



Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale

Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Dienst zur Bekämpfung von Armut, prekären
Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung

LECTURE DE L'ACCORD DU GOUVERNEMENT WALLON 2014-2019

Novembre 2014

Table des matières

INTRODUCTION	2
CHAPITRE I : EMPLOI ET FORMATION	3
Proposer aux partenaires sociaux un Pacte pour l'emploi et la formation et relever le défi de la qualification (I.3.)	3
Accompagner les demandeurs d'emploi et assurer le contrôle de disponibilité (I.4.)	6
CHAPITRE II : ENTREPRISES	10
Soutenir l'économie sociale (II.9.)	10
CHAPITRE VI : SANTÉ	11
CHAPITRE VII : ALLOCATIONS FAMILIALES	14
CHAPITRE VIII : PERSONNES HANDICAPÉES	16
CHAPITRE X : COHESION SOCIALE	17
Assurer la cohésion sociale (X.1.)	17
Soutenir les CPAS et le secteur associatif actif en matière de lutte contre l'exclusion sociale (X.2.)	17
Lutter contre la pauvreté (X.3.)	18
CHAPITRE XI : ÉGALITÉ	21
Promouvoir le droit des femmes et l'égalité entre les sexes (XI.1.)	21
Renforcer le vivre ensemble (XI.2.)	21
CHAPITRE XIV : INFRASTRUCTURES POUR L'ACCUEIL DE L'ENFANCE	23
CHAPITRE XV : LOGEMENT	24
Créer plus de nouveaux logements de qualité (XV.1.)	24
Améliorer le fonctionnement du marché locatif privé (XV.2.)	25
Permettre un juste accès au logement public et le rendre plus actif et participatif (XV.3.)	26
Permettre au plus grand nombre d'accéder à la propriété (XV.4.)	26
Renforcer la qualité énergétique des logements (XV.5.)	27
Améliorer la bonne gouvernance du secteur et la cohérence des politiques publiques du logement (XV.8.)	27
CHAPITRE XVI : MOBILITÉ	28
CHAPITRE XXI : ENVIRONNEMENT	30
Promouvoir une politique intégrée de l'eau (XXI.5.)	30
CHAPITRE XXIII : ENERGIE	32
Soutenir les efforts d'économies d'énergie (XXIII.1.)	32
Garantir l'accès de tous à l'énergie dans un marché efficace (XXIII.2.)	32
CHAPITRE XXVI : SERVICES PUBLICS	35
CHAPITRE XXX : EUROPE	37
BIBLIOGRAPHIE	39

INTRODUCTION

L'efficacité des politiques menées est notamment liée à la façon dont elles prennent en compte les réalités sur lesquelles elles veulent avoir un impact. La mesure dans laquelle les bénéficiaires des politiques ainsi que les professionnels chargés de les mettre en œuvre auront été associés à la réflexion préalable à la décision politique est déterminante à cet égard. Ceci vaut pour toutes les matières et en particulier en ce qui concerne la pauvreté, parce que celle-ci est un phénomène très complexe, multidimensionnel, qui reste donc difficile à appréhender. Les acteurs concernés par la lutte contre la pauvreté sont eux aussi nombreux et fort divers. C'est la raison pour laquelle l'État fédéral, les Régions et les Communautés ont créé ensemble un lieu de dialogue structurel, ouvert aux acteurs de terrain concernés par la pauvreté, qu'ils soient publics ou privés, le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (accord de coopération relatif à la continuité de la politique en matière de pauvreté). Ils se sont ainsi dotés d'un outil pour entendre régulièrement les constats du terrain et entrer dans une compréhension fine des problématiques, bâtie sur le croisement de différentes expertises, toutes aussi indispensables les unes que les autres. Ce travail de dialogue est également placé dans un contexte plus large, sur la base de données chiffrées disponibles et de la littérature scientifique existante.

Dans cette note, nous présentons de façon succincte les réflexions menées dans les groupes de concertation organisés par le Service, sur des thématiques abordées dans l'accord de Gouvernement. Nous nous référons aussi à des résultats de recherches menées à la demande du Service et financées par le SPP Politique scientifique. Il y a donc probablement des éléments de l'accord de Gouvernement pertinents en matière de lutte contre la pauvreté que nous n'abordons pas, parce qu'ils n'ont pas encore fait l'objet de travaux au sein du Service. Notons que le Service travaille actuellement sur le rôle des services publics dans la lutte contre la pauvreté. Une bibliographie reprend les publications utilisées pour rédiger cette note ; des hyperliens vers le site www.luttepauvrete.be y ont été insérés de façon à ce que le lecteur puisse facilement avoir accès aux sources s'il souhaite en savoir davantage sur l'un ou l'autre thème.

La structure générale de la note correspond à celle de l'accord. Pour chaque chapitre que nous évoquons, nous commençons par une courte présentation des points qui y figurent et que nous commentons. Les réflexions du Service figurent ensuite en italique.

CHAPITRE I : EMPLOI ET FORMATION

Proposer aux partenaires sociaux un Pacte pour l'emploi et la formation et relever le défi de la qualification (I.3.)

La formation des demandeurs d'emploi et des travailleurs est un élément central du chapitre consacré à l'emploi dans l'accord de Gouvernement. Celui-ci développera une offre de formation professionnelle adaptée à tous les profils de demandeurs d'emploi et travailleurs, complémentaire à l'offre d'enseignement. Il prévoit de renforcer les politiques de formation et le lien entre la formation et l'emploi.

Parmi les secteurs ciblés, l'alternance est mise en avant en tant que filière d'excellence. Il est prévu de conclure avec les partenaires sociaux un Pacte pour l'emploi et la formation, afin de stimuler la formation des travailleurs ou encore de développer les stages en entreprises pour les apprenants issus de la formation en alternance ou de la formation professionnelle.

Le Gouvernement planifie également de donner priorité à la mise en place de l'Office francophone de la Formation en Alternance (OFFA), au soutien de l'IFAPME et au processus d'harmonisation des statuts et des contrats des apprenants. Il propose aussi de soutenir la validation des compétences en s'orientant vers la délivrance d'une véritable certification des apprenants de l'IFAPME, similaire aux certifications délivrées par la Communauté française.

La formation en alternance est potentiellement en mesure de servir de tremplin durable vers l'emploi de qualité à condition que l'alternance entre la formation générale et la formation professionnelle (en centres et en entreprises) soit équilibrée et vise à faire acquérir non seulement des compétences techniques, mais aussi des compétences sociales et citoyennes. Mais aujourd'hui, ces dispositifs ne concernent qu'un nombre restreint d'apprentis et leurs objectifs ne sont pas toujours atteints, en particulier pour les jeunes défavorisés. Ceux-ci y sont surreprésentés et risquent davantage d'interrompre leur stage ou leur formation parce qu'ils sont confrontés dans leur vie quotidienne à de graves problèmes financiers et à des conditions de vie difficiles.

Développer l'offre de stage est effectivement l'une des pistes essentielles. Cela suppose entre autres :

- o d'augmenter la visibilité de ces dispositifs, en particulier pour l'alternance ;*
- o d'ouvrir le débat sur des engagements plus contraignants. Le cadre légal sur les efforts globaux des entreprises en matière de formation prévoit déjà des sanctions pour celles qui ne fournissent pas ces efforts. La question est de savoir si ce cadre peut être utilisé au bénéfice des apprenants en alternance et de quelle manière ;*
- o d'amener les pouvoirs publics en tant qu'employeurs susceptibles d'offrir des lieux de stage, à intensifier leurs efforts dans ce domaine ;*
- o de s'attaquer à la problématique de la mobilité. En effet, les lieux de stage ne sont pas toujours accessibles en transport en commun. Le temps et le coût de ces déplacements peuvent dissuader certains*

élèves. Il faudrait veiller à rembourser les frais de déplacement vers le lieu de stage. Certains secteurs ont déjà pérennisé cette bonne pratique dans une CCT ;

- o de poursuivre des efforts d'uniformisation des statuts et des contrats au sein des différents dispositifs d'alternance ; cela contribuera indirectement à inciter les employeurs à créer plus de stages.

La qualité du stage et de l'accompagnement du jeune lors du stage est également cruciale. Il est important de :

- o garantir un accompagnement de qualité tant par le centre de formation que par l'employeur. La réussite de la formation sur le lieu de travail est notamment tributaire du suivi de l'apprenti par l'entreprise. Ainsi, il faudrait ouvrir le débat sur la pertinence d'intégrer, parmi les critères légaux d'agrément des entreprises, l'obligation de suivre au préalable une formation au tutorat ;
- o tenir compte de la relation triangulaire dans lequel le jeune se trouve : centre-entreprise-jeune. L'accompagnateur doit donc veiller à favoriser la concertation et l'harmonisation entre ces trois pôles ;
- o soutenir la recherche d'une place de stage : les jeunes issus de familles pauvres peuvent rarement s'appuyer sur un réseau de contacts sociaux important.

Enfin, les certificats dispensés par la formation en alternance doivent être valorisés sur le marché du travail, pour l'accès aux formations et en matière de barème salarial.

- L'emploi des jeunes (I.3.2.)

Le Gouvernement cherche à favoriser l'insertion durable des jeunes sur le marché de l'emploi. Un « trajet pour l'emploi » sera défini pour chaque jeune sorti des études. Le Gouvernement entend entre autres :

- pérenniser le dispositif de la garantie jeune ;
- définir un accompagnement adapté aux premières semaines après la sortie des études ;
- faciliter l'accès au stage, durant le stage d'insertion ;
- développer des aides favorisant l'engagement des jeunes ;
- mobiliser plusieurs secteurs (jeunesse, culture, sport, intégration sociale,...) pour faciliter l'insertion professionnelle des jeunes habitant dans les quartiers socialement défavorisés.

Beaucoup de jeunes s'insèrent difficilement sur le marché de l'emploi, tout particulièrement ceux qui vivent dans la pauvreté et ceux qui ont quitté l'école avant la fin de leur sixième année et qui ont accumulé un retard scolaire important. Les fluctuations du marché de l'emploi les touchent davantage. Certains retournent en formation, d'autres connaissent des périodes de chômage ou d'inactivité plus ou moins longues, enfin certains 'décrochent' et s'éloignent du marché de l'emploi. Or, en général, ces périodes de chômage en début de carrière sont vécues comme un stigmate qui aura des effets dommageables à long terme sur le parcours professionnel. Le cercle vicieux de périodes d'inactivité et d'emplois de courte durée décourage en plus le jeune et mine sa crédibilité aux yeux des employeurs.

Proposer un accompagnement aux jeunes rapidement après la sortie des études ne permettra d'éviter une période d'inactivité prolongée que si les mesures d'insertion professionnelle proposées relèvent d'une approche multifactorielle, et envisagent la transition vers l'emploi comme le fait d'interdépendances. Les plus vulnérables ont besoin, au préalable ou simultanément, d'un accompagnement plus long et sur mesure qui prenne en compte leur bien-être général.

Faciliter l'accès à un stage pour les jeunes durant leur stage d'insertion peut représenter l'opportunité d'une première expérience professionnelle. Mais il ne sera bénéfique qu'à condition que le jeune y ait appris des choses et que les compétences acquises soient transférables dans ses futurs emplois, permettant ainsi au jeune d'évoluer. En outre, les conditions de travail (revenus, droit du travail, ...) doivent être au cœur des préoccupations. Développer l'offre de stages ne peut se faire au détriment de la création d'emplois stables et de qualité pour les jeunes peu diplômés, car ils constituent la meilleure étape vers une insertion professionnelle durable. Il ne sera possible d'améliorer structurellement leur position sur le marché de l'emploi que si cette offre est augmentée.

- Les services de proximité (I.3.3.)

Une série de services publics de proximité (Agences Locales pour l'Emploi, titres-services,...) aident les demandeurs d'emploi à s'insérer sur le marché de l'emploi. La régionalisation est l'occasion pour le Gouvernement d'améliorer la coordination entre ces services et de proposer des trajets professionnels plus intégrés afin qu'un travailleur qui le souhaite puisse passer d'un dispositif à un autre. Le Gouvernement réduira le nombre de dispositifs d'aide à la formation et à l'emploi pour que l'offre soit plus claire pour les utilisateurs, en encourageant tant que possible le regroupement des dispositifs dans un lieu unique.

Avec la sécurité sociale et la participation, l'adaptation et le développement des services publics sont identifiés comme un élément essentiel de la lutte contre la pauvreté, dans l'accord de coopération à l'origine de la création du Service de lutte contre la pauvreté. L'offre de services publics influe de façon directe sur l'accès à l'emploi convenable. Dès lors, une rationalisation ou un regroupement de tels services implique de rester vigilant quant à leur accessibilité pour les personnes précarisées (cf. chapitre XXVI).

Le dispositif de titres-services sera maintenu, en favorisant les entreprises qui investissent dans la stabilité et la progression des trajets professionnels, dans la formation des travailleurs et dans le bien-être au travail.

Le nombre d'emplois créés grâce aux titres-services ne peut faire oublier le travail à mener sur la qualité des emplois. Les mesures d'insertion professionnelle sont considérées comme tremplin vers des emplois durables dans l'économie régulière. Mais ceux qui occupent une position fragile sur le marché du travail risquent plus d'être enfermés dans un carrousel où les emplois de courte durée et les statuts d'activation alternent avec des périodes d'inactivité ou de chômage. De plus, la grande majorité des travailleurs titres-services sont des femmes. La nature du travail, les conditions

de travail et la rémunération perçue sont des éléments à prendre en compte dans une analyse de ce dispositif tenant compte du critère de genre.

Les titres-services sont, pour certaines associations de lutte contre la pauvreté, un instrument qui freine le développement des services publics censés couvrir de nouveaux besoins sociétaux, accessibles à tous. La redistribution passe aussi par le maintien des services publics de qualité accessibles à tous. Grâce aux services publics, c'est une partie de l'économie qui est 'socialisée'.

Pour que les titres-services deviennent un instrument d'insertion socioprofessionnelle durable, il est nécessaire d'examiner comment améliorer la qualité des emplois proposés (la durée contractuelle et la durée du temps de travail). La réglementation relative aux contrats du travail titres-services s'écarte sur certains points de la législation sur le travail. Ainsi, pendant les 3 premiers mois d'occupation, la conclusion de contrats à durée déterminée successifs n'entraîne pas la conclusion d'un contrat à durée indéterminée et des contrats de moins d'un tiers de la durée hebdomadaire de travail peuvent être conclus (après 4 mois, la condition est de 13 heures pour les travailleurs qui bénéficient d'allocations supplémentaires et de minimum 10 heures pour tous les autres travailleurs). De plus, les travailleurs qui relèvent de la commission paritaire 322.01 (dans laquelle les conditions de travail des contrats titres-services sont déterminées) sont désavantagés au niveau des salaires par rapport à ceux qui relèvent du secteur des entreprises de nettoyage. Ces dérogations entravent la sécurité d'emploi et de revenus.

La régionalisation offre des opportunités pour lier les subventions publiques à la qualité de l'emploi, par exemple, à la conclusion de contrats à durée indéterminée. L'amélioration d'autres conditions de travail devrait également être poursuivie, telles que la nature du travail (il s'agit des travaux pénibles), les possibilités de formation et les déplacements (tant le nombre de déplacements que les coûts à charge du travailleur).

Accompagner les demandeurs d'emploi et assurer le contrôle de disponibilité (I.4.)

Le Forem se verra confier les missions d'accompagnement et de contrôle de disponibilité dans une logique de droits et de devoirs de chacun (demandeurs d'emploi, opérateurs publics, employeurs).

Le Plan fédéral d'activation du comportement de recherche d'emploi s'est heurté à de très nombreuses critiques des acteurs de terrain parce qu'il est trop centré sur le comportement individuel en tant que cause du chômage. La procédure d'activation tient également trop peu compte de situations de pauvreté qui compliquent justement la recherche d'un emploi. Le plan a mené à une augmentation du nombre de sanctions, qui touchent avant tout les plus vulnérables. Ils ne sont cependant pas moins disposés que d'autres chômeurs à accepter un emploi. Des changements réguliers d'adresse, des démarches infructueuses vers l'emploi par le passé et le découragement qu'elles entraînent, les difficultés et la honte pour expliquer et justifier leur parcours d'emploi et parcours de vie, les difficultés pour comprendre les

formulaire administratifs... expliquent dans de nombreux cas l'absentéisme et le non-respect des engagements contractuels aux entretiens de suivi. Les facilitateurs de l'ONEm n'ont souvent pas assez de temps ni de moyens pour acquérir une meilleure connaissance des conditions de vie des chômeurs et pouvoir en tenir compte lors de l'établissement de ces contrats. L'ONEm avait prévu cependant un module de formation spécifique sur la pauvreté pour les facilitateurs. Une telle initiative serait souhaitable au niveau régional.

Face aux risques de voir les personnes vulnérables sanctionnées davantage par le contrôle de la disponibilité au travail, la mise en place d'une mesure d'impact sur la pauvreté avant la mise en œuvre du contrôle par les Régions est souhaitable.

Le Gouvernement va poursuivre l'accompagnement individualisé via le plan d'action personnalisé, développer la formation en interne des 'conseillers-référents' ou encore adapter l'accompagnement aux réalités individuelles et locales du marché de l'emploi.

Il est en effet crucial que la réalité du marché de l'emploi et la qualité de l'emploi disponible soient prises en compte lors de l'évaluation de la disponibilité au travail des chômeurs. La situation sur le marché de l'emploi des travailleurs salariés s'est détériorée durant la dernière décennie. La stabilité d'emploi des personnes peu qualifiées, qui connaissent un taux de chômage plus important que les personnes moyennement ou très qualifiées, s'est dégradée ces dernières années. Les personnes peu qualifiées sont surreprésentées dans les branches de l'économie qui ont subi des restructurations importantes ces dernières années. Elles rencontrent également plus de difficultés pour obtenir des contrats de travail à durée indéterminée ; le nombre de contrats intérimaires et temporaires a davantage augmenté pour ce groupe que pour les autres groupes de qualification. Outre les emplois temporaires, de nombreux salariés sont confrontés à d'autres conditions de travail précaires : bas salaires, emplois à temps partiel non souhaités, horaires de travail intensifs et fortement atypiques (travail fréquent durant le week-end, longues heures de travail, horaires de travail variables et interrompus,...), conditions de travail pénibles ou environnement malsain, pression de travail élevée, peu de possibilités d'évolution et de droit de parole,... Les travailleurs salariés les plus vulnérables cumulent généralement plusieurs de ces conditions et restent souvent enfermés dans de tels emplois, en alternance avec des périodes de chômage.

Des initiatives soucieuses des personnes sans emploi très vulnérables sont mises en œuvre au sein des services de placement régionaux, proposant des parcours de plus longue durée, ainsi qu'une approche transversale aux différents domaines de vie. Au Forem, 'l'accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi' s'adresse à l'ensemble des demandeurs d'emploi et offre la possibilité de varier l'intensité de l'accompagnement. Il peut être mis en œuvre en collaboration avec des opérateurs pouvant contribuer à une insertion socioprofessionnelle de qualité et durable. Ces initiatives sont saluées par de nombreux acteurs de terrain. Elles sont l'expression d'une activation 'large' ou 'positive' qui ne se limite pas à orienter vers le marché du travail mais est attentive à l'effectivité des droits fondamentaux. Pourtant, ces

organisations estiment que la politique d'activation 'étroite' est encore dominante, également auprès des services de placement régionaux. La hausse des transmissions de données à l'ONEm (et des sanctions qui en découlent) suite à l'absence de réponse à une convocation de cet organisme, au refus de participer à une formation professionnelle ou à des actions d'insertion (ou à l'arrêt de la participation)... en constituent une illustration. Certains opérateurs privés qui collaborent avec les services régionaux signalent également qu'un grand nombre de chômeurs s'adressent à eux pour un accompagnement ou une formation afin de satisfaire aux obligations du Plan d'activation fédéral ou d'engagements contractuels régionaux. Selon eux, la chose est contreproductive, car le succès de leurs actions s'appuie sur la participation volontaire des demandeurs d'emploi. Dans les parcours d'activation 'large', il est parfois fait mention d'une zone de tension entre le besoin de l'ayant droit d'aborder des problèmes dans d'autres domaines de vie et l'objectif du service public d'entamer l'orientation vers le travail.

Le Gouvernement contrôlera la disponibilité des chômeurs tout en garantissant la loyauté fédérale et le respect de la réglementation chômage.

La réglementation fédérale du chômage contient entre autres les critères d'emploi convenable, qui déterminent quand un chômeur peut refuser un emploi sans risquer de perdre son allocation. L'objectif est de protéger le travailleur contre le travail précaire. Néanmoins, la protection offerte par ces critères a diminué. C'est dû au fait qu'ils restent fortement inspirés par le modèle du ménage à salaire unique et qu'ils n'ont pas suivi l'évolution du marché de l'emploi ; ces critères ne tiennent pas compte du manque de places (à prix abordable) dans les services de garde d'enfants, ni à la multiplication des emplois temporaires et à temps partiel qui augmentent le risque de pauvreté.

La dernière modification de la réglementation du chômage a concerné deux critères d'emploi convenable :

- o le délai durant lequel une offre d'emploi ne doit pas correspondre au diplôme ou au métier exercé, avec une modulation selon l'âge et la durée de la carrière, a été raccourci. Ce délai est désormais de trois mois (au lieu de six) pour les travailleurs de moins de 30 ans qui ont moins de cinq ans de carrière et de cinq mois pour les autres. Or, le délai de six mois était déjà court au vu du temps que peut prendre la recherche d'un emploi, entre autres à cause du manque structurel d'emplois (de qualité) dans certains secteurs ;
- o la distance jusqu'à laquelle un emploi est considéré comme acceptable a été portée de 25 à 60 km, indépendamment de la durée du déplacement. C'est problématique pour les personnes en situation de pauvreté car elles sont particulièrement touchées par les problèmes de mobilité (souvent, elles ne peuvent pas se payer de voiture, l'entreprise n'est pas toujours aisément accessible en transports publics voire pas du tout, si elles ont une voiture, le déplacement implique des frais considérables qu'elles peuvent difficilement supporter). De plus, si les horaires de travail sont atypiques

ou morcelés, ils ne permettent pas toujours de prendre les transports publics.

L'accord de Gouvernement prévoit de mener une réflexion sur la construction d'un statut particulier et temporaire pour les personnes très éloignées du marché du travail qui, en dépit de tous les efforts d'accompagnement et de formation, doivent être considérées comme temporairement non orientables, en vue de définir un cadre d'obligations adapté, différent de celui qui est appliqué aux autres demandeurs d'emploi.

La question se pose de savoir comment on déterminera qui se retrouvera dans ce groupe et si cela ne va pas aboutir à la stigmatisation des intéressés. Plusieurs associations de lutte contre la pauvreté s'inquiètent de cette catégorisation des demandeurs d'emploi. Selon elles, l'accompagnateur du service de placement régional risque fort de se référer à une norme sociale qui correspond aux critères d'employabilité définis par une entreprise mais qui est fort éloignée de l'univers de vie des personnes pauvres. Elles soulignent que cette catégorie risque de devenir un fourre-tout pour toutes les personnes au parcours atypique. Cela participe à la logique de psychiatrisation ou de médicalisation du social. Cette tendance qui consiste à donner une dimension pathologique et à traiter médicalement des problèmes, des sentiments et des comportements qui relèvent en fait de la normalité – a de lourdes répercussions sur les personnes pauvres : elles n'ont plus de moyens de défense. Leur révolte et leur découragement sont considérés comme des 'troubles de l'humeur' au niveau individuel. Le problème social, culturel et économique est masqué par le problème médical.

Le Gouvernement entend également maintenir les dispositifs de réinsertion des bénéficiaires du revenu d'intégration par la mise au travail auprès d'opérateurs publics et non-marchands (« article 60 ») ou privés (« article 61 »).

Si les contrats de travail en article 60 permettent aux bénéficiaires du revenu d'intégration de disposer (temporairement) d'un revenu plus important et d'acquérir une expérience de travail, ils soulèvent tout de même de nombreuses questions. Tout d'abord, un contrat en article 60 peut juridiquement être un contrat à durée indéterminée, mais dans la pratique, il s'agit très souvent d'un contrat à durée déterminée ou d'un contrat à durée indéterminée mais auquel il est mis fin au moment où la personne remplit les conditions pour (ré) ouvrir le droit à une allocation de chômage complète. L'État fédéral n'intervient alors plus pour subsidier ce contrat, et souvent, le CPAS y met fin. Il existe tout de même des CPAS qui, alors, engagent les personnes sur fonds propres. Ces contrats doivent être couplés à la création d'emplois de qualité et à une bonne collaboration avec les services de placement régionaux, les a.s.b.l. et les entreprises, afin de constituer une transition durable et d'offrir une réelle perspective d'avenir. Sans cela, ils risquent de n'être qu'une étape en plus dans le cercle vicieux 'emploi précaire inactivité' qui, à terme, décourage les demandeurs d'emploi. Dans les faits, certains témoignent de CPAS qui mettent en place des stages préalables à l'article 60 : si la personne peut conclure un P.I.S formation par le travail, alors ces stages sont acceptables ; sinon, ils sont une forme d'abus.

CHAPITRE II : ENTREPRISES

Soutenir l'économie sociale (II.9.)

L'accord reconnaît l'importance de ce secteur dans le redéploiement économique de la Wallonie et son expertise dans l'insertion des demandeurs d'emploi sur le marché du travail.

Pour les personnes fragilisées, le rythme de travail imposé au sein de l'économie régulière n'est souvent pas une option. L'économie sociale d'insertion leur offre une alternative, favorisant l'insertion professionnelle. Un accompagnement est prévu en vue de surmonter les freins à l'insertion durable sur le marché de l'emploi. Elle vise la création d'emplois qui feront office de tremplin vers l'économie régulière.

Cela dit, il reste important que ceux qui réussissent ce passage vers l'économie régulière disposent, en cas de difficultés, de possibilités de retour en arrière, vers l'économie sociale d'insertion.

CHAPITRE VI : SANTÉ

Suite à la sixième réforme de l'État et aux accords de la « Sainte Émilie », le Gouvernement wallon dispose de nouvelles compétences en matière de santé et d'aide aux personnes, dont l'organisation de la première ligne de soins, la prévention et promotion de la santé et les institutions de santé mentale.

Le Gouvernement souhaite mettre le médecin de famille au cœur de la première ligne de soins. Cela implique de :

- améliorer les dispositifs favorisant l'installation des médecins dans les zones de pénurie, notamment les zones rurales.

L'accès aux soins médicaux est déterminé spatialement. Les personnes précarisées font souvent face à un problème de mobilité et, du fait de l'offre limitée et disséminée de services spécialisés, combinée au manque d'interventions dans les coûts de transports, les personnes pauvres n'ont souvent pas accès aux soins. Dans certaines régions, il y a une pénurie de médecins généralistes et le choix de ces médecins ou de spécialistes est très restreint. De plus, dans certaines zones rurales, les visites à domicile des médecins généralistes deviennent rares en raison de longues distances et de manque de temps.

- continuer à soutenir les initiatives de pratique groupée (en maisons médicales ou en centres médicaux).

Les personnes pauvres et précarisées disposent, en maison médicale, d'un suivi global multidisciplinaire, abordable financièrement et accessible. De plus, l'attitude ouverte du personnel aux problèmes liés aux conditions de vie et statut des personnes pauvres est favorable à la création d'un climat de confiance.

Malheureusement, malgré les efforts consentis pour subventionner les maisons médicales en Wallonie, celles-ci restent saturées en milieu urbain et insuffisantes en zone rurale. En conséquence, beaucoup de maisons médicales sont saturées, fonctionnent avec une liste d'attente ou n'acceptent plus de nouvelles inscriptions. Il y a un risque que les personnes qui réussissent à s'inscrire soient aussi les mieux organisées et les plus prévoyantes. Ainsi, ce serait à nouveau celles qui sont dans la plus grande détresse qui risquent d'être exclues.

De plus, le fonctionnement des maisons médicales et les conditions d'accès ne sont pas toujours bien connus des gens. Certains pensent ainsi que les personnes sans abri (qui n'ont pas de domicile sur le territoire de la maison médicale) ou les personnes en séjour précaire ou irrégulier (qui ne sont pas assurées) n'y ont pas accès. Or, ces patients peuvent toujours y être soignés 'à l'acte'.

Plusieurs études mettent en avant l'efficacité et l'efficience de la médecine au forfait, telle qu'elle est pratiquée dans les maisons médicales. Ce système permet une meilleure accessibilité aux soins de première ligne pour la population BIM et ce, quel que soit le quartier. Enfin, les pratiques 'au forfait' ne coûtent pas plus cher à l'INAMI que

les pratiques 'à l'acte', alors qu'elles permettent de diminuer les coûts pour les patients. En effet, en première ligne, les patients inscrits au forfait ne paient pas de ticket modérateur et paient aussi, en seconde ligne, moins de tickets modérateurs et de suppléments car ils consomment moins de soins de deuxième ligne et plus de médicaments génériques. En outre, les indicateurs de qualité montrent une qualité globalement équivalente entre les prestations 'à l'acte' et celles 'au forfait'. Les résultats sont meilleurs pour les prestations 'au forfait' en matière d'activités de prévention ou de prescription d'antibiotiques. Il s'agit dès lors d'un système à promouvoir, parallèlement à la médecine à l'acte.

- mieux articuler les différents acteurs de la première ligne ainsi que les différentes lignes de soins.

L'organisation de l'offre de soins de santé peut également constituer un obstacle pour les personnes pauvres. Cette offre est de plus en plus segmentée suite à la diversité croissante des acteurs et organisations dans le domaine de la santé. Lorsque des personnes pauvres font appel aux dispositifs de soins de santé, l'offre ne semble pas toujours adaptée à leur situation de vulnérabilité : elles ne se sentent alors pas comprises et ont le sentiment d'être méprisées.

Les dispositifs de promotion de la santé seront mieux articulés entre eux. Le Gouvernement planifie d'agir sur les multiples déterminants de la santé, en favorisant l'émergence de réseaux de promotion de la santé, pour disposer d'informations sur les initiatives locales, et en assurant la cohérence des dispositifs de promotion de la santé qui existent.

Les déterminants sociaux de la santé (l'emploi, le logement, l'alimentation, l'exercice physique etc.) sont à l'origine des inégalités sociales de santé. Une politique de santé ne peut que s'intégrer dans un ensemble qui garantisse à chacun les moyens de vivre dans la dignité et de préserver son capital santé : un logement décent, un emploi reconnu, des revenus suffisants, la possibilité de construire des relations positives, etc.

L'accord cible également l'offre de soins en santé mentale : les dispositifs régionaux en santé mentale seront mieux articulés. C'est particulièrement nécessaire en matière de lutte contre la pauvreté.

Des études ont souligné le lien statistique significatif qui existe entre les problèmes de santé mentale et la pauvreté. Les personnes peu qualifiées (sans diplôme ou titulaires d'un diplôme de l'enseignement primaire) sont significativement plus nombreuses à faire état de difficultés psychologiques, notamment d'états dépressifs et de sentiments d'angoisse que celles qui ont suivi une formation supérieure. Les différences socioéconomiques sont moins marquées que pour d'autres caractéristiques de l'état de santé mais les circonstances qui provoquent ces problèmes psychologiques varient beaucoup entre les personnes peu et très qualifiées. Les problèmes financiers peuvent, par exemple, fortement affecter l'image de soi et la confiance en soi. Des dettes élevées augmentent le risque de dépressions, d'angoisses et de troubles compulsifs et obsessionnels. Par ailleurs, une part importante des

demandes d'indemnités d'invalidité est fondée sur des problèmes de santé mentale et cette proportion est en augmentation.

Les consultations chez les psychologues et psychothérapeutes ne sont pas remboursées, ce qui dissuade d'y recourir. Les personnes socialement et financièrement vulnérables qui ont de graves problèmes psychiques ou psychiatriques ont accès aux Services de Santé Mentale (SSM) à un tarif réduit, voire gratuitement. Mais des personnes pauvres et des organisations de terrain constatent que ces structures sont débordées et fonctionnent avec de longues listes d'attente. Elles ont également fait l'expérience d'un service de santé mentale qui estime qu'il ne sert à rien de traiter quelqu'un lorsque ses conditions de vie sont trop précaires et risquent d'hypothéquer la réussite du traitement. Elles affirment aussi être plus souvent hospitalisées que d'autres pour des problèmes de santé mentale ou 'd'inadaptation sociale' liés à leurs conditions de vie difficiles.

CHAPITRE VII : ALLOCATIONS FAMILIALES

Les allocations familiales constituent un élément essentiel du revenu des familles. Cette aide financière permet de répondre à des besoins liés à l'éducation des enfants, aux soins à leur apporter, à leur habillement, aux multiples dépenses quotidiennes ou ponctuelles des enfants (par exemple lors de la rentrée scolaire).

C'est particulièrement vrai pour les familles qui vivent dans la pauvreté, pour lesquelles ces allocations sont un élément fixe et prévisible de leurs revenus, dont elles peuvent disposer librement pour éduquer les enfants. Grâce à une bonne organisation du système et des efforts constants pour automatiser l'ouverture des droits, les familles peuvent compter chaque mois sur les allocations familiales. Dans le cadre de la concertation qu'il a organisée sur la protection sociale, le Service de lutte contre la pauvreté n'a reçu que peu de signaux de personnes pauvres concernant des problèmes d'accès au droit aux allocations familiales ou d'exercice de ce droit. Il y a cependant un certain 'non recours' au droit à des suppléments sociaux.

Dans le contexte du transfert de la compétence relative aux allocations familiales, la première priorité du Gouvernement est de garantir la continuité du paiement des allocations. Dans un premier temps, le Gouvernement ne souhaite pas modifier le système afin de ne pas ajouter de complexité au transfert. Pour faciliter la vie des familles, le Gouvernement wallon veillera néanmoins à octroyer automatiquement les allocations familiales aux jeunes de 18 ans et plus qui suivent des études, en collaboration avec la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Dans un deuxième temps, le Gouvernement souhaite envisager une évolution du système (pour les enfants qui naîtront à l'avenir). A cette fin, il réunira les partenaires sociaux et les représentants des familles afin d'examiner comment mieux répondre à l'évolution des familles (garde alternée, familles recomposées,...), en ayant à cœur de conserver la plus grande convergence possible avec le régime en vigueur pour les familles bruxelloises.

Les inquiétudes que soulève le transfert des compétences des allocations familiales sont grandes. Dans cette perspective, le débat relatif au rôle des allocations familiales dans la lutte contre la pauvreté est ravivé et la solidarité entre les familles avec et sans enfants ainsi que la solidarité entre familles disposant de revenus élevés ou bas est requestionnée. Les réflexions des personnes pauvres méritent d'être prises en compte lors de la concertation programmée avec les partenaires sociaux et les représentants des familles ; dans le cadre de ses missions légales, le Service peut soutenir une telle démarche (un chapitre de son rapport bisannuel paru en décembre 2013 traite des allocations familiales).

Il est crucial d'examiner a priori les effets que le transfert des allocations familiales pourrait avoir sur les personnes qui vivent dans la pauvreté et de ne pas adopter de mesures qui diminueraient la protection de la vie familiale. Le principe de standstill mérite une grande attention en la matière. Dans cette perspective, il est recommandé aux entités fédérées d'adopter un décret ou une ordonnance rendant applicable la Charte de l'assuré social aux matières qui relèvent de leurs compétences, en vue de maintenir le niveau actuel de

protection de l'assuré social. La Charte de l'assuré social est en effet un instrument susceptible de contribuer à lever certains obstacles à l'exercice des droits à la sécurité sociale et à l'aide sociale. Instituée par une loi fédérale, elle ne s'applique qu'aux matières relevant de la compétence de l'Etat fédéral. Rien n'a été prévu jusqu'ici pour qu'elle soit applicable aux éléments de la sécurité sociale qui ont été défédéralisés, comme les allocations familiales.

Le Service recommande de définir les allocations familiales comme un droit lié à l'existence de l'enfant (le droit serait ouvert dès que l'enfant naît), de maintenir les allocations familiales de base, les suppléments liés aux caractéristiques de l'enfant et les suppléments sociaux liés à la situation socioéconomique de la famille.

Les enfants de familles qui vivent dans des conditions socioéconomiques défavorables sont plus souvent placés que d'autres, ce constat a été objectivé. Un placement constitue de facto une rupture de liens mettant à l'épreuve le droit des parents et des enfants, d'entretenir régulièrement des relations personnelles et des contacts directs, consacré dans plusieurs textes internationaux qui engagent la Belgique. Les allocations familiales sont indispensables au maintien du lien durant la séparation et à la préparation du retour de l'enfant. C'est la raison pour laquelle le Service recommande de respecter les options prises en matière d'allocations familiales au bénéfice d'enfants placés en famille d'accueil ou dans une institution, c'est-à-dire que les familles d'origine continuent à percevoir une partie des allocations familiales.

Le Service demande aussi d'évaluer la disposition prévoyant un montant forfaitaire dans l'hypothèse d'un placement en famille d'accueil : le forfait n'est accordé que si les parents maintiennent des contacts réguliers avec l'enfant. Quel impact a eu cette condition sur les familles pauvres ?

CHAPITRE VIII : PERSONNES HANDICAPÉES

Le Gouvernement wallon s'inscrit pleinement dans la ligne de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Il souhaite développer une réelle inclusion des personnes handicapées tout au long de la vie, en veillant à leur participation aux décisions qui les concernent, en facilitant leurs démarches administratives (dossier unique), etc.

L'existence d'un handicap ou d'une maladie chronique entraîne le plus souvent une réduction du revenu et une multiplication des coûts dans toute une série de domaines, ce qui accroît le risque de pauvreté. L'étude Handilab a permis d'une part l'analyse du profil socio-économique des personnes avec une incapacité de travail, d'autre part l'évaluation de l'effectivité des aides financières attribuées aux personnes handicapées. Il en ressort qu'elles font souvent face à des problèmes dans divers domaines : de lourds frais de logement et d'énergie, des problèmes de dettes, l'obligation de rogner sur des dépenses non médicales liées au handicap, sur les loisirs et le temps libre, sur les frais d'énergie... À Bruxelles et en Wallonie, plus de 20 % des personnes handicapées ont postposé une hospitalisation et plus de 17 % y ont renoncé. Elles doivent également faire face à des dépenses supplémentaires pour atteindre le même niveau de vie qu'une personne valide.

L'accord de Gouvernement cible également le faible taux d'emploi des personnes handicapées. Le Gouvernement s'engage à plusieurs mesures parmi lesquelles la poursuite du soutien aux entreprises de travail adapté, tout en continuant à jouer leur rôle de tremplin vers l'emploi ordinaire ou encore la promotion de l'accès des personnes handicapées à l'emploi et à la formation.

L'accompagnement des personnes handicapées vers l'emploi doit être développé mais il doit être suffisamment flexible pour permettre de s'adapter aux difficultés des personnes handicapées.

CHAPITRE X : COHESION SOCIALE

Le Gouvernement entend renforcer la cohésion sociale afin de permettre à chacun de prendre part à la vie sociale, politique, économique, culturelle. Il sera attentif à ce que les citoyens puissent s'émanciper et à ce que les plus démunis bénéficient d'un accompagnement leur permettant de sortir de la précarité et de se réinsérer. Les CPAS et le secteur associatif sont deux acteurs clés dans la défense au quotidien du droit de tous à vivre dignement.

Le droit de tous à vivre dignement est aussi la perspective adoptée dans l'accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Communautés et les Régions relatif à la continuité de la politique en matière de pauvreté, qui appréhende la pauvreté en termes de dignité et de droit fondamentaux : « ... la précarité d'existence, la pauvreté et l'exclusion sociale, économique et culturelle, fût-ce d'un seul être humain, portent gravement atteinte à la dignité et aux droits égaux et inaliénables de tous les êtres humains ».

Assurer la cohésion sociale (X.1.)

Le Gouvernement poursuivra les plans de cohésion sociale : il encouragera entre autres la coordination des actions de proximité menées par les acteurs de la santé en matière de santé communautaire au travers des PCS, notamment en matière de lutte contre les inégalités sociales de santé.

Le constat de l'inégalité face à la protection de la santé est établi depuis très longtemps. Les acteurs de terrain et les scientifiques s'accordent pour identifier deux types de facteurs déterminant l'accès effectif au droit à la protection de la santé : les conditions de vie et les soins. Deux types de politique sont donc à mener : une politique de santé, prenant en compte les déterminants sociaux de la santé et une politique de soins. Lutter contre les inégalités sociales de santé par des actions locales est une piste intéressante, au vu des difficultés à élaborer une politique de santé plus globale ; cette approche locale est susceptible de nourrir une approche plus globale.

Soutenir les CPAS et le secteur associatif actif en matière de lutte contre l'exclusion sociale (X.2.)

Le Gouvernement soutiendra les CPAS dans leurs missions de service public de proximité, de dernier filet de protection et de lutte contre l'exclusion sociale. Pour ce faire, il renforcera notamment les synergies entre CPAS afin de favoriser l'uniformisation des pratiques.

La question de la disparité de l'aide sociale selon les CPAS est très fréquemment abordée, tant par les usagers que les professionnels. La disparité des aides peut apparaître incompréhensible, voire arbitraire, aux yeux des demandeurs. Face à ces différences dans l'aide accordée, les bénéficiaires n'ont pas le sentiment d'être sujets de droit. Mais l'harmonisation de l'aide sociale demande un traitement nuancé : en uniformisant l'aide sociale, le

risque est d'aboutir à une définition minimale du concept de dignité humaine, au cœur des missions des CPAS.

Lutter contre la pauvreté (X.3.)

- Le Gouvernement mènera des politiques préventives afin d'éviter que les personnes ne tombent dans le cercle vicieux de la pauvreté et de l'exclusion, avec une attention particulière pour la lutte contre la pauvreté infantile et la pauvreté des aînés. Parmi celles-ci : mise en place d'outils permettant la réduction de consommation en énergie des ménages en situation de précarité, soutien à la réinsertion professionnelle durable (arts 60 et 61 notamment), réponses au problème de l'illettrisme, lutte contre le surendettement, accès au logement et entre autres possibilité pour les personnes vivant dans des zones de loisir de sortir de cette situation et de bénéficier de véritables alternatives (conversion de certaines zones ?), ouverture automatique des droits sociaux (priorité jeunes et aînés), alphabétisation, accès aux soins des plus démunis (PMS, CPAS, maisons médicales), relogement des sans-abris.

Le fait de prévoir des politiques préventives dans divers domaines est certainement positif : le cumul des difficultés est en effet une caractéristique de la pauvreté, et lorsqu'il persiste dans le temps, les personnes tombent dans la grande pauvreté.

- *Les contrats de travail 'article 60§7' représentent le dispositif le plus important de mise à l'emploi pour les bénéficiaires du RI. S'ils permettent de disposer (temporairement) d'un revenu plus important et d'acquérir une expérience de travail, ils soulèvent tout de même de nombreuses questions.*

Voir commentaires du chapitre I Emploi (dernier paragraphe).

- *Les points relatifs au logement, à l'énergie sont commentés plus loin (chapitre XV, XXIII).*

- *En Fédération Wallonie-Bruxelles, aucune enquête sur l'analphabétisme ou l'illettrisme à partir d'un échantillon représentatif de la population adulte n'a été menée. Le chiffre habituellement avancé de 10% de la population adulte en difficulté face à la lecture et l'écriture en Fédération Wallonie-Bruxelles, découle d'une projection des estimations faites dans d'autres pays européens connaissant un développement socio-économique comparable.*

Le Comité de pilotage sur l'alphabétisation des adultes a adopté une définition du public auquel s'adressent prioritairement les formations en alphabétisation en proposant de combiner un critère 'objectif' (n'a pas le Certificat d'études de base-CEB) avec une estimation des compétences effectives (ou ne maîtrise pas les compétences correspondant au CEB), que la personne soit ou non francophone. Les statistiques disponibles ne rendent compte au mieux que de l'obtention ou non du CEB. Lorsqu'on se limite au critère du niveau du diplôme le plus élevé, sont considérées comme présentant un risque d'analphabétisme, les personnes n'ayant pas obtenu de diplôme ou étant diplômées au maximum de l'enseignement

primaire. Les données de l'enquête sur les Forces de travail 2010, indiquent que près de 700.000 personnes de 15 ans et plus ayant quitté l'enseignement et vivant en Fédération Wallonie-Bruxelles sont susceptibles de connaître des difficultés en lecture-écriture et dans la maîtrise des compétences de base. En Wallonie, un peu plus d'un cinquième de la population de 15 ans et plus ayant quitté l'enseignement (soit 21%) est diplômé au maximum de l'enseignement primaire.

Une approche approfondie de la question implique un travail de détection et d'analyse, la définition d'un indicateur précis d'illettrisme relatif à l'ensemble de la population et pas uniquement à la population scolaire. L'impact des mesures de lutte contre l'illettrisme doit être régulièrement évalué, avec les acteurs concernés.

Avec l'avènement de l'économie de la connaissance, les exigences en matière d'instruction augmentent. Une partie de la population ne dispose pas des aptitudes suffisantes en matière d'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) ; une stratégie cohérente de lutte contre la fracture numérique est nécessaire.

- Les maisons médicales jouent un rôle essentiel dans l'accès aux soins. Les personnes pauvres et précarisées bénéficient en maison médicale d'un suivi global multidisciplinaire, abordable financièrement et accessible. De plus, l'attitude ouverte du personnel de ces maisons médicales aux problèmes liés aux conditions de vie et statut des personnes pauvres est favorable à la création d'un climat de confiance. Malheureusement, malgré les efforts consentis, celles-ci restent saturées en milieu urbain et insuffisantes en zone rurale. Voir aussi commentaires du chapitre IV (soutien des initiatives de pratique groupée).

En ce qui concerne les critères qui déterminent les priorités et décisions budgétaires en matière d'agrément et de subvention des maisons médicales, il est important de prendre en compte l'adéquation des projets aux besoins et profils des publics cibles concernés.

- Le surendettement est souvent lié, en ce qui concerne les personnes pauvres, à des dettes de loyer, de soins de santé, d'énergie et d'eau, liées à la scolarité des enfants, ... non prises en compte par la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale, qui enregistre les crédits à la consommation et les crédits hypothécaires. Eviter le surendettement par une éducation à une meilleure gestion du budget est peu probant dans les situations où les revenus sont trop faibles pour faire face aux dépenses liées à l'exercice de droits fondamentaux (protection de la santé, logement décent,..).
- L'enjeu de l'automatisation des droits ou autrement dit de l'octroi d'office par le service compétent du droit auquel une personne peut prétendre, est une plus grande effectivité des droits, par une diminution du non-recours, une réalité dont l'ampleur est plus grande qu'on ne l'imagine généralement et qui touche particulièrement les personnes les plus défavorisées. Les prestations non réclamées constitueraient, selon certaines études, un phénomène plus étendu que la fraude aux prestations, qui fait pourtant l'objet de bien plus d'attention politique aujourd'hui.

Les raisons du non-recours sont multiples, les réponses à apporter le sont tout autant. L'automatisation de l'ouverture des droits en est une, pas l'unique. Elle peut contribuer à l'effectivité de certains droits et à ce titre mérite toute notre attention, d'autant plus que le développement des banques de données et des possibilités de croisement entre elles via la Banque Carrefour Sécurité Sociale, offre de nombreuses possibilités.

Les enjeux de la lutte contre le non-recours à laquelle participe l'automatisation, sont eux aussi multiples. Nous en citons deux particulièrement pertinents pour le propos qui nous occupe :

- un enjeu en termes de droits : quelle valeur a un droit qui n'est pas effectivement exercé ? La reconnaissance formelle d'un droit ne garantit en aucune manière sa mise en œuvre, d'autant moins que l'ayant droit potentiel vit dans des conditions socioéconomiques défavorables.

- un enjeu en termes de pauvreté : le non-recours diminue l'impact des politiques sociales et appauvrit les personnes qui ne demandent pas les droits auxquels elles peuvent prétendre.

Le Service a rédigé une note relative à l'automatisation de droits qui relèvent de la compétence de l'Etat fédéral : la 'typologie' qu'il a construite est pertinente aussi pour les droits qui relèvent des compétences d'autres entités. Le Service contribue au travail en cours en Wallonie sur cette matière, en collaboration avec la DICS et eWBS.

En 2015, il publiera les actes du colloque qu'il organise au Sénat le 16 décembre 2014 : 'Pauvreté et ineffectivité des droits. Non accès et non recours aux droits' au cours duquel le rôle des administrations, des services, des législateurs et des acteurs judiciaires face au non accès/non recours seront notamment évoqués.

CHAPITRE XI : ÉGALITÉ

Promouvoir le droit des femmes et l'égalité entre les sexes (XI.1.)

Afin de promouvoir l'égalité entre les hommes et les femmes, le Gouvernement wallon planifie de mettre en œuvre le décret portant intégration de la dimension de genre dans l'ensemble des politiques de la Région wallonne. Parmi les mesures évoquées, citons l'amélioration de l'égalité des hommes et des femmes dans l'accès à l'emploi, les conditions de travail, la rémunération et l'évolution de la carrière ou encore la lutte contre les temps partiels subis, en développant des solutions permettant d'améliorer l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Le risque de pauvreté lié au temps partiel et aux emplois temporaires est plus important que celui lié à l'emploi à temps plein et stable. Or, les femmes sont surreprésentées, tant au niveau du travail à temps partiel que du travail temporaire. En outre, depuis 2008, le risque de pauvreté lié à ces contrats précaires augmente alors qu'il reste stable pour les autres types de contrats¹. Rappelons que de nombreux temps partiels ne relèvent pas d'un véritable choix de ne pas travailler à temps plein. Près d'une travailleuse à temps partiel sur 5 (contre un travailleur à temps partiel sur 20) invoquent comme raison pour accepter un emploi à temps partiel, l'obligation de s'occuper d'enfants ou d'autres personnes proches².

Il est demandé aux autorités de tout mettre en œuvre afin que les contrats de courte durée, à temps partiel ou intérimaires constituent un tremplin vers des emplois stables. Les travailleurs sous contrat à temps partiel devraient également être dûment informés de l'impact de ce type de contrat sur les droits sociaux (chômage, pension...). En outre, garantir un accès à des services publics et sociaux de qualité est indispensable à la mise en œuvre d'une politique d'emploi favorable aux personnes précarisées et en particulier aux femmes. Il s'agit entre autres d'offrir des possibilités d'accueil de la petite enfance et d'autres personnes dépendantes, accessibles financièrement et de qualité. Il s'agit également d'investir dans la mobilité étant donné que les femmes gèrent encore la majorité des tâches de soins et d'éducation et sont aussi majoritairement en charge des déplacements liés aux enfants.

Renforcer le vivre ensemble (XI.2.)

Le Gouvernement luttera contre les discriminations, il évoque en particulier les discriminations sur le marché du travail ainsi que dans le secteur du logement.

Les critères de discrimination 'fortune' et 'origine sociale' méritent davantage d'attention qu'ils n'en reçoivent aujourd'hui. Les situations qui pourraient être qualifiées de discrimination sur la base de ces critères se rencontrent surtout

¹ SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie (11 juillet 2011). « T2.013 Salariés : type de contrat (durée indéterminée ou temporaire), sexe, âge et région de résidence », Enquête sur les forces de travail 1999-2010,

http://statbel.fgov.be/fr/modules/publications/statistiques/marche_du_travail_et_conditions_de_vie/enquete_sur_les_forces_de_travail_1999-2010.jsp

² http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/arbeid_leven/werk/deeltijds/motivatie/

dans le domaine du logement, elles concernent des personnes bénéficiant d'une allocation ou de revenus de remplacement.

CHAPITRE XIV : INFRASTRUCTURES POUR L'ACCUEIL DE L'ENFANCE

Le Gouvernement met en avant la fonction économique de l'accueil de l'enfance et mentionne aussi la fonction sociale de celui-ci. Il soutiendra une politique d'accueil de qualité pour tous les enfants en veillant à l'accessibilité de tous les enfants, quelle que soit la situation des parents. Il veut notamment soutenir l'offre d'accueil d'urgence et de halte-accueil pour permettre aux parents de bénéficier rapidement d'une formule d'accueil adaptée. Il planifie aussi de sensibiliser les familles notamment précarisées, à l'intérêt pour leurs enfants de fréquenter un milieu d'accueil.

Les possibilités effectives d'accueil des enfants varient beaucoup en fonction du statut social. Les places disponibles dans les structures d'accueil, trop peu nombreuses pour répondre à la demande, sont accordées d'abord aux parents qui travaillent. Les budgets dégagés pour accroître l'offre témoignent de la même priorité. Vu le manque de places, les autres diverses situations dans lesquelles des parents souhaiteraient que leur enfant soit accueilli reçoivent trop peu de réponse d'autant plus que le réseau social des familles défavorisées est fragile.

Les familles qui vivent dans la pauvreté insistent sur le fait que l'accueil des enfants est une question qui se pose dans de nombreuses autres circonstances que l'emploi. Elles sont plus souvent que d'autres acculées à agir et réagir dans l'urgence : elles sont amenées à devoir déménager souvent et rapidement, à devoir se soigner de manière précipitée puisqu'elles n'ont pas les moyens de le faire plutôt, ... En dehors même de toute urgence, les conditions de vie quotidienne des familles pauvres sont éprouvantes. Plus que d'autres, les parents devraient pouvoir souffler de temps en temps. Il s'agit de concevoir les politiques d'accueil comme soutien aux familles et pas seulement à l'emploi.

Sensibiliser les familles à l'intérêt pour leurs enfants de fréquenter un milieu d'accueil suppose de comprendre au préalable pourquoi elles ne font pas appel aux structures d'accueil. Ce n'est pas toujours parce qu'elles n'en voient pas l'intérêt mais aussi par crainte d'un regard extérieur sur la situation de pauvreté de la famille et des conséquences que cela peut entraîner.

CHAPITRE XV : LOGEMENT

Créer plus de nouveaux logements de qualité (XV.1.)

La création de nouveaux logements de qualité, publics et privés occupe une place centrale dans l'accord du Gouvernement, qui indique des pistes pour atteindre l'objectif de 250.000 nouveaux logements d'ici 2030.

La création de logements est un objectif fondamental vu la pénurie de logements décents et abordables financièrement.

En ce qui concerne le logement public (6000 nouveaux logements), un plan d'investissement sera lancé. Parmi les mesures envisagées, notons le développement de projets pilotes d'habitat communautaire.

Un habitat de ce type peut non seulement fournir une alternative à certaines personnes qui éprouvent des difficultés d'accès au logement mais cette formule permet aussi d'agir sur d'autres difficultés que l'accès à un logement, grâce à la solidarité entre habitants. Les projets d'habitat de ce type qui existent sont la plupart du temps, des projets top-down, dont l'initiative émane d'une organisation. Il est essentiel qu'un espace suffisant soit également offert aux initiatives bottom-up.

L'accord prévoit que les nouveaux logements pourront être de différentes natures (locatifs ou acquisitifs, sociaux ou moyens, d'insertion, d'urgence...) et qu'ils devront comprendre un minimum de logements pour les personnes en situation de précarité.

Cette précision est nécessaire pour garantir que les personnes qui éprouvent le plus de difficultés à accéder à un logement décent bénéficient de l'augmentation du nombre de logements publics. L'impact de cette mesure pour les personnes qui vivent dans la pauvreté dépendra dans une grande mesure de la définition qui sera donnée des termes 'minimum' et 'personnes en situation de précarité'.

L'accord évoque aussi le Community Land Trust.

Cet outil permet de maintenir des logements accessibles pour des familles à bas revenus grâce à des mécanismes novateurs qui semblent particulièrement intéressants, à savoir la séparation de la propriété du sol et du bâti et la création d'un 'trust' qui reste détenteur du sol et applique strictement des mesures anti-spéculatives ; la participation des usagers, du quartier et des pouvoirs publics au sein des organes décisionnels.

L'accord de Gouvernement identifie trois mesures tendant à remettre sur le marché du logement les immeubles inoccupés, deux mesures encourageant les propriétaires et une les pénalisant en cas d'absence de volonté avérée du propriétaire.

Les actions en ce domaine sont nécessaires, vu le peu d'application de la législation en vigueur actuellement, et ce en vue de contribuer à diminuer la pénurie de logements décents et abordables.

Améliorer le fonctionnement du marché locatif privé (XV.2.)

Le transfert de la loi sur les baux est présenté dans l'accord comme une opportunité de réorganiser le fonctionnement du marché locatif tant au profit des locataires que des propriétaires. Plusieurs initiatives sont programmées, notamment l'élaboration d'une grille indicative de référence des loyers qui sera utilisée afin d'inciter les propriétaires à fixer un loyer raisonnable à travers un conditionnement des aides publiques au respect de cette grille, la fixation de la garantie locative à deux mois, la création d'un fonds régional des garanties locatives qui se portera garant auprès du propriétaire du versement de la garantie complète même si elle n'est pas encore totalement constituée par le locataire auprès du fonds, la possibilité de créer une commission paritaire locataires-propriétaires, le soutien aux communes dans la lutte contre les marchands de sommeil, la mise en place d'un plan de lutte contre les discriminations.

Lors de la conclusion d'un bail ou lors de son renouvellement, le bailleur est libre de fixer la hauteur du loyer. Dans certains cas, ce loyer est disproportionné au regard de la qualité du logement, ce qui arrive souvent pour les biens loués à des personnes précarisées. Les locataires ne disposent pas de l'information nécessaire pour évaluer l'adéquation entre le loyer et la qualité du bien loué. Ils n'ont pas la possibilité de faire diminuer le loyer lorsque celui-ci est disproportionné par rapport à la qualité. Etablir et publier des grilles de loyers de référence permet aux locataires et aux propriétaires bailleurs de connaître le montant moyen du loyer par rapport à la qualité du bien mis en location. La prise en compte de la qualité du logement est un élément essentiel.

Malgré les modifications apportées en 2007 à la législation relative à la garantie locative, sur le terrain, les difficultés subsistent. Le droit de recourir à une garantie bancaire n'est quasiment pas appliqué parce que les banques dissuadent les locataires d'y recourir par divers moyens (en facturant des frais de dossier élevés ou en imposant des conditions supplémentaires à remplir). Dans un grand nombre de cas, une autre forme de garantie est utilisée, telle la garantie payée en liquide au bailleur (ce qui est contraire à la loi) ou le recours à une assurance-vie. Du fait que le formulaire neutre n'est pas utilisé, certains locataires ont du mal à obtenir un logement lorsqu'ils sont aidés par le CPAS pour constituer la garantie locative. La constitution d'un fonds de garanties est, pour bon nombre d'acteurs, le meilleur moyen de régler le problème de la constitution d'une garantie locative. Le Service a aussi entendu les réserves de certains sur l'un ou l'autre élément et est prêt à poursuivre l'organisation du dialogue sur ce sujet.

Une commission paritaire locative, composée à part égale de représentants des locataires et des propriétaires, peut jouer un rôle très utile de médiation locative. Les personnes les plus vulnérables (financièrement, psychologiquement, socialement,...) ont difficilement accès à la justice. Si elles sont confrontées à un problème avec leur bailleur, elles ne franchiront pas l'étape de s'adresser à un juge. Si elles sont convoquées devant un juge, elles ne pourront pas toujours se faire conseiller et représenter par un avocat. Même la perspective d'une conciliation (facultative) devant le juge de paix est compliquée pour les personnes pauvres qui ont peur de la justice ou ne croient plus en elle.

L'accessibilité géographique des commissions paritaires doit être un point d'attention ; cela ne signifie pas qu'il y en ait dans chaque commune mais elles peuvent par exemple être organisées à un niveau intercommunal. La gratuité de l'accès est importante pour éviter de créer des obstacles financiers. Il s'agit de permettre aux parties de faire la demande de résoudre leur litige dans le cadre d'une médiation, et non de les y obliger.

Les commissions paritaires peuvent également contribuer à l'élaboration de grilles de loyers de référence. Cela permettra aux locataires et aux propriétaires, lors de la conclusion d'un bail, de connaître le montant moyen du loyer par rapport à la qualité du bien mis en location. En cas de dépassement du montant moyen du loyer, le locataire ou le futur locataire doit pouvoir saisir la commission paritaire qui tentera de concilier les parties. Cette proposition vise à une meilleure adéquation entre le loyer et la qualité du bien loué mais elle ne résout pas le problème de la cherté des loyers qui empêche de nombreuses personnes d'accéder à une habitation ou de s'y maintenir.

Il est demandé d'inclure à part entière dans le plan de lutte contre les discriminations celles qui sont basées sur la fortune ou l'origine sociale. Ces critères restent difficiles à mobiliser mais sont cependant à la source de beaucoup de difficultés pour accéder à un logement.

Permettre un juste accès au logement public et le rendre plus actif et participatif (XV.3.)

Le Gouvernement veillera à renforcer les conditions d'une mixité sociale dans les logements publics en y permettant un juste accès.

La vigilance est de mise lorsqu'il est question de mixité sociale, parce que la poursuite de cet objectif peut avoir pour effet de rendre plus difficile encore l'accès à un logement public de personnes ayant un profil socioéconomique défavorable.

Le Gouvernement wallon veut renforcer l'accompagnement social des locataires en difficulté.

Un accompagnement de qualité peut aider une personne à se maintenir dans son logement, mais ne jouera ce rôle que s'il n'est pas contraint.

Permettre au plus grand nombre d'accéder à la propriété (XV.4.)

Un point est consacré à l'accès à la propriété, qui devrait devenir une réalité pour le plus grand nombre.

Il faudra évaluer dans quelle mesure cet objectif aura un impact sur les personnes dont le revenu est très faible. Les ménages à bas revenus ne pouvant se permettre d'acheter un logement, la recherche d'un équilibre

entre le soutien à l'accès à la propriété et la location d'un logement reste un objectif à poursuivre.

Renforcer la qualité énergétique des logements (XV.5.)

Le parc immobilier wallon est marqué par une certaine vétusté, de nombreux logements ne répondent pas aux standards énergétiques actuels. Cette vétusté a un coût important pour les ménages qui y habitent. L'amélioration énergétique des logements est une priorité mais ne doit pas devenir un frein à l'accès au logement.

Les ménages pauvres vivent souvent dans des logements vétustes. Ils sont aussi souvent locataires. La question reste donc posée de savoir comment inciter les propriétaires bailleurs à entreprendre des travaux, tout en évitant une hausse des loyers.

Améliorer la bonne gouvernance du secteur et la cohérence des politiques publiques du logement (XV.8.)

L'accord prévoit notamment de centraliser les informations liées au logement dans un guichet unique afin d'orienter le demandeur vers une offre de logement adaptée à sa situation.

Il est recommandé de centraliser au même endroit les informations relatives au logement, à l'énergie (gaz et électricité) et à l'eau.

Pour clore ce chapitre, le Service veut rappeler certaines recommandations explicitées par le Service dans son Memorandum Logement qui ne sont pas évoquées dans l'accord du Gouvernement:

- accepter l'article 31 de la Charte sociale européenne révisée ;
- faire un usage optimal du principe de standstill et du test d'impact pauvreté et examiner quelles instances peuvent renforcer ces instruments en matière de logement ;
- faire du relogement à la suite d'une expulsion pour inhabilité une véritable obligation de résultat.

Notons enfin que le Comité des droits économiques, sociaux et culturels des Nations Unies recommande à l'Etat belge de renforcer les mesures existantes visant à favoriser l'accès à un logement adéquat et ce sans discrimination pour les personnes à revenus faibles, les populations marginalisées et défavorisées, et les personnes d'origine étrangère. Le Comité recommande également de poursuivre la construction de logements sociaux et d'y favoriser l'accès de ces catégories. Le Comité recommande aussi de lutter fermement contre le phénomène de sans-abris en s'attaquant à ses causes. (2013, Observations finales concernant le quatrième rapport périodique de la Belgique)

CHAPITRE XVI : MOBILITÉ

Le Gouvernement souhaite repenser la mobilité dans sa globalité, entre autres en termes d'accessibilité. Il s'agit de faciliter et optimiser les déplacements, en coordonnant davantage les politiques de mobilité et de développement territorial. La complémentarité des offres et la coordination de celles-ci seront renforcées. Parmi les mesures ciblées, le Gouvernement veillera pour les TEC à maintenir des tarifs préférentiels pour permettre à chacun de voyager.

La mobilité concourt à rendre les ressources de la vie sociale (formation, travail, loisir, sociabilité) accessibles. Pour les personnes précarisées, le manque de mobilité renforce leur isolement social. Sans moyens de transport, elles doivent chercher des solutions pour se déplacer, ce qui demande de l'énergie, du temps et de l'argent. La difficulté est d'autant plus criante en milieu rural.

La recherche 'Pauvreté en milieu urbain et rural' a débuté en 2010, à la demande du Service de lutte contre la pauvreté, dans le cadre du programme AGORA de la Politique scientifique fédérale. Cette recherche visait à identifier des indicateurs de pauvreté qui tiennent compte du caractère rural ou urbain de l'environnement. Il en ressort que la pauvreté est fortement présente dans l'urbain dense mais aussi dans le monde rural. Dans ce milieu rural, le manque de transports en commun est un facteur important d'exclusion sociale. De l'accès à de tels transports, dépend l'accès à l'emploi, à l'éducation, aux soins de santé, etc. Il a été démontré qu'une personne qui dépend des transports publics parcourt les mêmes distances que celui qui dispose d'une voiture mais ses activités sont limitées par l'offre de transports, les horaires, etc., ce qui l'amène à rater des possibilités de formation ou d'emploi et à devoir trouver un compromis entre ses activités personnelles et professionnelles. Parce que l'offre de transports publics n'est pas toujours adéquate, posséder une voiture reste souvent incontournable. Pourtant, la pauvreté peut encore limiter les transports de ceux qui en possède une : les coûts d'entretien et de fonctionnement sont tels qu'ils ne l'utilisent qu'en cas de stricte nécessité.

La représentation qu'ont les personnes pauvres de l'espace qui les entoure peut également constituer un frein à leur mobilité, et ce, tant en ville qu'à la campagne. Les jeunes issus de quartiers précarisés ont une représentation de l'espace qui les entoure plus limitée que les jeunes de quartiers les plus riches et s'éloignent peu de leur environnement immédiat.

Parmi les mesures visant à favoriser l'insertion professionnelle, certaines ne tiennent pas, ou plus, suffisamment compte des difficultés de mobilité des personnes défavorisées :

- o parmi les deux critères d'emploi convenable modifiés dans la réglementation fédérale du chômage, l'un concerne la distance entre le domicile et le lieu de travail : un emploi est dorénavant considéré comme acceptable si cette distance ne dépasse pas 60 km (25 km avant), indépendamment de la durée du déplacement. Cela pose problème pour les personnes pauvres (voir chapitre I : l'emploi, accompagner les demandeurs d'emploi) ;*

- o *le Forem participe aux frais de déplacements pour se rendre à un entretien d'embauche et les frais de déplacement pour se rendre dans les centres de formation sont remboursés mais les demandeurs d'emploi doivent avancer le montant, ce qui n'est pas toujours évident pour des personnes à faible revenu.*

CHAPITRE XXI : ENVIRONNEMENT

Promouvoir une politique intégrée de l'eau (XXI.5.)

Pour garantir l'accès à l'eau, le Gouvernement encourage notamment le raccordement au réseau de distribution, en régulant davantage les prises d'eau privées. Il prévoit aussi des incitants financiers à charge du fonds de l'eau en vue de contribuer à ces objectifs.

Une résolution des Nations Unies reconnaît que le droit à l'eau potable et à l'assainissement est un droit de l'homme. Tout le monde doit avoir accès à l'eau et à l'assainissement, y compris les personnes qui ne disposent pas d'un logement et vivent à la rue. Il est donc nécessaire de prévoir suffisamment de points d'approvisionnement en eau potable, dans chaque commune, en fonction du nombre d'habitants et de l'étendue du territoire, et de les installer aux endroits où les personnes sans abri se rendent souvent. Il est nécessaire aussi de diffuser une information correcte à ce sujet.

Afin de garantir la qualité de l'eau, le Gouvernement veillera à intégrer dans les procédures de certification existantes l'audit des installations intérieures d'eau dans les maisons.

Les ménages pauvres sont surreprésentés dans les logements vétustes, dans lesquels les installations d'eau sont de mauvaise qualité, ce qui a un impact sur la consommation (fuites) et sur la santé (plomb). La qualité de l'eau fait partie de la qualité du logement. Il convient cependant de rester attentif à l'impact de la certification - qui a un coût - sur le prix du loyer. Des primes, comme celles qui existent sous certaines conditions, pour le remplacement des conduites en plomb, incitent les propriétaires-bailleurs et les locataires à remplacer les conduites d'eau. Le préfinancement des frais est aussi nécessaire pour les personnes à bas revenus.

Pour assurer le financement équitable de la politique de l'eau et la maîtrise du prix, le Gouvernement mettra en œuvre le transfert de la compétence de fixation du prix de l'eau en prévoyant une instance de régulation qui contrôle à la fois l'évolution du prix de l'eau ainsi que le niveau de service rendu par les opérateurs.

Le rôle de l'instance de régulation est essentiel, notamment pour définir les obligations de service public, en concertation avec les acteurs concernés, dont les organisations pouvant représenter les clients qui vivent dans la pauvreté ou la précarité.

Différents éléments contribuent à un service à la clientèle de qualité, parmi lesquels un numéro de téléphone gratuit, un point et une personne de contact clairement identifiables pour les plaintes ou les différends, un bureau accessible combinant heures d'accès libre et rendez-vous, des factures claires.

Afin de garantir la gestion publique de l'eau, le Gouvernement veillera à assurer la gestion des services d'eau par des organismes publics efficaces pour atteindre le meilleur équilibre entre sécurité d'approvisionnement, égalité d'accès à un service

de qualité, prix juste et solidaire et pérennité des ressources pour les générations futures.

L'accès à l'eau et sa distribution sont en effet des missions de service public. Un débat sur les obligations de service public et les éléments qui pourraient en faire partie est plus que souhaitable. Notons que le Service organise actuellement des concertations, en vue de son prochain rapport bisannuel, sur le rôle des services publics, notamment en ce qui concerne l'effectivité du droit à l'eau, dans la lutte contre la pauvreté.

CHAPITRE XXIII : ENERGIE

L'énergie constitue un enjeu majeur du Gouvernement wallon. Un des défis est l'accès pour tous à un prix raisonnable.

Soutenir les efforts d'économies d'énergie (XXIII.1.)

Le Gouvernement s'engage notamment à renforcer l'information des consommateurs ; il prévoit un point de contact unique et clairement identifié par zone territoriale afin de mieux coordonner les outils d'accompagnement en énergie. Il s'engage à évaluer l'ensemble des primes pour l'économie d'énergie et celles pour la rénovation des logements en vue de les optimiser avec une attention particulière pour les bas et moyens revenus. Il veut aussi renforcer la politique d'octroi de prêts à taux zéro, sur le modèle du tiers-investisseur.

Les personnes qui vivent dans la pauvreté ou la précarité font face à un grand nombre d'obstacles qui les empêchent de prendre certaines mesures d'économie d'énergie, obstacles d'ordre informatif, financier, administratif, technique, social,... Afin de surmonter ces obstacles, des services locaux sont nécessaires, capables d'informer de manière active les différentes catégories de la population et d'assurer un accompagnement. Il est recommandé de centraliser au même endroit les informations relatives au logement, à l'énergie (gaz et électricité) et à l'eau.

Le principal obstacle pour améliorer les performances énergétiques d'un logement pour les catégories sociales à revenus modestes reste le préfinancement de l'intervention.

Le propriétaire-bailleur peut hésiter à faire des investissements économiseurs d'énergie étant donné que ce n'est pas lui qui en bénéficiera. Ceci vaut aussi bien pour le marché du logement privé que pour le logement social.

Garantir l'accès de tous à l'énergie dans un marché efficace (XXIII.2.)

Le Gouvernement veillera à garantir l'accès de tous à l'énergie à un prix compétitif et la protection efficace du consommateur. Cela vise notamment les ménages, avec une attention particulière pour les plus fragilisés et la lutte contre la précarité énergétique.

En matière de tarifs, l'engagement est pris d'identifier clairement les composantes de la facture et de maîtriser les composantes régionales des prix du gaz et de l'électricité. Suite au transfert de la compétence en matière de tarifs de distribution de gaz et d'électricité au 1^{er} juillet 2014, des lignes directrices seront établies pour la fixation des tarifs qui permettent notamment un service de qualité au meilleur tarif possible. Le Gouvernement prévoit aussi de rechercher d'autres moyens de responsabilisation et d'équité en matière de consommation électrique vu

l'impraticabilité de la tarification progressive telle que prévue par l'arrêté du 16 janvier 2014.

D'une estimation réalisée par la Cwape, il ressort que les prix payés par les ménages dans un marché libéralisé sont en moyenne plus élevés, particulièrement pour les petits consommateurs et pour ceux qui se chauffent à l'électricité, parmi lesquels les ménages qui vivent dans la pauvreté ou la précarité sont surreprésentés.

En matière de protection des consommateurs, le Gouvernement veillera à
- évaluer et améliorer les mesures de protection des consommateurs.

Le démarchage reste une pratique courante dont sont particulièrement victimes les personnes qui vivent dans la pauvreté ou la précarité. Il existe un accord avec les fournisseurs de gaz et d'électricité pour respecter une série de principes, des sanctions sont également prévues. Mais les consommateurs les plus vulnérables ne réagissent pas toujours.

- évaluer les compteurs à budget prépayés en gaz et électricité pour voir s'ils constituent la meilleure protection sociale pour le consommateur à un coût raisonnable pour la collectivité.

Les critiques à propos du compteur à budget sont nombreuses : autotcoupures et risque d'utilisation d'appareils de chauffage dangereux, consommation en fonction du budget disponible et pas des besoins, pas de possibilité d'étalement des frais sur toute l'année or il est difficile d'épargner en été en vue de la consommation en hiver quand les revenus ne suffisent pas à faire face à toutes les dépenses nécessaires (loyer, alimentation, santé, éducation ...), les possibilités de rechargement sont parfois insuffisantes. De plus, le coût d'un compteur à budget et de son installation est élevé, et disproportionné au regard du montant des arriérés de paiement.

Lorsqu'un compteur à budget est placé mais que la personne concernée n'a pas d'argent pour l'alimenter, il y a autotcoupure. Il n'y a toujours pas de données sur les autotcoupures, ce qui contribue à occulter les situations de précarité énergétique.

Un décret oblige les fournisseurs à proposer des plans de paiement raisonnables aux clients avant d'enclencher la procédure de placement d'un compteur à budget. Le Gouvernement doit définir la signification du terme 'raisonnable'. Il existe des possibilités de recours : elles méritent une évaluation pour connaître la façon dont elles seront activées par des ménages pauvres ou précaires.

- dans le cadre du travail social des CPAS auprès des consommateurs fragilisés, privilégier, lorsque c'est possible, les actions de prévention ou de réduction de la consommation d'énergie à la prise en charge des factures d'énergie, sans réduire le niveau d'aide sociale et encourager les séances d'échange et de formation destinées aux travailleurs sociaux afin qu'ils soient mieux outillés pour aider ces consommateurs fragilisés.

Il est difficile de réduire la consommation d'énergie pour les ménages qui vivent dans des logements vétustes, mal isolés.

- déployer les compteurs intelligents uniquement de manière sélective et segmentée sur base d'une analyse coûts-bénéfices positive, en veillant à ne pas créer de surcoûts et à protéger la vie privée.

A propos de l'opportunité d'installer des compteurs intelligents, des arguments en faveur (ex : utilisation plus intelligente de l'énergie en fonction d'économies d'énergie) et en défaveur (ex : coût élevé au regard d'une faible économie d'énergie) sont avancés. Des associations dans lesquelles des personnes pauvres se reconnaissent craignent que cela n'augmente encore la complexité des plans tarifaires, alors que le consommateur, et en particulier celui qui vit dans des conditions socioéconomiques défavorables, éprouve déjà des difficultés à comprendre la marché de l'énergie libéralisé.

En matière de régulation, le Gouvernement veillera à assurer une régulation publique efficace, stable et transparente des acteurs de l'énergie en vue d'offrir un service de qualité au meilleur prix possible aux consommateurs.

CHAPITRE XXVI : SERVICES PUBLICS

Le Gouvernement souhaite améliorer l'accueil dans les administrations et y développer la proximité, l'écoute, etc. Des efforts seront fournis en matière de simplification administrative, de transparence, de traçabilité du traitement des dossiers et de qualité des prestations fournies.

Dans l'accord de coopération à l'origine de la création du Service de lutte contre la pauvreté, le rôle essentiel que jouent les services publics dans la lutte contre la pauvreté est souligné. Ils participent à la lutte contre l'exclusion et à la diminution de l'inégalité grâce à une redistribution indirecte des richesses, ils garantissent un accès universel à des besoins de base, ils font passer l'intérêt général au-dessus des intérêts particuliers.

Pourtant, de plus en plus, les services publics sont critiqués, soumis à des critères en vigueur dans le secteur privé (rentabilité, réduction des coûts, ...) etc. C'est ainsi que dans certains domaines, les services publics sont placés en situation de concurrence avec des sociétés commerciales. Enfin, la libéralisation de certains services publics (télécommunications, gaz et électricité,...) contribue à fragiliser la situation de citoyens déjà fort précarisés. Il est très difficile pour eux d'obtenir les informations pertinentes (ou suffisantes) pour pouvoir faire un choix réfléchi parmi les prestataires de services dans les secteurs libéralisés (par exemple celui de l'énergie), alors que ce sont précisément ces personnes qui en ont le plus besoin.

La Recommandation de la Commission européenne relative à l'inclusion active attache, à juste titre, beaucoup d'importance aux services publics et sociaux (mobilité, garde d'enfants, logement social, services de santé,...) qui peuvent par exemple, faciliter le passage vers l'emploi. En Belgique, les difficultés pour accéder à certains de ces services et leur coût constituent un frein plus important à l'acceptation d'un emploi que l'écart de revenu entre une allocation sociale et un salaire à temps plein. C'est pourquoi développer l'éventail de ces services et améliorer leur accessibilité financière aura des répercussions positives sur la sécurité d'existence et la sécurité d'emploi des personnes qui vivent dans des ménages à faibles revenus.

Plusieurs initiatives sont prévues :

- l'accueil des usagers par l'administration sera amélioré, entre autres en développant la formation ;
- les démarches administratives seront simplifiées, entre autres en développant les « guichets-uniques » par public cible et en développant la Banque Carrefour d'échange de données ;
- les processus d' e-gouvernement et de simplification administrative seront développés ;
- des efforts seront fournis pour améliorer la lisibilité des sites internet de l'administration, les réglementations, procédures et décisions administratives, en veillant particulièrement aux personnes défavorisées et à celles qui ne disposent pas d'accès aux nouvelles technologies ;
- la politique d'ouverture des données (open data) sera encouragée afin d'augmenter la disponibilité et réutilisation des informations du secteur public.

- le Gouvernement soutiendra également les antennes mobiles et les dispositifs permettant d'accomplir des démarches administratives (ex : les services à distance ou les maisons des services publics), en vue de rapprocher les services publics des citoyens, en particulier dans les zones rurales ;
- il veillera également que dès le premier contact, l'utilisateur dispose de toutes les informations nécessaires.

La façon dont l'offre de services publics est organisée peut constituer un obstacle pour les personnes pauvres. Cette offre est parfois segmentée : il incombe alors à la personne de faire de nouvelles démarches, de répéter son histoire, répondre à de nouveaux critères, etc., alors que sa situation dans les faits n'a pas évolué.

En outre, l'accueil ne semble pas toujours adapté à la situation de vulnérabilité des personnes. Elles ne se sentent alors pas comprises et ont parfois le sentiment d'être méprisées. Dès lors, il s'agit de faire en sorte que l'organisation des services prenne mieux en compte le point de vue et la réalité de vie des usagers.

Le développement des sites internet et documents électroniques simplifie pour beaucoup les démarches administratives, mais il faut tenir compte des nombreuses personnes pauvres qui n'ont pas accès à ces technologies. Maintenir une offre de service accessible et décentralisée reste donc nécessaire, en parallèle avec le travail social de rue et les contacts avec certains acteurs privilégiés (médecins, écoles,...) qui favorisent la diffusion d'informations auprès des populations particulièrement fragiles : personnes âgées, sans-abri, personnes illettrées, etc.

Raccourcir les délais d'attente et garantir la confidentialité sont également des conditions nécessaires pour mener des entretiens constructifs dans de bonnes conditions. De nombreux services manquent d'infrastructures suffisantes, notamment d'espaces de rencontre qui garantissent la confidentialité des entretiens.

CHAPITRE XXX : EUROPE

La Wallonie veut un renforcement du modèle social européen, elle veut contribuer à la concrétisation d'une Europe de la solidarité. Elle soutiendra la recherche d'un meilleur équilibre entre la gouvernance économique, les impératifs d'intégration sociale et de lutte contre la pauvreté, et la citoyenneté.

Dans le cadre des compétences européennes de la région, le Gouvernement agira en faveur de l'emploi de qualité, notamment par une révision ambitieuse de la Stratégie Europe 2020, en ce compris un renforcement des objectifs en matière de lutte contre la pauvreté et des investissements générateurs d'emploi ; par la défense d'un pacte d'investissement social européen en équilibrant les critères économiques et budgétaires du pacte de stabilité et de croissance révisé, par l'introduction de critères sociaux et d'emploi, d'une force contraignante équivalente ; par la lutte contre le dumping social.

Le Gouvernement wallon agira aussi pour la défense des services publics et d'intérêt général, notamment en plaidant pour une directive-cadre sur les services d'intérêt général.

Malgré la définition d'objectifs de réduction de la pauvreté dans la Stratégie 2020, celle-ci persiste. Un emploi de qualité constitue un élément essentiel pour sortir de la pauvreté. Il est donc recommandé de soutenir la création de tels emplois en accordant une attention particulière à l'accessibilité de ceux-ci aux personnes éloignées du marché du travail, peu qualifiées.

La Recommandation de la Commission européenne relative à l'inclusion active attache, à juste titre, beaucoup d'importance aux services publics et sociaux (mobilité, garde d'enfants, logement social, services de santé,...) qui peuvent par exemple, faciliter le passage vers l'emploi. En Belgique, les difficultés pour accéder à certains de ces services et leur coût peuvent constituer un frein plus important à l'acceptation d'un emploi que l'écart de revenu entre une allocation sociale et un salaire à temps plein. C'est pourquoi développer l'éventail de ces services et améliorer leur accessibilité financière aura des répercussions positives sur la sécurité d'existence et la sécurité d'emploi des personnes qui vivent dans des ménages à faibles revenus.

Rappelons que dans l'accord de coopération à l'origine de la création du Service de lutte contre la pauvreté, le rôle essentiel que jouent les services publics dans la lutte contre la pauvreté est souligné. Ils participent à la lutte contre l'exclusion et à la diminution de l'inégalité grâce à une redistribution indirecte des richesses, ils garantissent un accès universel à des besoins de base, ils font passer l'intérêt général au-dessus des intérêts particuliers. Ces services jouent un rôle majeur dans l'effectivité des droits.

La clause sociale horizontale inscrite dans le Traité de Lisbonne est un outil utile pour donner davantage d'importance à la dimension sociale des politiques de l'Union européenne. Il peut contribuer à une plus grande cohérence entre les politiques sociales et les autres politiques, économiques notamment. Il mérite d'être mieux utilisé qu'il ne l'est actuellement.

La pauvreté se caractérise par la difficulté d'accès aux droits fondamentaux, et cela d'autant plus que l'intensité de la pauvreté est grande. Nous recommandons dès lors d'intégrer dans le programme de travail de l'Agence des droits fondamentaux, dont s'est dotée l'Union européenne, l'examen des violations des droits de l'homme liées à des situations de pauvreté.

BIBLIOGRAPHIE

Les textes dans cette note sont essentiellement basés sur les publications du Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

Chapitre I Emploi

Rapport bisannuel 2007	Chapitre II : Les titres-services comme mode d'insertion socioprofessionnelle (p. 91-111)
Rapport bisannuel 2011	Chapitre V. Jeunes précarisés et enseignement ou formation en alternance (p. 98 -128)
Rapport Bisannuel 2013	Chapitre III : Protection sociale pour les personnes sans emploi (p. 30 -59)

Chapitre II Entreprises

Rapport bisannuel 2007	Chapitre II : Les titres-services comme mode d'insertion socioprofessionnelle p. 91-111)
------------------------	--

Chapitre V Principes généraux relatifs aux nouvelles compétences des santé et d'aide aux personnes et santé

Rapport Bisannuel 2013	Chapitre III : Protection sociale pour les personnes malades ou handicapées (p. 62-94)
------------------------	--

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (février 2014). [Rôle de la carte médicale et des maisons médicales dans l'accès aux soins des personnes pauvres précarisées](#), Bruxelles, p. 25 à 39

Chapitre VII Allocations familiales

Rapport bisannuel 2001	Le droit de fonder une famille et le droit à la protection de la vie familiale (p. 95 -130)
Rapport Bisannuel 2005	Résolution 7 : Garantir le droit à la protection de la famille et au bien-être de l'enfant (p. 25-26)
Rapport bisannuel 2013	Chapitre V : Protection sociale pour les enfants et leur famille (p. 116-128)

Chapitre VIII Personnes handicapées

Rapport Bisannuel 2013 Chapitre III : [Protection sociale pour les personnes malades ou handicapées](#) (p. 62-94)

Chapitre X Cohésion sociale

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2004). [Contribution à l'évaluation de la loi concernant le droit à l'intégration sociale](#).

Rapport Bisannuel 2005 Résolution 8 : [Lutter contre le surendettement](#) (p. 26-28)
Résolution 33 : [Mener une lutte structurelle contre l'illétrisme](#) (p. 52)

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2013). [Automatisation de droits qui relèvent de la compétence de l'État fédéral](#), 1 mars 2013.

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2014). [Rôle de la carte médicale et des maisons médicales dans l'accès aux soins des personnes pauvres et précarisées](#), Bruxelles, p. 25 à 39.

Chapitre XI Égalité

Institut pour l'égalité des femmes et des hommes et Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion (août 2014). [Genre et pauvreté, Lettre ouverte au futur Gouvernement](#).

Chapitre XIV Infrastructures pour l'accueil de l'enfance

Rapport Bisannuel 2001 Chapitre : [Le droit de fonder une famille et le droit à la protection de la vie familiale](#) (p. 95 à 130)

Rapport Bisannuel 2005 Résolution 24 : [Concevoir les politiques d'accueil comme soutien aux familles et pas seulement à l'emploi](#) (p. 42)

Chapitre XV Logement

Rapport Bisannuel 2003 En Dialogue. Chapitre : [Vers la restauration du droit à un logement décent](#) (p. 165- 209)

Rapport Bisannuel 2005 Orientation X : [Mener des politiques de logement durable](#) (p. 75 - 81)

Rapport Bisannuel 2007 Partie II, Chapitre 3 : [L'habitat permanent dans les équipements touristiques](#) (p. 113- 129)

Rapport Bisannuel 2009 Partie I, Chapitre 1.2. : [Garantie locative : comment faciliter effectivement l'accès au marché du logement](#) (p. 31 - 44)

Rapport Bisannuel 2011 Partie I : [Droit au logement](#) (p. 9 – 64)

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2013). [Memorandum Logement](#).

Chapitre XVI Mobilité

Rapport Bisannuel 2013 Chapitre III : [Protection sociale pour les personnes sans emploi](#) (p. 30 -59)

Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-Capitale (2013). [Jeunes en transition, adultes en devenir, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2012](#), p. 26-27.

Marissal, Pierre, May, Xavier et Dayana Mesa Lombillo (octobre 2012). [Pauvreté en milieu urbain et rural, synthèse du rapport final](#), Politique scientifique fédérale, Programme AGORA. Cette recherche a été menée par l'Université Libre de Bruxelles et la KU Leuven, à la demande du Service de lutte contre la pauvreté, et financée dans le cadre du programme AGORA de la Politique scientifique fédérale.

Chapitre XXI Environnement

Rapport Bisannuel 2009 Chapitre IV : [L'énergie et l'eau : vers un droit effectif](#) (p. 157- 187)

Chapitre XXIII Énergie

Rapport Bisannuel 2005 Résolution 59 : [Instaurer un véritable droit à l'énergie](#) (p. 81- 82)

Rapport Bisannuel 2007 Chapitre 4 : [Garantir l'accès effectif à l'énergie](#) (p. 131-160)

Rapport Bisannuel 2009 Chapitre IV : [L'énergie et l'eau](#) (p.129-156)

Chapitre XXVI Services publics

Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale (2008). *Les Services publics, aperçu des réflexions du Service*, dans « Pauvreté, dignité, droits de l'homme », Bruxelles, p.144-146.

Rapport Bisannuel 2005	Orientation IV : Accompagner vers l'autonomie – Résolution 17 : Améliorer l'accessibilité des services publics	(p. 36-37)
Rapport Bisannuel 2013	Chapitre I : Questions transversales	(p. 10-27)
Rapport Bisannuel 2013	Chapitre III : Protection sociale pour les personnes sans emploi	(p. 30 -59)



**Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale**

**Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting**

**Dienst zur Bekämpfung von Armut, prekären
Lebensumständen und sozialer Ausgrenzung**

ADRESSE

Rue Royale, 138
1000 Bruxelles

NUMÉRO DU SERVICE

+32 (0)2 212 31 67

NUMÉRO GÉNÉRAL

+32 (0)2 212 30 00

FAX

+32 (0)2 212 30 30

E-MAIL

luttepauvrete@cntr.be

SITE INTERNET

www.luttepauvrete.be