

Dalida Rigo

“Les usagers paient l’inertie du CPAS”

► M. Wilmart nous dit que les dépassements des délais légaux dans le traitement des demandes d'aide sont l'exception, et tiennent à de malheureux concours de circonstances, comme la maladie prolongée d'un agent...

DALIDA RIGO : Monsieur Wilmart, comment dire... manque de lucidité. Il faut voir les choses en face : en moyenne, c'est une attente de trois à quatre mois avant d'avoir une réponse. En règle générale, il faut déjà un ou deux mois rien que pour rencontrer un assistant social. Quand il a bouclé son dossier et remis son avis, cela doit encore passer devant le Comité spécial du Service social. Comme toutes les demandes n'y passent pas en une seule fois (cela dépend du nombre de cas à l'ordre du jour) il faut parfois deux, trois ou même cinq semaines de plus pour que le dossier soit discuté. Faites le compte...

► **Dans un procès-verbal du conseil consultatif des usagers, le président a reconnu jusqu'à trois mois de retard dans le traitement de certaines demandes, mais il invoque leur complexité.**

D. R. : Evidemment : au Conseil consultatif, les gens lui parlent de leur cas ou de ceux de gens qu'ils connaissent. Là, il ne peut pas nier l'évidence. Mais la “complexité des dossiers”, ce sont de bien grands mots pour ce que, moi, j'appelle la lenteur administrative ! Je pense

FILES AU PETIT MATIN. ACCUEIL IRRESPECTUEUX. AIDE D'URGENCE INSUFFISANTE. MÉLANGE DES DOCUMENTS ET EN PRIME LA LENTEUR ADMINISTRATIVE. C'EST LA VIE DES MINIMEXÉS D'ANDERLECHT, EXPLIQUE DALIDA RIGO, PORTE-PAROLE DU COMITÉ D'INFORMATION ET DE DÉFENSE DES MINIMEXÉS D'ANDERLECHT (CIDM).

Propos recueillis par **Denis Desbonnet**

que la mauvaise organisation et les problèmes informatiques à répétition sont bien plus en cause. Les ordinateurs sont totalement dépassés, cela prend un temps phénoménal pour encoder un dossier. Le personnel a beau réclamer, c'est toujours la même réponse : “on n'a plus de budget”.

► **Un reproche récurrent des usagers est la non-délivrance d'accusés de réception.**

D. R. : Pour les inscriptions, à ma connaissance, les usagers reçoivent bien un accusé. Par contre, pour les documents transmis, c'est une catastrophe. La plupart du temps, on dit aux gens de les déposer dans une “boîte aux lettres” placée dans la salle d'attente, boîte qui est ensuite relevée à tour de rôle par un AS, chargé de la redistribution à ses collègues. Autant dire qu'une fois sur deux, ça s'égaré. Les gens doivent ramener des copies (s'ils ont pris la précaution d'en faire : ça coûte, certains savent à peine lire...) et ça retarde

encore plus la procédure. Mais même quand on exige un reçu, c'est chaque fois refusé.

► **Cela renvoie au problème général de l'accueil, qu'on nous décrit comme particulièrement rébarbatif, voire irrespectueux. Monsieur Wilmart dit en être conscient et avoir chargé un assistant social de sa supervision.**

D. R. : Il y a en effet maintenant un A.S. présent sur place. Mais je doute que ça suffise pour régler le problème, c'est bien plus profond. Primo, à la permanence, les gens doivent être là dès sept heures du matin pour avoir une chance d'être reçus à 11 heures – et encore, sans garantie, parfois ils doivent revenir le lendemain. Résultat : des files pas possibles, une heure avant l'ouverture des portes, même en hiver, avec des gens parfois en mauvaise santé. Ça fait des années que je propose au CPAS de réserver deux guichets à part, ouverts constamment, pour rece-

voir uniquement les cas d'urgence. C'est une solution simple, qui ne coûte rien : cela se fait à la ville de Bruxelles, à Ixelles... Je ne dis pas que ce sont les mêmes A.S. qui devraient toujours assurer cette permanence, cela peut se faire en rotation. Ensuite, la question des locaux : les gens sont les uns sur les autres, il n'y a aucune discrétion, on entend tout...

► **En principe, le déménagement dans les nouveaux bâtiments annoncé pour ce printemps devrait nettement améliorer les choses ?**

D. R. : On peut l'espérer. Mais je suis persuadée que les nouveaux bâtiments seront eux aussi trop petits, surtout avec le personnel supplémentaire. De plus, les locaux n'excusent pas tout : c'est d'abord une question de comportement du personnel. Accueillir c'est un métier - et un métier pas facile. Les agents chargés de cette mission ne sont absolument pas préparés : on les “lâche” sans aucune

formation. Résultat: trop souvent, les usagers sont reçus comme des chiens. Il ne faut pas s'étonner qu'il y ait des incidents: franchement, parfois, on les provoque avec des attitudes inadmissibles.

Bien sûr, je ne dis pas que tous les agents sont comme ça. Mais il y en a quelques-uns qui sont des "spécialistes", chez les assistants comme chez les administratifs. Ça dure depuis des années. Monsieur Willmart est parfaitement au courant, je l'ai moi-même interpellé à plusieurs reprises à propos de cas précis. Qu'attend-il pour intervenir, et sévir quand cela le mérite?

► **Pour en revenir aux retards, le CPAS ne devrait-il pas accorder systématiquement une aide d'urgence quand il ne parvient pas à statuer dans le délai requis? Au moins pour les situations les plus criantes, quitte à récupérer cette avance par la suite?**

D. R.: Tout à fait. La loi est très claire: en cas d'urgence, le prési-

dent a *toujours* le droit d'octroyer une aide qui peut aller jusqu'au montant du R.I. Or, à Anderlecht, un règlement d'ordre intérieur a limité cette aide à 250 €. C'est souvent tout à fait insuffisant: je pense à un cas que je connais, une personne qui doit se reloger en urgence suite à un incendie.

Je comprends qu'on ne peut donner une aide sans vérifier un minimum le réel état de besoin des gens. Mais ça ne peut pas devenir un prétexte pour faire traîner les choses, sinon l'urgence ne veut plus rien dire! En plus, la plupart du temps, la situation est évidente: si les gens se retrouvent réduits à six ampères, ils ont le petit carton rose qui l'atteste. Dans le cas d'un relogement nécessaire suite à un incendie ou à des problèmes d'insalubrité, il y a les documents de l'assurance ou de la police... Il y a moyen de faire du social dans l'urgence, tout en évitant les abus. Ce n'est pas normal qu'un règlement intérieur, beaucoup moins généreux, prime sur ce que prévoit la loi.

► **On vous répondra que ces restrictions sont inévitables dans le contexte financier actuel, avec la mise sous tutelle régionale...**

D. R.: On accuse souvent la Tutelle régionale. Mais avec Kim Lê Quang, du Ceduc, je suis allée rencontrer les cabinets de Charles Picqué, d'Evelyne Huytebroeck et de Pascal Smet, pour demander s'il était vrai que les restrictions étaient draconiennes à ce point, et si aucune bouffée d'oxygène n'était possible. On nous a répondu: "nous sommes là pour serrer la vis, mais aussi pour chercher ensemble des alternatives". Seulement on ne saisit pas la perche...

Il faut aller renégocier, en montrant les réels besoins auxquels on doit faire face. Du point de vue budgétaire, le CPAS n'a aucune politique pour essayer de sortir du trou: on fait "avec ce qu'on a", sans se poser de questions. Au conseil consultatif, les responsables du CPAS nous disent qu'ils recherchent des subsides complémentaires, mais je ne vois vraiment

pas où... Pourquoi ils n'engagent pas quelqu'un rien que pour ça? Je suis sûre que ça serait très vite rentabilisé! De toute façon, sans une forme ou une autre de refinancement, on va dans le mur. Actuellement, l'argument fétiche du CPAS, c'est toujours "on n'a pas l'argent". Mais il faudra bien trouver une solution, car ça ne va pas aller en s'améliorant. Les pauvres se concentrent toujours plus dans cette partie-ci de Bruxelles, déjà pour des questions de loyers moins chers...

Et avec la régularisation des sans-papier cela va encore empirer. Ça leur est aisé, au fédéral, de régulariser. Tant mieux pour ceux qui en bénéficient, mais si les subsides du fédéral ne suivent pas, les CPAS vont s'écrouler. On subissait déjà les exclusions du chômage, qui explosent... Il faut faire pression sur le fédéral, aller les "secouer", descendre dans la rue s'il le faut, pour exiger un refinancement. Le CPAS d'Anderlecht doit aussi agir à ce niveau-là, crier "Au secours, le fédéral!". ■



DALIDA RIGO, PORTE-PAROLE DU CIDM