eau font encore grimper les frais de logement pour arriver à 80 à 90 % du RIS. Pour de très nombreuses personnes c'est cela, la réalité!

Nous illustrons cette situation par l'expérience vécue par P. et A., résidents à la maison d'accueil Albatros dont le RIS s'élève à 892 €. En deux semaines de recherches à la Table du Logement, ils ont trouvé 15 annonces de logements à louer dont le loyer moyen était de 570 € et dans lesquelles le moins cher coûtait 470 €.

Nous osons donc nous poser des questions sur l'efficacité et la fonctionnalité de cette Table du Logement, qui semble n'apporter que peu ou pas de résultats pour les bénéficiaires du RIS en recherche de logement. Ce service amène les personnes vulnérables à tourner en rond dans un cercle vicieux qui leur enlève toute perspective d'espoir d'une vraie solution de logement et accroît leur détresse et leur découragement.

2. Recommandations pour un Bruxelles plus social :  
Comment faire mieux !

**Une politique d'attribution plus transparente des logements sociaux et publics et une nécessité absolue**

Zohra, membre actif du groupe "Change Anneessens":

*"Cela fait un an que les membres du groupe "Change Anneessens" se réunissent régulièrement pour réfléchir au sujet de la question de l'attribution des logements publics. Nos réflexions et propositions devraient pouvoir contribuer à l'élaboration d'un règlement d'attribution plus transparent. Notre but est d'instaurer une commission d'attribution dans laquelle les organisations sociales seraient représentées. En janvier 2016, nous avons mené une action à la place Anneessens afin de faire connaître notre sentiment à ce propos."*

Nous préconisons de rédiger, en collaboration avec les organisations qui ont de l'expérience dans les questions de logement, un nouveau règlement d'attribution qui soit conforme au code bruxellois du logement.

Nous exigeons une composition et un fonctionnement objectifs et apolitiques des futures commissions d'attribution (4) des logements publics, tant de la Régie foncière que de ceux du CPAS, dans lesquelles les organisations ayant de l'expertise en matière de logement auront leur place. Nous faisons référence ici aux bonnes pratiques qu'applique la commission d'attribution de la commune de Molenbeek-Saint-Jean.

**Une augmentation drastique du patrimoine social**

Pour répondre au grand besoin de logements des groupes vulnérables, 20 à 25 % des propriétés de la Régie foncière doivent être affectés au patrimoine social (actuellement 16 %). L'administration communale de Bruxelles doit faire preuve de volonté politique en collaborant de façon constructive à la réalisation des plans régionaux de logement visant à augmenter drastiquement la part de logements publics à caractère social. La construction de ces logements est **la** réponse aux marchands de sommeil qui exploitent les groupes pauvres.

De même, il est nécessaire d'accroître systématiquement le quota de logements de Brudomo (CPAS) mis à la disposition des bénéficiaires du RIS ou de toute autre allocation sociale. Un système d'attribution transparente et d'accès facile, un soutien administratif lors de la demande et une communication claire sont encore une fois les conditions-cadres essentielles pour répondre aux besoins des personnes en état de pauvreté.

## **Implémentation de l'encadrement des loyers**

*Mohamed: "J'ai habité aux Pays-Bas, où j'étais locataire. Lorsque j'y avais trouvé un logement, je pouvais demander gratuitement l'avis d'un expert, mandaté par la commune. Celui-ci venait examiner l'état du logement et calculait ensuite le montant du loyer sur base de critères objectifs. L'expert fut témoin de ceci et me donna un justificatif. Le propriétaire dut accepter cet avis, faute de quoi, il aurait dû comparaître devant un tribunal. Aux Pays-Bas et à Paris, il existe un encadrement des loyers; pourquoi pas à Bruxelles?"*

Pour garder les montants de loyer sous contrôle, nous proposons d'utiliser à Bruxelles-Ville la grille de loyers de référence que la Région a prévue pour l'encadrement des loyers, comme critère pour des mesures fiscales et des interventions financières.

## **Évaluation de la nouvelle grille des loyers**

Avec les gens du groupe 'Change Anneessens', nous avons évalué en 2016 l'ancienne grille des loyers 'Picqué', à l'occasion d'enquêtes auprès des habitants du quartier au sujet de leurs conditions de logement. La régionalisation de la loi sur les loyers a amené, à titre indicatif, une nouvelle grille des loyers. L'administration communale peut prendre l'initiative d'évaluer cette nouvelle grille et les critères y afférant.

Il convient que la régie foncière adapte les montants de ses loyers à cette nouvelle grille et donne ainsi un exemple encourageant au marché du logement privé.

La Ville de Bruxelles peut jouer un rôle de pionnière et récompenser les propriétaires qui appliquent des prix de loyers raisonnables (par exemple 80 % du loyer de référence par type de logement) en leur accordant une réduction fiscale. La demande de réduction serait introduite conjointement par le propriétaire et le locataire.

### **Renforcer la politique de rénovation**

Pour augmenter la qualité et la sécurité du logement, la Ville de Bruxelles doit mener une politique forte de rénovation. L'administration locale doit assumer la fonction de relais entre les propriétaires, qui ont souvent trop peu de moyens pour rénover leur logement, et des organisations comme l'ASIB pour augmenter le nombre de logement décents et abordables.

Le Projet X mériterait d'être poursuivi pour la rénovation de logements privés. Pour des propriétaires à revenus modestes, les travaux de rénovation sont en effet impayables ; ils ont vraiment besoin du revenu des loyers pour pourvoir à leur propre subsistance. Le préfinancement des travaux de rénovation par l'administration locale est un levier important.

Par ailleurs la sensibilisation des propriétaires et le renforcement des agences immobilières sociales sont une nécessité.

Il est important que tout de suite après l'arrêté d'inhabitabilité d'un bâtiment, la Ville agisse pour empêcher une nouvelle location avant que les réparations aient été exécutées.

Par ailleurs, la Ville et le CPAS doivent se soucier du relogement des locataires affectés par ces situations, et tentent de respecter au maximum l'ancrage local des habitants. Un service facilement accessible chargé des dossiers de demande des primes d'installation et des allocations-loyer, doit renforcer les capacités financières des gens.

## **On attend du CPAS un service durable axé sur la demande:**

Des conditions de logement stables et abordables doivent préserver du pire les personnes en état de pauvreté. La réponse du CPAS à ces besoins de logement, doit être renforcée d'urgence pour devenir une approche structurelle et durable.

Des expériences de personnes hébergées dans des maisons d'accueil – les témoignages ne proviennent pas nécessairement de Bruxelles-Ville – il ressort que beaucoup d'entre eux ont abouti à la rue du fait d'expulsions brutales. La Justice de Paix prévient le CPAS en cas d'expulsion imminente, ce qui permet à celui-ci d'agir ici beaucoup plus fermement pour éviter le sans-abrisme et la perte de domicile.

L'accès à l'allocation régionale de relogement, un instrument de la Région, est un parcours très bureaucratique et nécessite un accompagnement intense du locataire potentiel pour aboutir à un résultat après une procédure qui peut parfois prendre deux ans. Le CPAS pourrait adopter une fonction de passerelle entre les demandeurs et la Région en fonction d'un accès plus souple et doit prévoir l'octroi d'une avance de manière à soutenir concrètement les familles dans leurs difficultés financières.

### *3. Qu'offrent nos associations ?*

#### **Le Buurtwinkel et “Change Anneessens”**

Notre association ‘De Buurtwinkel’ collabore depuis quelques années avec le groupe d'habitants “Change Anneessens” autour du thème du logement et plus précisément à propos de l'attribution des logements publics. Compte tenu de la connaissance que ces personnes en état de pauvreté ont acquis par l'expérience, ce groupe est une ressource précieuse pour les autorités publiques pour vérifier proactivement une nouvelle politique et évaluer les mesures existantes. Par le biais de tables de dialogue, nous pouvons lancer une passerelle entre le niveau politique et les personnes en situation de pauvreté et essayer d'aboutir ensemble à une meilleure politique du logement. Nous tendons ainsi la main

pour collaborer à une politique d'attribution plus transparente et nous sollicitons la possibilité de siéger – en partenariat avec d'autres organisations s'occupant du logement – dans la future commission d'attribution.

Nous avons, à l'attention des préposés à l'accueil, des prestataires de services, des travailleurs sociaux et de politiciens, une offre concrète de formation visant à améliorer l'expertise pratique de la précarité en matière de logement.

Nos activités très accessibles nous permettent de toucher un groupe significatif de visiteurs et d'habitants du quartier Anneessens. Nous pouvons mettre en œuvre des projets de sensibilisation en collaboration avec la Ville et/ou le CPAS, par exemple à propos de loyers indicatifs de référence.

Nous sommes disposés à participer à une 'plate-forme du relogement' afin d'élaborer, avec d'autres acteurs, des solutions en matière de relogement après une déclaration d'inhabitabilité.

### **ARA et les personnes résidant dans des maisons d'accueil**

Le contact direct d'ARA avec des sans logis, des personnes se trouvant dans une réelle 'crise de logement' nous donne une compréhension privilégiée et forte des conséquences sociales et personnelles de la perte de son chez soi. Nous sommes témoins de l'énorme impact que cette perte a sur le bien-être des sans logis et du long chemin qui les attend pour participer à nouveau à notre société.

Nous pensons que c'est surtout le CPAS de Bruxelles qui pourrait fournir une bien plus importante contribution dans le processus de réintégration de ces personnes. Le bien trop long état d'absence de droits et de perte des droits fondamentaux dans laquelle se trouvent les sans abri et les sans logis ne peut pas être considérée plus longtemps comme inéluctable. Un des plus importants obstacles est la difficulté de trouver un logement sain et abordable financièrement. Il est possible, dans une collaboration entre ARA et le CPAS d'organiser une procédure pour examiner dans quelle mesure les actuelles 'tables du logement' pourrait se transformer en un instrument pertinent.

Comment le personnel du CPAS pourrait-il offrir un meilleur soutien pour cette recherche de logement ? Ce personnel peut-il être un intermédiaire entre le locataire et le bailleur potentiel ? Quels canaux le CPAS peut-il inventorier pour prévoir des logements pour les sans logis ? Des projets appropriés pourraient-ils recevoir le soutien du CPAS ?

L'expertise apportée par ARA est un excellent critère de référence (pierre de touche) pour optimiser le service du CPAS.

Plus de logements sociaux, des attributions transparentes, des prestations de service durables du CPAS, l'encadrement des loyers et l'objectif de logements de qualité, tels sont les ingrédients d'une politique du logement équitable !

## **2. LA GARANTIE DE L'AIDE MEDICALE URGENTE POUR LES PERSONNES EN SEJOUR IRREGULIER**

### *1. Pourquoi il faut mieux faire : Mauvais bulletin, aujourd'hui !*

Pour des personnes en situation irrégulière, l'Aide Médicale Urgente (AMU) est une procédure qui permet d'avoir accès à l'un des seuls droits qu'il leur reste. Il est donc aussi très important que lors de l'enquête sociale, le CPAS tienne compte des conditions de vie très spécifiques de ces personnes vulnérables et qu'il n'ajoute pas de seuils et d'obstacles dans la procédure pour obtenir ce droit.

Le CPAS est confronté à une forte demande d'AMU et engage pas mal de personnel pour traiter ces demandes. On essaie de tenir compte du grand nombre de personnes sans domicile fixe.

Néanmoins, nos associations où les pauvres prennent la parole remarquent qu'il y a encore bien de seuils et d'obstacles qui ont pour résultat que les personnes vulnérables sont soumis à une longue attente et que les soins médicaux sont souvent insuffisants et qu'il arrive même qu'on ne leur en prodigue pas du tout.

Le terme aide médicale 'urgente' est trompeur, même pour les travailleurs sociaux, car il ne s'agit pas seulement de soins d'extrême urgence. Il y a en effet une large palette de soins préventifs et curatifs ambulatoires (généraliste, dentiste, kinésithérapeute...) et en hôpital, qui sont nécessaires pour assurer la santé du patient. Les travailleurs du CPAS et les prestataires de soins doivent être conscients de cette signification étendue du droit et mettre tout en œuvre pour que les demandeurs de soins aient accès à tous ces soins.

En même temps, il y a un grand manque de communication et d'informations claires au sujet du droit à l'aide médicale urgente. L'illettrisme de bien de personnes en séjour irrégulier, les barrières linguistiques et culturelles, la méconnaissance de la portée étendue de ce droit, la complexité des procédures du CPAS et l'expertise limitée de certains travailleurs sociaux rendent difficile l'exercice de ce droit fondamental.

Il en résulte des situations où des personnes doivent attendre trop longtemps de pouvoir consulter un médecin ou ne vont pas du tout à une consultation et n'ont donc pas de suivi médical régulier.

Par crainte, les demandeurs d'aide refusent de donner certaines informations aux assistants sociaux du CPAS. Souvent, ils ne comprennent pas qu'on leur pose autant de questions sur leurs conditions de vie et craignent de s'attirer des problèmes et d'y entraîner leur entourage. C'est pourquoi il est très important que les prestataires d'aide puissent rassurer les personnes et leur expliquent de façon intelligible le fonctionnement du CPAS, de façon à ce que la méfiance et l'angoisse de ces personnes se dissipent.

*Aster (45 ans): "J'en ai marre de devoir venir à tous ces rendez-vous; je ne peux jamais répondre à leurs exigences et à leurs questions, je n'en veux plus de cette carte médicale. Quand je suis malade, je paie le tarif plein même si cela veut dire que je ne mange pas ce jour là."*

La manière de traiter un dossier n'est ni claire, ni uniforme ; certaines personnes obtiennent l'AMU pour quelques semaines, d'autres pour quelques mois. Il y a un imbroglio bureaucratique de règles qui semblent être appliquées de manière arbitraire.

*Hamza (32 ans, isolé avec 2 enfants): "J'ai une carte médicale du CPAS de Bruxelles pour moi et mes deux enfants ; mes filles pour 3 semaines, moi pour deux semaines. Cela fait que je dois aller environ trois fois par mois au CPAS pour obtenir des prolongations."*

On demande parfois une carte d'identité. Les demandeurs d'aide, qui n'en ont pas ou plus, ont du mal à confirmer leur identité et il leur est très difficile d'avoir accès à l'AMU et donc à des soins médicaux.

Pour prétendre au bénéfice de ce droit, les demandeurs doivent présenter une attestation d'un prestataire de soins établissant le besoin de soins. De nombreux demandeurs de soins en séjour irrégulier ne peuvent cependant pas payer eux-mêmes cette première consultation et doivent donc demander une intervention du CPAS.

Il y a souvent un long temps d'attente pour obtenir un premier rendez-vous avec un assistant social, ou alors, le CPAS dépasse le délai de réponse légal qui est de 30 jours. C'est très problématique pour des personnes qui ont un problème de santé qu'il est urgent de traiter. Il en résulte que des services comme Athena (Médecins du Monde) accueillent de nombreuses personnes qui ont besoin d'urgence d'une première consultation.

Jacqueline: *“J’habite dans un squat (rue Royale) et je craignais de communiquer mon adresse au CPAS, parce que nous avons toujours peur de voir débarquer la police. Un jour, j’étais fort malade et je suis quand même allée demander une carte médicale, mais cela durait très longtemps et, comme j’avais fort mal, je suis allé à Athéna dans l’attente d’une décision du CPAS. Une association où je suis bénévole m’a avancé de quoi payer les médicaments.*

*Lorsque j’ai reçu la carte médicale, elle n’était valable que pour un mois, alors que j’avais besoin d’un traitement de plusieurs mois. Et en plus, il faut se rendre au rendez vous de l’assistant social le jour et à l’heure qui lui conviennent. Si on manque ce rendez-vous, il faut attendre trois mois pour en obtenir un autre et alors, il faut reprendre toute la procédure, il y a à nouveau une visite à domicile ...et tout ça pour une carte médicale qui ne sera valable qu’un mois.”*

L'accès difficile de ce groupe aux soins de santé de première ligne accroît la pression sur les services d'urgence. Comme les personnes obtiennent difficilement un rendez-vous chez un généraliste, ils se tournent vers les services d'urgence. Cela a beaucoup d'effets désavantageux : un coût élevé pour la société, de longs temps d'attente pour les demandeurs d'aide (l'attente est plus longue car ce n'est pas toujours assez 'urgent' pour recevoir une aide immédiate), le demandeur d'aide reçoit ensuite une facture qu'il ne peut pas payer, etc...

Il n'est pas toujours clair de savoir ce que prévoit précisément la procédure du CPAS à propos des soins administrés par des spécialistes. Les patients reçoivent des informations contradictoires des hôpitaux, des généralistes et des employés du CPAS. Les divers acteurs de la chaîne toute entière doivent beaucoup plus s'accorder.

Kadiatou (38 ans, mère seule avec un fils): *“J’ai du me faire enlever une dent. Le médecin a écrit une lettre au dentiste de l’hôpital. Quand je suis arrivé là, l’employé de l’hôpital m’a dit que je devais d’abord faire une demande au CPAS, mais l’assistante sociale m’a dit de passer d’abord chez le généraliste.”*

Jacquy: *“La plupart du temps, je manque les rendez-vous à l’hôpital (et donc, je dois attendre longtemps pour un nouveau rendez-vous) car je ne parviens pas à obtenir un réquisitoire à temps.”*

Les personnes en situation irrégulière et sans domicile fixe courent un grand risque d'avoir des problèmes de santé. Ce sont cependant ceux pour qui ce droit est le plus restrictif qui rencontrent beaucoup de difficultés lorsqu'ils s'adressent au CPAS.

Ils dépendent souvent de tiers pour trouver où loger, ils vivent à la rue ou, compte tenu des circonstances, logent à des endroits et dans des communes différentes. Les CPAS se déclarent souvent incompétents pour une personne sans domicile, et les envoient vers un autre CPAS, ce qui amène à un conflit de compétence entre CPAS. Avec tout cela, le demandeur d'aide n'a pas avancé d'un pouce.

Certains sans abri ou sans chez soi peuvent parfois séjourner un temps chez des amis, des connaissances, des tiers, mais ceux-ci n'acceptent souvent pas que leur adresse soit dévoilée au CPAS, par crainte, ignorance, ou peur de perdre leur propre aide en tant qu'isolé. Beaucoup de personnes en situation irrégulière attendent alors longtemps avant d'aller au CPAS, car ils craignent des conséquences pour la personne qui les héberge.

Mohammed (45 ans, isolé): *“J'habite déjà 10 ans en Belgique. J'avais mon propre appartement, mais depuis six mois, je suis hébergé chez un ami car je m'étais retrouvé à la rue. Mon ami ne veut cependant pas qu'un assistant social vienne faire une visite à domicile, car il craint de perdre son aide financière. Cela m'empêche de demander l'AMU ou faudrait-il que je dise que je dors à la rue ? »*

Jacques: *“Je suis épileptique et j'ai besoin d'un traitement à vie. Je bénéficie de l'aide d'un médecin de la Maison Médicale et d'un neurologue de Saint-Pierre. Je suis sans papiers et je n'ai pas de domicile fixe. Parfois, je dors chez d'autres personnes, parfois dans des squats, ou alors je loue une chambre avec quelques autres sans abri quand j'ai du travail. Et chaque fois, je dois tout recommencer et, il arrive parfois que des CPAS prennent plus d'un mois pour répondre à ma demande.*

*Pour l'instant, je demeure à Bruxelles 1000 et chaque mois, je dois faire prolonger ma carte. Je ne peux refuser aucun des emplois qu'ils me proposent (j'ai un loyer à payer!) et je ne sais jamais d'avance quand j'aurai du travail. Parfois, je rate mes rendez-vous avec l'assistant social, qui n'apprécie pas vraiment. J'essaie souvent d'obtenir une lettre d'excuse de mon médecin pour justifier mon absence. Et en plus, il faut chaque fois chercher une nouvelle attestation d'aide urgente ... Il arrive souvent que je ne puisse avoir mon traitement si ma carte médicale n'est pas renouvelée à temps.”*

Adil: *“Je suis sans papiers et j'habite chez une famille. J'ai réussi à rassurer les personnes qui m'hébergent qu'ils ne couraient aucun risque de me déclarer à leur adresse. Mais l'assistant social m'a demandé de lui fournir leur composition de famille, la preuve de leurs ressources... J'ai dû arrêter la procédure.”*

Dans ce memorandum, nous exprimons aussi notre préoccupation à propos d'une modification de la loi introduite par le gouvernement fédéral à propos de la procédure AMU (5). Il faut à tout prix éviter que l'accès aux soins de santé soit encore plus réduit et compliqué pour des personnes qui, déjà maintenant, survivent dans des conditions précaires dans notre ville. Nous craignons que des mesures comme des sanctions financières infligées aux CPAS (si l'enquête sociale n'est pas assez sévère) ou qu'une nouvelle définition plus restrictive de l'Aide Médicale Urgente, aient des effets néfastes.

## 2. *Recommandation pour un Bruxelles plus social : comment il y a moyen de faire mieux !*

Les assistants sociaux du CPAS peuvent faire davantage appel à des médiateurs interculturels ou à des interprètes sociaux.

Le CPAS peut envisager des collaborations avec un nombre suffisant de généralistes et d'autres prestataires de soins, afin de garantir une première consultation gratuite pour le patient.

Si pour une première consultation il est nécessaire d'avoir un rendez-vous chez un assistant social, il faut éviter de longs délais d'attente.

Le CPAS dispose d'un délai de 30 jours pour prendre une décision au sujet de l'octroi de l'aide médicale urgente.

Nous revendiquons une carte médicale provisoire selon l'exemple du CPAS de Gand (6). Il s'agit d'une procédure proactive par laquelle, anticipant sur le besoin de soins médicaux, une carte médicale peut être obtenue; ainsi elle peut être présentée immédiatement lors d'une première consultation. En agissant ainsi, le CPAS prend une décision de principe avant que le besoin d'aide médicale se manifeste, et cela permet aux demandeurs d'aide de demander une première consultation.

Nous demandons au CPAS de Bruxelles-Ville de prendre l'initiative de travailler avec les 18 autres CPAS bruxellois à la simplification et à l'uniformisation des procédures d'octroi.

Au sujet des personnes sans domicile fixe, le CPAS de Bruxelles prend l'initiative d'élaborer avec les 18 autres CPAS Bruxellois une politique claire en faveur de ce groupe vulnérable. Chaque CPAS doit rendre sa procédure d'AMU plus accessible pour ceux-ci.

Partager son logement avec une personne en situation irrégulière ne peut pas avoir d'effet sur l'aide du CPAS.

En ce qui concerne la compétence territoriale, le CPAS se montre plus souple et flexible vis à vis des sans abri et sans logis qui sont en séjour irrégulier. Ces personnes ont la possibilité d'indiquer par tous les moyens (p. ex. déclaration sur l'honneur, témoignages, etc.) qu'ils séjournent régulièrement dans une commune déterminée. Ils sont immédiatement considérés comme habitants de cette commune.

Le CPAS et la Ville de Bruxelles prennent concrètement l'initiative de s'opposer aux nouvelles règles édictées par le gouvernement fédéral qui limitent l'accès des sans papiers à l'AMU (voir *supra*).

### 3. Qu'offrent nos associations ?

- Soutien à un système peer-to-peer: notre association Pigment organise régulièrement des formations et des séances d'info pour les personnes en situation irrégulière qui veulent en informer d'autres.
- Formation du personnel du CPAS et/ou de la commune : la grande diversité et le haut degré de relégation des demandeurs d'aide suppose une bonne connaissance des CPAS pour traiter cette matière avec professionnalisme.

Il est important ici d'avoir une bonne vue sur le lieu de vie et les cadres de pensée des personnes qui vivent dans la pauvreté. Les associations bruxelloises où les pauvres prennent la parole sont des partenaires de choix pour donner une formation en tandem (le travailleur social communautaire + un expert du vécu de la pauvreté) aux intervenants sociaux et aux préposés à l'accueil du CPAS (et des services communaux) et d'entamer le dialogue.

Aux cadres théoriques s'ajoutent l'expertise de terrain et les témoignages qui permettent d'illustrer le fossé existant entre l'intervention sociale et le groupe-cible des pauvres, mais ils sont également des solutions et des leviers pour amener une amélioration.

Nos associations ont de l'expérience dans ce domaine. En 2018 un programme de formation sera déjà organisé pour le CPAS de Jette.

- Un **dialogue** direct et régulier entre les travailleurs du service social et nos travailleurs en collaboration avec nos visiteurs. Ainsi, des questions peuvent être posées des deux côtés. Nous souhaiterions également étendre ce dialogue avec les plus importantes institutions de soins sur le territoire de Bruxelles-Ville (Hôpital Saint-Pierre, Fédération des Maisons Médicales, Athena, etc.)

On a élaboré plus de recommandations, dans le mémorandum rédigé en 2012 par Pigment vzw, JES, Medimmigrant, Samenlevingsopbouw Brussel et Médecins du Monde: "L'aide médicale pour les personnes en situation irrégulière, où blesse le bat?" (7).

### 3. LES OCCUPATIONS TEMPORAIRES, UN INSTRUMENT DE LOGEMENT SOCIAL

#### 1. Pourquoi faut-il faire mieux? Mauvais bulletin, aujourd'hui!

En 2017, La Strada a dénombré 4094 sans abri, y compris les personnes en squat et en maisons d'accueil.

On estime à un nombre compris entre 15 000 et 30 000, les d'unités de logement inoccupées en Région bruxelloise; elles se répartissent sur 300 000 adresses (dans cette évaluation, on n'a pris en compte que les immeubles destinés au logement) (1).

Même si cette évaluation n'est pas très précise, elle montre néanmoins clairement qu'il y a suffisamment d'espace de logement à Bruxelles pour garantir le droit au logement pour tous. Ajoutons qu'en 2013, un calcul fiable et précis a dévoilé que 3000 logements sociaux étaient inoccupés.

Le fait qu'on ne parvienne pas à s'attaquer à ce vide locatif pour répondre à l'énorme besoin de logements, témoigne d'un échec politique flagrant en la matière. Au niveau régional, on a pris des mesures pour lutter contre le problème de l'inoccupation, qui est du en grande partie à la spéculation du secteur immobilier. Les propriétaires d'immeubles inoccupés peuvent être sanctionnés d'une amende administrative s'ils laissent leurs propriétés se détériorer. Il est dès lors regrettable de constater qu'au niveau local cette règle n'est que trop peu appliquée et que les communes n'infligent que très rarement ces amendes.

Le droit de gestion publique de logements, figurant dans le code régional du logement de 2013, formalise un autre instrument peu utilisé. Cette disposition permet aux autorités et aux services publics de revendiquer les unités de logement inoccupées, d'y exécuter des travaux de réparations et d'ensuite les louer à bas prix.

Les personnes en séjour précaire sont confrontés à une problématique supplémentaire. Quelle solution offre-t-on comme réponse aux besoins criants de l'important groupe de personnes sans papiers qui habitent souvent depuis longtemps à Bruxelles. Qu'offre-t-on aux réfugiés, aux apatrides, et aux autres migrants? L'article 13 de la Constitution garantit à chacun un logement décent.

En réalité ce droit ne se réalise jamais pour les personnes qui ne jouissent pas de la citoyenneté.

Le droit à un logement conforme à la dignité humaine doit être compris comme 'avoir la possibilité d'habiter'. Le professeur psychiatre français Jean Furtos avance l'idée qu'il y a une différence gigantesque pour les personnes entre 'habiter' et 'se voir offrir le gîte'. *“Quand on ne peut vraiment habiter nulle part, la personne ne s'approprie aucun lieu, ce qu'on peut qualifier aujourd'hui d'exclusion.”* (8).

Il en résulte que nous devons faire très clairement la distinction entre l'octroi d'une aide urgente – c'est ce qu'offre le Samu Social – et le droit au 'logement'.

## 2. Recommandations pour un Bruxelles plus social: comment faire mieux!

La Ville de Bruxelles doit combattre le sans-abrisme par des mesures structurelles. Quand on sait que, lors de la vague de froid de l'hiver 2018, la police locale a reçu l'ordre d'adresser des amendes administratives aux personnes qui dorment dans la rue, ça nous pose vraiment des questions.

La Ville dispose d'ailleurs d'importants instruments légaux pour lutter concrètement contre le sans-abrisme, notamment de dissuader les propriétaires d'organiser l'inoccupation délibérée et à long terme de leurs biens, en leur infligeant des amendes administratives.

Un autre instrument innovant et efficace est à portée de main: le développement et l'encadrement de la location temporaire entre propriétaires et occupants, via une solide collaboration entre les autorités locales, les organisations sociales et des personnes privées.

En cette matière, nous disposons d'une bonne pratique, qui peut être reprise par la Ville de Bruxelles: nous faisons allusion à “l'expérience-pilote” qui s'est déroulée durant l'hiver 2016-2017 à Ixelles. Plus de 100 personnes qui résidaient dans une ancienne maison de repos, ont lancé un appel public à les aider. Immédiatement, plusieurs acteurs se sont mis 'autour de la table': la commune et le CPAS d'Ixelles, le propriétaire de l'immeuble, le Samu Social, notre association Chez nous asbl, et la police locale.

Le bourgmestre a enjoint le propriétaire de mettre sa propriété à disposition et de proposer un modèle de contrat d'occupation. En échange le CPAS et la commune se sont engagés à activer leurs services techniques pour rendre le bâtiment habitable et le cas échéant intervenir si des problèmes d'insécurité et d'hygiène survenaient. Le Samu Social s'est porté garant de la présence 7 jours sur 7 de deux assistants sociaux. Notre propre asbl Chez Nous s'est chargée de veiller à une cohabitation harmonieuse des habitants et à l'encadrement logistique de l'occupation ainsi que des relations avec le voisinage. L'implication de ces différents acteurs rassura le propriétaire quant au respect de sa propriété et il devint également un partenaire coopérant et proactif dans le déroulement ultérieur de ce projet.

Le comité de pilotage du projet se réunit chaque semaine afin de garantir la coordination entre les différents acteurs et leurs missions respectives.

L'expérience fut une réussite et peut à notre avis constituer un bon guide pour les prochains projets. Le projet d'Ixelles peut servir de base d'une part à une systématisation des pratiques lors de futures occupations et d'autre part au développement d'un protocole de collaboration entre les diverses parties concernées. C'est une situation gagnant-gagnant pour chacun: une approche efficace et rapide de la part des autorités locales en pleine période hivernale, et pour les habitants une occasion d'avoir 'un logement' temporaire où ils peuvent vraiment se sentir chez eux.

### 3. Qu'offrent nos associations?

Notre asbl Chez Nous – Bij Ons joue, dans un partenariat solide avec d'autres organisations sociales, un rôle essentiel pour l'accompagnement d'occupations temporaires. Notre organisation traduit – en tant qu'association où les pauvres prennent la parole – la voix de sans abri et sans logis, une fonction qui nous permet d'apporter en guise de recommandation pour lutter contre la pauvreté structurelle, l'expertise concrète de personnes vivant dans la pauvreté. Nous disposons de la connaissance et de la compétence pour faire le lien entre les institutions, les autorités publiques et les occupants.

Nous veillons à l'organisation de la vie en communauté dans le bâtiment: répartition et suivi des tâches (ménagères), installation de espaces de vie communautaires et organisation d'un ensemble d'activités (formation, concertation, animation).

Nous veillons aussi à la bonne entente entre les habitants. En outre, nous veillons aux bonnes relations avec les habitants du quartier et la communauté locale.

Dans notre activité de groupe, nous développons des positions, partant de l'expérience du vécu et des réalités vécues par nos participants, qui nous sont utiles dans nos contacts avec les politiques, les autorités et les services publics.

En qualité de d'organisation professionnelle au service des sans abri, nous avons une offre de formation pour différents partenaires (les fonctionnaires, les prestataires de services et les intervenants sociaux, le personnel politique, le personnel de police, ...) concernant l'occupation temporaire, l'autonomie et l'autodétermination. Nous apportons le témoignage et l'expérience du vécu de personnes sans abri et vivant dans la misère extrême.

Par l'encadrement et le soutien d' "occupations temporaires", l'administration locale, les habitants et les associations apportent ensemble une solide alternative au contraste bruxellois criant entre l'inoccupation et le sans-abrisme.

#### **4. LA MEDIATION SCOLAIRE, LEVIER POUR UNE POLITIQUE FORTE POUR L'IMPLICATION DES PARENTS DANS L'ECOLE**

##### **1. Pourquoi faut-il faire mieux : Mauvais bulletin, aujourd'hui !**

Les personnes ayant niveau d'étude inférieur courent un plus grand risque de tomber dans la pauvreté. Les enfants qui grandissent dans la pauvreté risquent davantage de connaître des difficultés scolaires. Les jeunes qui quittent l'école sans diplôme sont exposés à un risque accru de pauvreté car il leur sera plus difficile de trouver un job ou n'auront le plus souvent accès qu'à des emplois mal payés ou précaires.

Le Baromètre de la Santé 2017 indique qu'en 2016, en Région de Bruxelles-Capitale, près d'un quart des enfants bruxellois vivait dans un ménage sans revenus du travail et qu'un cinquième des Bruxellois de 25 à 34 ans n'avait obtenu qu'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur.

A Bruxelles-Ville, durant l'année scolaire 2015-2016, un peu moins de 15 % des élèves du premier degré de l'enseignement secondaire comptait au moins deux années de retard scolaire (1).

Le droit fondamental à l'enseignement est menacé du fait de la pénurie de locaux de classes. Pour les familles fragilisées, qui doivent faire un long déplacement pour permettre à leur enfant d'aller à l'école, c'est une part importante de leur budget et une circonstance aggravante pour chercher du travail. Elles ont rarement leurs propres réseaux sociaux et devront ainsi avoir recours à une garderie payante.

Par ailleurs, pour les enfants issus de famille à problèmes, les perspectives d'éducation sont fortement réduites car la participation parentale qui est proposée n'est pas assez adaptée à ce public-cible. C'est très dommage, car la participation des parents est indispensable pour pouvoir développer le meilleur parcours scolaire possible.

Malgré l'engagement et la bonne volonté des directions, des enseignants et du personnel de soutien, d'offrir aux enfants les plus fragilisés aussi, un enseignement de qualité, nous constatons trop souvent que le droit à l'enseignement reste lettre morte pour les enfants de familles à problèmes, de familles sans papiers et pour d'autres enfants issus de l'immigration.

Pour beaucoup de ces enfants, l'enseignement n'est pas un levier pour un meilleur avenir, mais un mécanisme d'exclusion qui maintient l'état de pauvreté et même l'accroît. Une politique élaborée et fermement étayée pour la participation parentale est une condition nécessaire pour combattre cette exclusion.

Les familles pauvres éprouvent des problèmes dans de nombreux domaines de la vie, qui coûtent, pour les enfants également, beaucoup de temps et d'énergie. La faible qualification des parents, les expériences négatives, qu'ils ont vécues dans leur propre parcours scolaire, une connaissance insuffisante de la langue de l'école et le fréquent manque de perspective à long terme sont des facteurs contextuels déterminants dont il faut tenir compte pour la réduction du fossé éducatif.

L'approche 'École Ouverte' est un échec malgré le courageux engagement et beaucoup de bonne volonté. Toutes les écoles ne disposent pas d'un coordinateur 'École Ouverte' et il y a un manque de compréhension de la pauvreté et d'expertise dans le travail avec des personnes en état de pauvreté. Par manque de compréhension du milieu de vie des personnes en état de pauvreté, le comportement et les besoins des élèves sont mal compris. Le résultat, c'est que les contacts entre les parents / les élèves et l'école sont souvent évités ou même rompus.

Les coordinateurs 'École Ouverte' doivent donner accès aux équipements culturels du quartier. Nous remarquons cependant ici qu'il y a une connaissance trop réduite de l'aide offerte en dehors de l'école ; on n'a aucune idée du secteur de l'aide sociale et de la santé et, de ce fait, on manque l'occasion d'orienter convenablement ou de chercher de l'aide auprès d'instances spécialisées.

En outre, les familles à problèmes sont foncièrement méfiantes du fait de leurs expériences personnelles négatives et de leur combat quotidien pour survivre à la pauvreté.

Nos associations notent aussi que les CLB (Centres d'accompagnement des élèves) se situent souvent à un niveau trop élevé pour les personnes en état de pauvreté.

Ainsi, les problèmes sociaux ne sont pas résolus, les enseignants ont trop peu de temps et d'espace pour s'occuper de l'accompagnement individuel des enfants, la pression sur les écoles reste importante et les enseignants en arrivent à être frustrés ou s'épuisent.

Les enfants, porteurs de symptômes de ce qui va mal dans les familles sont les victimes de ce fossé éducatif : ils sont également impuissants et traduisent leur peine et leur impuissance en se conduisant mal, ils ont du mal à se concentrer, ne reçoivent pas les manuels scolaires parce que les frais de fournitures scolaires restent impayées, etc.

## 2. Recommandations pour un Bruxelles plus social : Comment faire mieux !

*“Nous envoyons nos enfants à l'école néerlandophone, alors que nous-mêmes, ne connaissons guère le néerlandais. Ce n'est pas pour notre plaisir, mais parce que nous avons nous-même remarqué que la méconnaissance du néerlandais était un obstacle pour trouver un emploi, et que nous ne souhaitons pas que nos enfants vivent la même situation que nous. Ils ont déjà un handicap, parce qu'ils s'appellent Mohamed ou Saïda. Mais, il est évident que nous ne pouvons pas les aider et nous ne connaissons rien à la communauté flamande, ici à Bruxelles. A Bruxelles, il y a précisément deux communautés qui ne se connaissent absolument pas. »*

Pour s'occuper du fossé éducatif à Bruxelles, il faut développer dans chaque école une politique de participation des parents en collaboration avec les enseignants, les directions, les familles, les enfants et les intervenants sociaux.

Les différents acteurs doivent être en mesure d'investir suffisamment de temps de façon à pouvoir prendre contact le plus simplement possible avec les parents, le milieu de vie des parents, à apprendre à connaître les enfants et à construire une relation de confiance réciproque entre les équipes scolaires et les familles.

Cela suppose qu'on puisse se concerter au sein du team scolaire et entre le team scolaire et les acteurs du secteur de l'aide sociale, y compris avec les associations où les pauvres prennent la parole.

En se donnant suffisamment de temps et en organisant une concertation de qualité, on pourra développer de l'expertise, échanger et développer une vision qui sera portée par les familles et l'école.

Il faut un esprit d'ouverture pour examiner de manière critique les jugements, les préjugés et les pratiques. L'ouverture rend la rencontre possible entre les divers milieux de vie des familles et les écoles. Cette attitude authentique d'ouverture ne peut exister que si l'on s'accorde suffisamment de temps pour faire connaissance et pour construire une relation de confiance mutuelle. Dans la relation avec les parents et les élèves qui vivent dans la pauvreté, il faut partir d'une approche non stigmatisante et forte.

Par ailleurs, il faut que l'administration locale veille à ce qu'il y ait une collaboration structurelle entre l'enseignement et l'aide sociale de manière à ce que les membres de l'équipe et les organisations des secteurs enseignement et aide sociale connaissent leurs activités et leur expertise réciproques. De cette façon, on peut arriver à une orientation aisée des parents et des élèves.

Ici, l'apport et la collaboration avec des experts du vécu en pauvreté et/ou des associations où les pauvres prennent la parole est indispensable: il n'y a qu'eux qui, via une partialité multiple peuvent jeter de solides ponts moyennant un bon soutien des intervenants sociaux qualifiés.

Concernant sa gestion du personnel, la Ville doit s'efforcer de constituer dans les écoles, un personnel qui soit un meilleur reflet de la diversité à Bruxelles.

## ***Des médiateurs scolaires, également dans les écoles de Bruxelles-Ville?***

Notre association où les pauvres prennent la parole 'Vrienden van het Huizeke' enregistre de beaux résultats en médiation scolaire à Bruxelles-Ville et à Schaerbeek. Notre longue expérience a conduit à une plus grande professionnalisation et au développement d'une méthodique de cette pratique que nous pouvons appliquer d'emblée à Bruxelles-Ville comme instrument efficace pour appréhender avec succès la pauvreté dans l'enseignement au moyen d'un solide partenariat entre les politiques, les équipes scolaires, les parents et les enfants.

*"...grâce aux médiateurs scolaires, je suis passée du désespoir à l'espoir. Ils sont toujours présents sur le terrain et m'ont appris à faire confiance à l'école et à la société..."*

*"...Mes enfants en savent plus que moi au sujet du système scolaire, car je ne suis jamais allée à l'école. Une fois adolescents, il se sont moqués de moi parce que je n'y connaissais rien et cela m'a fait perdre l'autorité que j'avais sur eux. Grâce aux médiateurs scolaires, qui à chaque fois m'ont tout réexpliqué, je commence à comprendre le système et je peux répondre à mes enfants quand c'est nécessaire. Ainsi, petit à petit, ils m'écoutent à nouveau..."*

*"...ils m'ont montré et ouvert de nombreuses portes dont je ne connaissais pas l'existence..."*

*"...Maintenant, je me sens admise dans un cercle où chacun se tend la main..."*

C'est d'une manière très simple que nous atteignons les parents et les enfants par le soutien et la présence journalière d'un travailleur social et d'un expert du vécu à la porte de l'école. Cela permet de repérer une situation défavorisée à la première indication et de la signaler.

Nous soutenons les parents via une approche individualisée dans différents domaines. Nous soutenons les équipes scolaires à appréhender la pauvreté des enfants. Les écoles de devoirs permettent de renforcer les attitudes scolaires des enfants fragilisés. Et, via un réseau de partenaires sociaux, nous les aidons à faire valoir leurs droits à l'aide sociale et aux prestations de service.

### 3. Qu'offrent nos associations?

Par le biais de la médiation scolaire de 'Vrienden van het Huizeke' nous servons de point de contact et d'indicateur pour des parents difficilement joignables, en assurant la présence d'un expert du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale. Nous connaissons le milieu de vie de ces personnes et pouvons ainsi reconnaître les fragilités et les écueils que nous partageons. La présence permanente de nos médiateurs scolaires génère de la reconnaissance et de la confiance, qui se renforcent par l'usage d'un langage simple et d'un chaleureux salut quotidien.

*"...Si les médiateurs scolaires n'existaient pas, il faudrait les inventer..."*

L'approche mobilisante permet d'aborder tout de même des parents difficilement joignables et de les accompagner personnellement auprès de services sociaux. Lorsque les personnes, écrasées par leurs problèmes nombreux et complexes, ne parviennent pas à formuler leur demande concrète d'aide, nous leur offrons de l'attention, de la présence, de la compréhension et de la patience jusqu'à ce que la demande d'aide soit clarifiée.

Nos médiateurs scolaires font office de passerelles entre l'école et les familles pauvres, par leur présence à l'école et leurs visites à domicile. Par le fait d'amener les parents à d'autres parties du 'vivre ensemble' (comme notre propre maison de quartier, d'autres services d'aide, des organisations socioculturelles, d'autres parents du groupe des parents) ils font plus confiance à la société et leur citoyenneté s'en trouve stimulée.

Nous offrons les outils qui pourront permettre de combler le fossé éducatif de manière participative, et de renforcer les compétences des enseignants à aborder les familles qui accumulent les problèmes.

Nos médiateurs scolaires transmettent leur propre expertise au cours de moments de formation formels, mais aussi de manière informelle dans leurs entretiens et leurs séances de concertation avec le personnel scolaire.

Par leurs efforts pour créer une solide relation de confiance, ils sont des passerelles et des soutiens pour l'école mais aussi pour les enfants et leurs familles.

Nos associations proposent aussi des programmes de formation, des promenades dans le quartier, des tables de dialogue et de rencontre aux personnes ou aux groupes du monde de l'enseignement. Notre offre est développée en collaboration avec des personnes vivant dans la pauvreté.

L'introduction de leur connaissance acquise par l'expérience dans notre offre de formation, fait naître une compréhension approfondie de la pauvreté en tant que donnée structurelle.

L'insertion de la médiation scolaire dans les écoles bruxelloise est une base indispensable pour une solide politique de participation des parents. L'expérience acquise et l'expertise étayée de ces personnes-passerelles est indispensable pour le renforcement des équipes scolaires et des enfants défavorisés eux-mêmes.

## Références

- (1) [http://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre-welzijnsbarometer/welzijnsbarometer\\_2017\\_nl.pdf](http://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/rapport-pauvrete/barometre-welzijnsbarometer/welzijnsbarometer_2017_nl.pdf) Baromètre social  
Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2017
- (2) [http://www.ccc-ggc.irisnet.be/sites/default/files/documents/graphics/rapportpauvrete/thematisch\\_rapport\\_nl\\_2016.pdf](http://www.ccc-ggc.irisnet.be/sites/default/files/documents/graphics/rapportpauvrete/thematisch_rapport_nl_2016.pdf) Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise, rapport thématique - Observatoire
- (3) Brussels Hoofdstedelijk Parlement 15.11.2017, *B.V.A. 34 (17/18)*, 172. Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale  
Bulletin Questions et réponses 2017-2018
- (4) Parl. St. Br. Parl. 2017-18, nr. A-635/1 Projet d'ordonnance modifiant le Code bruxellois du Logement, visant à renforcer la bonne gouvernance dans le secteur du logement public , 22.02.2018
- (5) <http://www.dekamer.be/FLWB/PDF/54/2890/54K2890008.pdf> Loi portant modification des articles 2 et 9ter de la LOI DU 2 AVRIL 1965 RELATIVE A LA PRISE EN CHARGE DES SECOURS ACCORDES PAR LES CENTRES PUBLICS D'AIDE SOCIALE  
-approuvée au parlement fédéral le 15.03.2018  
– pas encore d'application lors de la parution du memorandum  
Carte médicale OCMW Gent
- (6) <http://www.ocmwgent.be/financile-en-juridische-hulp-Medische-kosten-Medische-kaart-illegalen.html>
- (7) <http://www.pigmentvzw.be/dringende-medische-hulp/> Memorandum: "L'Aide Médicale Urgente pour les personnes en situation irrégulière, où le bat blesse-t-il ? 2012
- (8) Habiter n'est pas avoir un logement, Pour une approche clinique psychosociale Intervention à la Conférence SMES-Europa: «Home-less & Home-First » du Dr. Jean Furtos , ROME 7 mars 2013 [http://www.lbfsm.be/IMG/pdf/mentalidees\\_21\\_web.pdf](http://www.lbfsm.be/IMG/pdf/mentalidees_21_web.pdf)

