

DE QUEL(S) DROIT(S)?

Quand le droit ne fait plus société



Lire et Ecrire
Bruxelles

Hugues Esteveny
2023

Table des matières

Remerciements.....	3
Préambule.....	4
Introduction	
L'insécurité sociale comme condition de vie.....	5
1. Alphabétisation à Bruxelles et non-recours aux droits : quelques repères	5
2. Des situations à l'analyse globale d'un modèle dénaturant le(s) droit(s).....	10
Chapitre 1	
Des situations singulières aux enjeux de société	11
1. Différentes portes d'accès aux « situations ».....	11
2. Sur la récolte de situations à l'origine de notre travail.....	14
Logement	17
Faire face aux factures	24
La voie numérique sans issue.....	28
En détention.....	33
Enseignement	36
Question de statut	41
Ce qui arrive en formation	46
Rapport au travail.....	53
Pour conclure le premier chapitre.....	61
En vue du chapitre suivant	
L'insécurité sociale, condition entretenue – voire amplifiée	63
Chapitre 2	
Focus sur les reculs en matière de droit à l'assurance chômage, au logement et à la santé.....	64
1. Assurance chômage, logement et santé, trois problématiques récurrentes et corrélées	64
2. L'État social : ses grands mécanismes de solidarité remis en question	64
3. L'assurance chômage sur une mauvaise pente	68
A. Quelques précisions historiques.....	68
B. Évolution des dispositions réglementaires en matière de chômage.....	68
4. En matière de logement, une situation intenable	73
5. La santé, un marché lucratif au détriment des patients.....	76
Pour conclure le deuxième chapitre	79
En vue du chapitre suivant	
Des droits dénaturés	80
Chapitre 3	
Quel(s) droit(s) pour quelle société?	81
1. Défendre l'État social, un intérêt collectif	81
2. L'État social remis en cause par le haut et par le bas.....	82
3. Une approche néolibérale du droit	84
4. Illustration d'un droit individuel : qu'est devenu le droit à l'insertion?.....	87
Pour conclure le troisième chapitre	89
Conclusion d'ensemble	
Pour des lendemains qui chantent	90
Bibliographie.....	93

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier les travailleuses et travailleurs du secteur de l'alphabétisation qui m'ont fait part de situations sociales vécues par des apprenants et dans lesquelles elles/ils ont été amené-e-s à intervenir à la demande des intéressés. Les récits rapportés, ainsi que nos échanges, ont été déterminants dans mon travail : Cécile Van Kerk, Patrick Michel, Guillaume Vanden Borre, Marie-Claude Kibamba, André Lump, Roman Gios, Kim Lam, Ali Mezidi, Michèle Van Cutsem, Leila Sbai, Samuel Haquin, Michaël Gavrilescu, David Cordier, Valérie Legrand, Amina Amadel, Katarzyna Sawicka, Najya Simhammed, Dominique Durieux, Pascale Belleflamme, Sandrine Francotte, Tri Khong, Jean-Michel Piet, Mélodie Dreesen.

Je remercie par la même occasion les associations partenaires qui ont su dégager du temps pour ce projet : Le Figuier, Collectif Alpha, La Rue, Lire et Écrire Bruxelles, La Chôm'Hier, Le Piment, Entr'Aide des Marolles, La Porte Verte, Le Gaffi, Cultures et Santé, Adeppi et la Maison des enfants d'Anderlecht.

Mes remerciements également à mes collègues et à ma direction, qui m'ont soutenu tout au long du déroulement de ce projet : Anne Coppieters, Daniel Flinker, Isabel Gurrea, Béata Ntakirutimana, Mathieu Danero, Anne-Chantal Denis, Patrick Vandersteegen. Merci également à Gilles Clamar qui m'a apporté une aide déterminante dans la phase finale de ce travail.

Merci avant tout à ma compagne Fabienne qui m'a apporté soutien et aide depuis le début de cette aventure.

Il va de soi que le contenu de ce travail n'engage que ma personne.

Préambule

*Quand on n'a pas de ressources, on ne peut pas se replier,
il faut payer de sa personne, on est pris à la gorge.*

Robert Castel¹

Bruxelles, 22-23 septembre 2022 : le forum « Ce qui nous arrive » a rassemblé environ 400 travailleurs sociaux provenant de Bruxelles et de Wallonie. Ils ont débattu à propos des crises successives, de l'amplification des inégalités sociales qui en découle, et des réponses appropriées à y apporter, notamment politiques. Ce ne sont pas les chocs qui ont manqué : citons la crise financière de 2008, les catastrophes naturelles liées au dérèglement climatique, la crise sanitaire avec la Covid-19, l'invasion de l'Ukraine par la Russie et l'internationalisation du conflit, l'explosion des coûts de l'énergie et la poussée inflationniste...

Chacun de ces événements a mis en lumière les inégalités socioéconomiques de la société bruxelloise. En effet, les chocs ne sont pas vécus avec la même intensité par chacun : si une partie de la population parvient à les amortir avec plus ou moins de facilité, ce n'est pas le cas des publics précarisés, qui les subissent de plein fouet. Deux indicateurs illustrent la gravité de la situation à Bruxelles² : premièrement, 29,8 % de la population courent un risque de pauvreté ou d'exclusion sociale. Deuxièmement, 11,6 % de la population souffrent de privation matérielle et sociale sévère. Soit des centaines de milliers de Bruxellois sur le fil du rasoir, susceptibles de voir empirer du jour au lendemain un quotidien déjà très inconfortable. Parmi les plus touchés, mentionnons les chômeurs, les bénéficiaires du revenu d'intégration social, les locataires, et les personnes à faible niveau d'éducation.

Nous, acteur de l'alphabétisation à Bruxelles, constatons que le public qui fréquente les dispositifs bruxellois d'alphabétisation cumule précarité et difficultés pour lire ou écrire. Dans ces conditions, faire valoir ses droits est un challenge au quotidien. C'est pourquoi le public alpha se tourne vers les associations, qu'il considère comme un dernier recours pour ne pas s'enfoncer plus encore dans les difficultés. Les travailleurs sociaux associatifs, dans le quotidien de leur travail, sont directement confrontés aux dites difficultés et voient les mêmes situations problématiques se répéter lors des différentes crises, qui se suivent et se ressemblent... Ils constatent également la faible portée de leur action et des outils dont ils disposent.

À partir de situations rapportées par des travailleurs sociaux opérant dans le secteur de l'alphabétisation, nous constatons que les politiques empreintes de néolibéralisme³ ont, depuis plusieurs décennies, contribué aux dites situations qui, plus que des mésaventures individuelles, témoignent d'un accroissement des inégalités sociales et, dans bien des cas, d'une dégradation des droits des populations les plus exposées à la précarité.

Ne serait-il pas urgent de changer de modèle ? Pour nous, rompre avec une logique qui nous mène droit dans le mur nécessite en tout premier lieu de voir comment celle-ci impacte la population, en particulier les publics dits vulnérables, ainsi que les professionnels du secteur social qui les accompagnent. C'est ce que nous proposons dans cette étude.

.....
1_ CASTEL Robert et HAROCHE Claudine, *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi. Entretien sur la construction de l'individu moderne*, Éditions Fayard, Paris, 2001, p. 68.

2_ [Risque de pauvreté ou d'exclusion sociale | Statbel \(fgov.be\)](#).

3_ Nous rejoignons ici l'approche que Laval et Dardo développent dans leur ouvrage *Ce cauchemar qui n'en finit pas* : « Par néolibéralisme, nous entendons quelque chose de très différent de l'acceptation courante du terme. Non pas l'ensemble des doctrines, courants ou auteurs les plus divers et, sur certains points, opposés, que l'histoire politique et économique se plaît à ranger sous ce trop vaste chapeau. Non pas non plus des politiques économiques qui procéderaient d'une même volonté d'affaiblir l'État au profit du marché. Mais plutôt d'une "raison-monde" qui a pour caractéristique d'étendre et d'imposer la logique du capital à toutes les relations sociales jusqu'à en faire la forme même de nos vies » (LAVAL Christian et DARDOT Pierre, *Ce cauchemar qui n'en finit pas. Comment le néolibéralisme défait la démocratie*, Éditions La Découverte, Paris, 2016, p. 10).

INTRODUCTION

L'insécurité sociale comme condition de vie

Nous débuterons cette analyse en présentant des éléments théoriques et contextuels qui permettent de situer la question de l'analphabétisme à Bruxelles, ses liens avec le non-recours aux droits dont sont victimes les personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture, tout en abordant le rôle joué par les travailleurs sociaux associatifs dans ce contexte. Nous concluons sur une présentation sommaire du contenu de la présente étude (problématique, structure, éléments méthodologiques).

1. Alphabétisation à Bruxelles et non-recours aux droits : quelques repères

Analphabète, illettré, alphabétisation : qu'entend-on par-là ?

Il n'existe pas de définition scientifique et universelle de l'analphabétisme et de l'illettrisme, donc des analphabètes et des illettrés. Petit récapitulatif de ces deux notions et de ce qui les distingue⁴ :

Dans sa première définition de 1958, l'Unesco décrit l'analphabète fonctionnel comme « une personne incapable de lire et d'écrire, en le comprenant, un énoncé bref et simple de faits en rapport avec la vie quotidienne ». Le plus souvent, cette personne a été à l'école sans pour autant y avoir acquis ces savoirs de base. Le terme « illettré », utilisé en langue française depuis son invention en 1978 par le mouvement ATD Quart Monde, peut être considéré comme synonyme d'analphabète fonctionnel.

En 1978, l'Unesco élargit sa définition : « Une personne est analphabète du point de vue fonctionnel si elle ne peut se livrer à toutes les activités qui requièrent l'alphabetisme aux fins d'un fonctionnement efficace de son groupe ou de sa communauté et aussi pour lui permettre de continuer d'utiliser la lecture, l'écriture et le calcul pour son propre développement et celui de la communauté ».

Si le Petit Larousse 2016 distingue l'analphabète, « qui n'a jamais appris à lire et à écrire », de l'illettré, « qui ne maîtrise ni la lecture ni l'écriture », cette distinction est absolument inefficace pour caractériser ces types de publics tant les histoires personnelles, les connaissances, les expériences, les représentations, les stratégies divergent d'un individu à l'autre. Elle ne précise pas non plus ce que l'on entend par « maîtrise » de l'écrit.

En 2023, la Fédération Wallonie-Bruxelles s'est dotée d'une nouvelle nomenclature de l'alphabetisation, afin de délimiter le périmètre des différentes formations d'alphabetisation et le public cible de celles-ci⁵ :

ALPHABÉTISATION	Action visant l'apprentissage des langages fondamentaux équivalent au CEB (fin d'études primaires) en matière de lecture, écriture, et expression orale ainsi que du calcul. L'alphabetisation s'adresse à toute personne adulte, qui n'est plus soumise à l'obligation scolaire, qui ne sait pas ou peu lire, écrire, parler ou qui ne maîtrise pas, et ce dans aucune langue, les langages fondamentaux et savoirs de base correspondant au niveau de fin d'études primaires (CEB).
ALPHABÉTISATION POUR FRANCOPHONES	Ces cours d'alphabetisation visent les personnes qui s'expriment et maîtrisent le français oral mais qui ont été peu ou non scolarisées. Ces personnes francophones ne maîtrisent pas les langages fondamentaux et savoirs de base correspondant au niveau de fin d'études primaires (CEB).
ALPHABÉTISATION POUR NON-FRANCOPHONES	Ces cours d'alphabetisation ne s'adressent qu'aux personnes étrangères ou d'origine étrangère qui ne parlent pas le français et pour autant qu'elles répondent à ces mêmes critères et donc qu'elles ne maîtrisent pas ces langages fondamentaux dans leur langue.

4_ *Questions fréquentes - Lire et Écrire (lire-et-ecrire.be).*

5_ *Fédération Wallonie-Bruxelles (alphafle.be)*; « Ces nouvelles définitions sont le fruit d'un travail collectif entre la Fédération Wallonie-Bruxelles, la Commission communautaire française de la région de Bruxelles-Capitale (COCOF), la Région wallonne et le mouvement associatif Lire et Écrire ».

FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE (FLE)	Le FLE a pour objectif l'apprentissage de la langue française pour des publics ayant été scolarisés dans une autre langue que le français. Il s'agit d'apprentissages pour les personnes scolarisées dans leur langue d'origine qui ont les compétences équivalentes au CEB ou au-delà.
REMISE À NIVEAU (RAN)	La remise à niveau vise l'acquisition ou le renforcement des connaissances générales en français et/ou en calcul pour des publics ayant acquis les compétences équivalentes aux langages fondamentaux du CEB.

Ces clarifications rappellent que l'analphabétisme ne concerne pas uniquement des personnes dont l'origine se situe en dehors de la Belgique (voir ci-dessous : *Aux origines du public Alpha*).

En raison de l'étendue de plus en plus importante d'outils numériques impliquant la lecture et l'écriture, et de la place centrale occupée par ceux-ci dans le quotidien des personnes, notamment en ce qui concerne l'accès aux différents services (et donc aux droits sociaux), il convient de mentionner l'illectronisme, amalgame lexical des mots « illettré » et « électronique » pouvant être défini comme suit : « absence ou insuffisance de connaissances impliquant l'utilisation des outils électroniques ».

10 % des Bruxellois en difficulté avec la lecture et l'écriture ? Une estimation basse...

On estime communément qu'un habitant sur dix connaît des difficultés avec la lecture et l'écriture. Toutefois, en région bruxelloise, la proportion de personnes concernées doit se situer nettement au-dessus des 10 % de la population adulte. Depuis des années, les associations demandent ou revendiquent auprès des autorités compétentes le financement d'une enquête de grande ampleur pour mesurer l'état des besoins (potentiels) en matière d'alphabétisation.

Aux origines du public Alpha

La majorité des personnes qui fréquente les formations d'alphabétisation à Bruxelles est étrangère ou d'origine étrangère. Toutefois, beaucoup d'Euro-descendants, même s'ils ont été soumis, étant jeunes, à l'obligation scolaire, partagent cette réalité. Toujours est-il que peu d'Euro-descendants bruxellois en situation d'analphabétisme s'inscrivent en formation d'alphabétisation.

À titre d'exemple, voici les statistiques concernant la nationalité et le pays de naissance des apprenants fréquentant les formations Alpha de l'association Lire et Écrire Bruxelles (LEE Bxl) en 2022⁶ : les personnes étrangères sont les plus nombreuses et représentent 73 % du total des participants (ressortissant de l'Union européenne, 5 % et hors Union européenne, 68 %). 22 % des participants sont de nationalité belge⁷.

Sur la scolarité du public Alpha

Référons-nous aux statistiques 2022⁸ de LEE Bxl se rapportant aux personnes inscrites soit dans l'une des formations dispensées par LEE Bxl, soit dans celle d'un des 39 opérateurs de formation conventionnés avec LEE Bxl⁹ : 36 % n'ont pas été scolarisées, ni en Belgique ni dans un autre pays ; 45 % ont été scolarisées, mais pas au-delà de l'enseignement primaire ; 13 % sont allées jusqu'au secondaire et 7 % disposent d'un diplôme supérieur au CEB (Certificat d'études de base). Rappelons que pour entrer en formation à LEE Bxl, il faut avoir un niveau de connaissance de lecture et d'écriture en français inférieur au niveau du CEB. Pour déterminer ce niveau, l'association se base sur les tests qu'elle fait passer aux candidats, pour vérifier si les personnes sont dans les conditions pour accéder aux formations d'alphabétisation (voir nomenclature de l'alphabétisation ci-dessus).

Dans une société où l'expression écrite occupe une place très importante, on comprend qu'accuser un très faible niveau de compétences en la matière est de nature à compliquer la vie des personnes concernées et à influencer sur les interactions qu'elles entretiennent avec leurs proches et le monde extérieur. En effet, de nombreux actes de la vie courante – voire quotidienne – impliquent de recourir à la lecture et/ou à l'écrit : la recherche d'un logement, l'inscription de ses enfants à l'école, postuler à un emploi, lire une prescription médicale, taper le code de sa carte bancaire, remplir un formulaire en ligne...

6_ *Rapport annuel 2022 de Lire et Écrire Bruxelles*, p. 25.

7_ La nationalité des 5 % restant n'a pas pu être recensée pour diverses raisons.

8_ *Rapport annuel 2022 de Lire et Écrire Bruxelles*, p. 25.

9_ Ce que LEE Bxl appelle son réseau fait référence aux 120 structures de type associatif vers qui LEE Bxl oriente les personnes désireuses de se former en Alpha ou Alpha-FLE. Ces structures sont des ASBL (majoritairement) ou des antennes décentralisées de ces ASBL. Parmi ces associations, une quarantaine ont passé une convention avec LEE Bxl afin de pouvoir accueillir un formateur de LEE Bxl pour qu'il organise et dispense des cours d'alphabétisation ou d'alphabétisation-FLE à l'intention d'une partie du public de ces ASBL.

Cette omniprésence de l'écrit dans notre société expose les personnes analphabètes ou illettrées aux discriminations de toutes sortes.

Sur le statut socioprofessionnel du public Alpha

Si l'on se rapporte à l'article de Catherine Bastyns¹⁰, « Quelle évolution de l'offre d'alphabétisation ? », on constate qu'en 1990, le nombre d'apprenants était au nombre de 3 183 et, vingt ans plus tard, il était de 16 551. Cet accroissement du nombre de personnes en formation résulte essentiellement d'une meilleure prise en compte de cette problématique par les pouvoirs publics, qui ont décidé de répondre à la demande des associations mobilisées autour de cette cause, d'y consacrer des moyens et de les inscrire dans le cadre de nouveaux dispositifs qui associent des institutions publiques et des associations. En 2010, 41,8 % des apprenants ne percevaient aucun revenu, qu'il s'agisse du revenu d'intégration sociale, d'une allocation de chômage ou de tout autre revenu... On retrouve dans cette catégorie des « femmes (ou hommes) "au foyer", qui en constituent plus de la moitié, les étudiants ou jeunes à charge de leur famille, les détenus, qui représentaient 5,4 % de l'ensemble des apprenants en 2010, les demandeurs d'asile [...] ou en attente de régularisation, et enfin un sous-groupe "autres" où l'on retrouve les personnes subsistant grâce à l'aide de proches ou de services d'assistance, notamment les personnes en séjour irrégulier, mais également certains demandeurs d'emploi non indemnisés »¹¹. En 2010, le pourcentage de ceux qui perçoivent un revenu du CPAS (Centre Public d'Action Sociale) est de 28,7 % ; celui des chômeurs indemnisés de 19,5 % ; 6,7 % des apprenants travaillent ; 1,7 % perçoivent soit une allocation d'handicapé soit un revenu de remplacement de la mutuelle ; 1,6 % sont (pré)pensionnés¹².

En 2022¹³, les statuts socioprofessionnels des apprenants de LEE Bxl se répartissaient de la façon suivante : 3 % étaient à l'emploi, 10 % étaient chômeurs indemnisés, 30 % étaient aidés par le CPAS, 4 % dépendaient de la mutuelle ou d'une allocation de handicapé, 3 % étaient pensionnés ou prépension-

nés, 25 % étaient sans revenus propres, 12 % étaient dans la catégorie « Autres »¹⁴. En 2022, le nombre total d'apprenants au niveau des centres de LEE Bxl et des associations conventionnées était de 1 524.

La famille constitue un rempart important contre le risque de pauvreté. Vivre dans un foyer où d'autres membres du ménage perçoivent des revenus suffisamment élevés peut préserver de la pauvreté celui qui ne dispose d'aucun revenu en propre¹⁵.

N'étant pas renseignés sur l'ensemble des revenus dont disposent les ménages dont font partie les apprenants, nous ne sommes pas en mesure d'affirmer que tous peuvent être considérés comme pauvres au regard des indicateurs en vigueur en Belgique. Cependant, nous pouvons affirmer que c'est le cas pour la majorité d'entre eux. Les revenus provenant de l'assurance chômage ou du CPAS se situent d'office en-dessous du seuil de pauvreté. Si des apprenants, chômeurs indemnisés, relèvent du statut cohabitant, il est probable que les revenus cumulés de leurs ménages respectifs ne dépassent pas le montant qui distingue ceux qui sont pauvres de ceux qui ne le sont pas, statistiquement parlant. Si on ajoute à ceux-ci une frange importante des « sans revenus », nous sommes assurés que l'immense majorité de nos publics est directement concernée par la pauvreté.

Avec aussi peu de ressources économiques et connaissant la cherté de la vie, ces personnes ont grandement besoin, pour faire face aux contraintes de la vie, du soutien de leur famille et de connaissances, de la présence de services publics accessibles, des mécanismes de solidarité institutionnelle (sécurité sociale) et, de plus en plus souvent, de l'appui des associations.

Malgré le fait que près d'un tiers des Bruxellois dispose d'un revenu inférieur au seuil de pauvreté (29,8 %) et que près de quatre sur dix sont considérés comme à risque de pauvreté ou d'exclusion sociale (38,8 %)¹⁶, on constate, ici comme partout ailleurs en Europe, que beaucoup de personnes n'accèdent pas à leurs droits sociaux ou aux offres de services qui les concernent.

10_BASTYNS Catherine, « Quelle évolution de l'offre d'alphabétisation ? », Journal de l'Alpha, n° 190, septembre-octobre 2013, pp. 68-78.

11_BASTYNS Catherine, « Statut socioprofessionnel des apprenants selon la source de leurs revenus », Journal de l'Alpha, n° 190, septembre-octobre 2013, pp. 122-135.

12_Ibidem.

13_Rapport annuel 2022 de Lire et Écrire Bruxelles, p. 26.

14_Baromètre de l'Alpha 2021 du Mouvement Lire et Écrire.

15_ ULYSSE Pierre-Joseph, LESEMANN Frédéric, CRESPO Stéphane, FONTAN Jean-Marc, MENDELL Margueritte et BELLEAU Hélène, « Les "travailleurs pauvres", témoins et acteurs des mutations sociétales en cours », *Revue Lien social et Politiques*, n° 61, 2009, pp. 123-136.

16_ « En 2022, 29,8 % de la population bruxelloise est considérée comme à risque de pauvreté monétaire, c'est-à-dire que près d'une personne sur trois vit dans un ménage dont le revenu total disponible est inférieur au seuil de pauvreté. Aussi, 20,4 % de la population de la Région vit dans un ménage à faible intensité de travail. Et 11,6 % des Bruxellois souffrent de privation matérielle et sociale sévère. Les personnes confrontées à au moins une des trois situations décrites ici sont considérées comme à risque de pauvreté ou d'exclusion sociale. En Région de Bruxelles-Capitale, il s'agit de près de quatre personnes sur dix (38,8 %) » ; *Risque de pauvreté ou d'exclusion sociale | Statbel (fgov.be)*, 16 février 2023.

C'est toute la question du «non-recours» qui est ici posée. Nous allons ci-dessous revenir brièvement sur cette notion et sur ce qu'elle recouvre.

Le non-recours aux droits : quand les citoyens et leurs droits ne se rencontrent pas

En 2010, l'Observatoire des non-recours aux droits et aux services (ODENORE) publie *L'envers de la fraude sociale. Le scandale du non-recours aux droits sociaux*¹⁷. Ce livre fait non seulement connaître à un large public cette notion, mais aussi l'ampleur du phénomène social qu'elle désigne. Le titre est très parlant : alors qu'il est de bon ton d'accuser les allocataires sociaux d'abuser de la solidarité publique, voilà que, chiffres à l'appui, ce livre démontre que la fraude sociale¹⁸ émanant des allocataires est mineure mais, qu'en revanche, beaucoup de personnes et de ménages ne bénéficient pas des prestations auxquelles, au regard de leurs situations respectives, ils et elles pouvaient prétendre.

Par ailleurs, ODENORE a apporté une définition du non-recours qui ne renvoie pas au seul critère d'éligibilité. En effet, l'équipe d'ODENORE considère que «le non-recours renvoie à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre»¹⁹. Cette définition implique d'office l'accès «aux services non marchands financés par l'ensemble de la collectivité grâce aux prélèvements obligatoires et fournis par l'administration publique»²⁰.

Les travaux d'ODENORE aboutissent à l'identification de quatre grandes formes de non-recours aux droits et aux services :

1. La non-connaissance, lorsque l'offre n'est pas connue.
2. La non-proposition, lorsque l'offre n'est pas activée par les agents prestataires malgré l'éligibilité du demandeur, que celui-ci connaisse ou non l'offre.
3. Le nonaccès, lorsque l'offre est connue, demandée mais pas obtenue ou utilisée.
4. La non-demande, quand l'offre est connue mais pas demandée, abandonnée, ou bien un droit est ouvert mais la prestation non utilisée, un service est accessible mais non sollicité.

Les auteurs du rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016²¹ ont complété ce tableau et l'ont en quelque sorte rebaptisé, en lui donnant pour titre «Formes de situations de sous-protection sociale». Voici la cinquième forme proposée :

5. L'exclusion des droits, lorsqu'il y a un processus d'exclusion des droits sociaux.

Cet ajout est important à l'heure où les politiques d'activation mettent en demeure les bénéficiaires de prestations sociales de satisfaire, sous peine de sanctions, les attentes des pouvoirs publics à leur égard. Les auteurs de préciser qu'une personne exclue de son droit à percevoir une prestation ne tombe pas nécessairement dans la pauvreté. Un demandeur d'emploi qui perd son allocation de chômage suite à une sanction de l'ONEm peut bénéficier d'une épargne confortable, ou vivre avec quelqu'un qui dispose de très bons revenus, etc. Toujours est-il que la multiplication des sanctions a eu pour effet de paupériser une frange importante de la population.

Nous n'allons pas, dans cette introduction, détailler ce que recouvrent exactement ces cinq formes de sous-protection sociale. Nous nous référerons à celles-ci ultérieurement, lorsque qu'il s'avérera utile d'y recourir pour appréhender l'une ou l'autre des situations singulières que nous avons recueillies auprès de collègues ou partenaires du réseau Alpha. Situations singulières, mais évocatrices de réalités sociales largement partagées.

À propos du secteur associatif de l'alphabétisation bruxellois

Le secteur associatif de l'alphabétisation bruxellois se caractérise par une grande diversité : maisons de quartier, associations féminines, maisons médicales, écoles de devoirs, centres culturels... Certaines associations reposent sur le volontariat, alors que d'autres ne travaillent qu'avec des salariés. Rares sont celles qui se consacrent exclusivement à l'alphabétisation. La plupart se mobilisent prioritairement sur d'autres domaines d'action et ne s'adressent donc pas exclusivement à des publics en difficulté avec la lecture et l'écriture. Toutefois, des actions d'alphabétisation s'y sont déployées du fait du constat répété qu'une partie de leur public ne sait ni lire ni écrire, et que cela occasionne des problèmes (ainsi que des besoins et/ou des envies) pour les personnes qui le constituent.

17_ODENORE, *L'envers de la fraude sociale. Le scandale du non-recours aux droits sociaux*, Éditions La Découverte, Paris, 2012.

18_Par ailleurs, ce que l'on désigne comme relevant de la fraude sociale est très souvent contestable car, bien souvent, la volonté de frauder est absente dans le chef des personnes concernées.

19_ODENORE, *op. cit.*, cité dans NOËL Laurence, *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise. Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté*, Observatoire de la santé et du social, Bruxelles, 2016, p. 11.

20_NOËL Laurence, *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise.*

Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté, Observatoire de la santé et du social, Bruxelles, 2016, p. 11.

21_Ibidem.

Relevons au passage que la diversité de ces associations en termes de domaines d'actions place l'Alpha à la croisée des différentes inégalités sociales, et donc des luttes pour les droits sociaux qui les accompagnent.

En effet, les cours d'alphabétisation proposés par les associations bruxelloises ne portent pas uniquement sur les savoirs de base et les langages fondamentaux (l'écriture, la lecture, le calcul), ou bien sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC); la finalité des cours n'est pas que linguistique mais également participative et émancipatrice.

Dans ce cadre, l'alphabétisation, à Bruxelles, fait partie intégrante du dispositif de Cohésion sociale. Le Service public francophone bruxellois (Commission communautaire française) soutient notamment le Centre régional pour le développement de l'alphabétisation et l'apprentissage du français pour adultes (CRÉDAF). L'association Lire et Écrire Bruxelles (LEE Bxl) occupe ce rôle depuis le 1^{er} janvier 2010, ce qui lui confère une place centrale dans le dispositif public régional d'alphabétisation. En effet, à ce titre, elle est chargée des cinq missions suivantes :

1. accueillir et orienter les adultes francophones et non francophones vers les dispositifs d'alphabétisation et d'apprentissage du français les plus adéquats ;
2. coordonner, en cohérence avec tous les acteurs en la matière, sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, les dispositifs d'alphabétisation pour les adultes francophones et d'alphabétisation et d'apprentissage du français pour les adultes non francophones et apporter son expertise et ses ressources méthodologiques et pédagogiques en cette matière ;
3. dispenser des cours d'alphabétisation et d'apprentissage du français pour les personnes adultes francophones et non francophones peu ou pas scolarisées ;
4. former et accompagner méthodologiquement et pédagogiquement les personnes chargées de dispenser les cours d'alphabétisation et d'apprentissage du français ainsi que les autres professionnels nécessaires à l'organisation de ces formations ;
5. détacher auprès de ses partenaires associatifs et publics des formateurs qualifiés pour dispenser des cours d'alphabétisation et d'apprentissage du français aux personnes peu ou non scolarisées.

Notons que le CRÉDAF n'occupe pas tous les champs d'action investis par LEE Bxl (mise en place d'actions de sensibilisation, réalisation d'études et d'analyses...).

À travers ses missions, LEE Bxl est en relation de travail avec environ 120 associations, dont certaines, nous le verrons, ont contribué à cette étude en nous rapportant des situations vécues par leur public.

Du non-recours aux droits au sur-recours aux travailleurs sociaux des associations

Les travailleurs associatifs font de plus en plus l'objet de sollicitations de la part d'usagers à propos de problèmes qu'ils ne parviennent pas à surmonter seuls, ou pour les aider dans des démarches à effectuer auprès d'organismes publics ou privés. Bien souvent, c'est l'urgence du problème qui amène les personnes à solliciter l'aide des associations. Le recours à ces dernières résulte parfois des difficultés que rencontrent les intéressés pour, simplement, se faire entendre et comprendre par les institutions qui sont normalement habilitées à prendre en charge leurs requêtes.

Les travailleurs associatifs ont souvent l'impression de devoir instruire des situations sociales difficiles en lieu et place d'organismes dont c'est normalement le travail. Souvent, ces travailleurs peinent également à jouer les intermédiaires entre l'utilisateur et les organismes compétents car eux aussi éprouvent des difficultés à entrer en contact avec ces derniers et à trouver le bon interlocuteur, capable de répondre à leurs questions. Le temps de travail associatif est, de fait, en partie absorbé par des tâches qui, normalement, ne leur incombent pas ou, à tout le moins, pas dans de telles proportions. Ce travail, qui s'apparente à de la sous-traitance, surcharge de travail les associations et les détournent de leurs missions tout en contribuant à l'épuisement de leurs travailleurs.

De plus, les travailleurs associatifs se rendent bien compte que les aides sollicitées ne sont pas de nature à sortir durablement les gens de la précarité, mais qu'elles peuvent contribuer soit à stabiliser – pour un temps – des situations déjà difficiles, soit à les améliorer quelque peu. Encore faut-il que les démarches entreprises aboutissent. Face à l'approfondissement des inégalités, l'action associative est de plus en plus mobilisée pour éviter que les situations des populations précarisées ne s'aggravent encore davantage. C'est un travail sans fin qui met à mal les finalités du travail social qui consistent à agir pour que les situations des usagers s'améliorent et non pour qu'elles se maintiennent dans un équilibre précaire.

2. Des situations à l'analyse globale d'un modèle dénaturant le(s) droit(s)

Les problèmes rencontrés par les personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture questionnent les travailleurs sociaux : comment se fait-il que ces derniers rencontrent des difficultés à apporter des solutions aux problèmes individuels auxquels leurs publics sont confrontés ? À partir du moment où ces problèmes sont rencontrés par de nombreuses personnes, ne faudrait-il pas interroger les orientations empreintes de néolibéralisme de nos gouvernants ?

Pour servir de socle à ce projet, nous avons demandé à des associations partenaires de nous rapporter des situations dans lesquelles elles ont eu à jouer un rôle pour aider des personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture à solutionner un problème qui impliquait des organismes publics ou des acteurs privés avec lesquels ces personnes étaient liées par un contrat (contrat de travail, bail locatif, etc.). Ce qui nous intéressait dans les situations, ce n'était pas tant le vécu des personnes, leur ressenti par rapport aux situations considérées, mais la description des problèmes rencontrés lorsqu'elles entendaient faire valoir leurs droits ou tout simplement en jouir.

Chaque situation fournit des éléments de contexte qui peuvent nous éclairer sur les problèmes rencontrés par les personnes concernées. Nous nous sommes limités aux éléments liés à des pratiques institutionnelles et à des dispositions légales.

Ces situations sont rassemblées dans le premier chapitre, à travers huit séries distinctes qui, chacune, correspondent à une problématique particulière (logement ; faire face aux factures ; la voie numérique sans issue ; en détention ; enseignement ; question de statut ; ce qui arrive en formation ; rapport au travail). Chaque série est suivie d'une mise en perspective d'éléments contenus dans les situations ou qui pourraient en découler, afin de donner au lecteur le recul indispensable à leur compréhension, mais aussi de lui permettre de voir que la survenue de ces situations ne relève ni de l'entière responsabilité des intéressés ni de la malchance, mais qu'elles sont principalement générées par un modèle de société qui accentue les inégalités au lieu de les réduire.

La récolte a mis en évidence que les apprenants partagent une condition d'insécurité sociale caractérisée par « un rapport à l'avenir dégradé »²² : en effet, les faibles ressources socioéconomiques dont ils disposent les exposent à des difficultés de toutes sortes, ce qui nuit à leurs projets et à l'aboutissement de ceux-ci.

Trois éléments déterminants dans la vie des apprenants se dégagent des situations collectées et permettent de les expliquer : accéder à un logement de qualité à un prix raisonnable, être en bonne santé et pouvoir se soigner, ainsi que disposer d'un revenu suffisant afin de vivre dignement.

Dans le deuxième chapitre, nous analysons l'évolution – au niveau des dispositions législatives et réglementaires prises depuis plusieurs décennies – de ces trois grandes problématiques. En matière de revenu, nous mettons le focus sur les revenus de remplacement provenant de l'assurance chômage. Nous tentons de montrer comment l'insécurité sociale est générée par des choix politiques, budgétaires et économiques. Face à ces conséquences, les travailleurs sociaux disposent de peu de moyens pour trouver des solutions aux problèmes vécus par les publics qui les sollicitent, en l'occurrence en difficulté avec la lecture et l'écriture.

Dans le troisième chapitre, nous montrons que dans le domaine du droit, les tendances qui se dégagent ne sont pas de nature à favoriser l'émancipation des populations qui connaissent des conditions socioéconomiques difficiles, ni à contribuer à l'édification d'une société plus égalitaire et soucieuse de justice sociale. Des droits collectifs, pourtant essentiels à la vie digne, sont de plus en plus conditionnés, que ce soit pour y accéder ou pour les conserver. Des droits sont reconnus à des individus, mais leur effectivité n'est pas toujours assurée. Certains droits, pour se réaliser, doivent emprunter le jeu du marché de l'offre et de la demande (logement, gaz, électricité...), et les populations précaires en paient souvent le prix fort. Pour ces dernières, rien n'est acquis en matière de droit, c'est le règne de l'incertitude. Poser la question « Quel(s) droit(s) voulons-nous ? », c'est aussi demander « Quelle société voulons-nous ? »²³.

22_DUVOUX Nicolas et PAPUCHON Adrien, « L'insécurité sociale comme condition : éléments de réponse à Lilian Lahieyte et Serge Paugam », *Revue Française de sociologie*, n°61, 2020, pp. 293-304.

23_SAVIDAN Patrick, *Voulons-nous vraiment l'égalité ?* Éditions Albin Michel, Paris, 2015, p. 236.

CHAPITRE 1

Des situations singulières aux enjeux de société

Ce chapitre présente des situations rapportées par des ASBL partenaires, qui témoignent non seulement des problèmes des personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture, mais aussi des limites de la portée de l'aide que peuvent fournir les travailleurs sociaux sollicités. Sont également inclus un point théorique sur la notion de situation, des données méthodologiques sur la récolte des situations, et des éléments servant à placer lesdites situations dans un cadre plus général, pour mettre en avant les causes structurelles de ces problèmes a priori singuliers.

1. Différentes portes d'accès aux « situations »

Ce point apporte dans un premier temps des précisions sur le choix terminologique de « situation », avant de proposer un tour d'horizon théorique de ce terme et d'en faire la synthèse.

Pourquoi choisir le terme « situation » ?

Nous utilisons le terme « situation » car sa plasticité permet de mettre en évidence des façons différentes d'appréhender ou de parler de faits, de réalités vécues par des personnes, des populations, etc.

Son usage témoigne d'ailleurs de sa plasticité : à la première personne, on peut dire *je maîtrise la situation, ma situation est difficile, ma situation familiale est celle d'une mère célibataire, j'ai une bonne situation, je suis en situation de pauvreté, je suis en situation de handicap...*

La « situation » plutôt que le « cas » ou le « dossier »

Dans le domaine du travail social, ce terme est d'un usage courant. Il est venu en quelque sorte remplacer celui de « cas » ou de « dossier ». Moins péjoratif, il passe mieux et il ne vise plus tellement la personne concernée au premier chef mais le problème auquel elle est confrontée. Par ailleurs, ce mot permet de ne pas figer dans une représentation donnée un problème et la personne qui le vit. De même, il permet de prendre davantage en considération la forme et la nature des relations qui relie les acteurs impliqués dans la situation. Il permet aussi au travailleur social de reconnaître qu'il occupe une place au sein de cette relation et dont il ne constitue qu'un des éléments. Ce dernier peut même, dans certains cas, être pris dans la situation elle-même.

La situation comme « objet » d'intervention

Claude De Jonckheere, docteur en sciences de l'éducation, invite les travailleurs sociaux à comprendre ce que peut recouvrir pour eux le terme de « situation », sachant qu'ils vont devoir poser des actes par rapport aux situations qui se présentent à

eux ou dans lesquelles ils sont directement impliqués (en tant que formateurs par exemple...) : « Les travailleurs sociaux analysent des situations, interviennent dans des situations pour en modifier le cours, sont pris dans des situations. Le terme "situation" indique ce à quoi ils ont affaire. Cependant, à y regarder de plus près, outre qu'elle a quelque chose à voir avec l'espace et le temps, il est malaisé de savoir ce qu'est effectivement une situation, de quels éléments elle est composée, ce qui la délimite d'autres situations. La manière dont nous construisons une situation, sélectionnons et disposons les éléments qui la composent déterminera l'agir sur et dans la situation. En effet, nous ne pouvons agir que sur des éléments que nous avons inclus dans la situation »²⁴.

La situation comme construction et objet d'observation

Nous pouvons donc penser aussi la « situation » à partir de notre objet singulier d'observation et d'analyse. C'est ainsi que l'anthropologue Alban Bensa déclare que le chercheur est amené à créer des situations pour, dans chacune d'elles, « s'attarder sur les personnages, [...] les montrer dans leur allure, leurs propos, leurs gestes, [...] les faire exister pour que la relation sociale ne soit pas réduite à une forme mais saisie dans son contenu, à savoir à travers la signification que lui donnent les acteurs au moment même où ils la nouent. La représentation n'est pas dissociable de l'action [...] Dès lors, loin de reconstituer une totalité contenant virtuellement tous les possibles, il s'agit de concentrer les efforts descriptifs et interprétatifs sur ce qui se développe dans la relation d'observation, bref dans la situation créée par l'enquêteur lui-même »²⁵. Comme on le voit, on peut circonscrire une situation suivant son objet de recherche et d'observation.

L'approche de la situation dans le cadre d'une approche militante

Nous avons des structures associatives qui travaillent sur des situations individuelles avec la triple perspective de rester en contact avec le terrain, de s'alimenter en informations à partir des réalités vé-

24_DE JONCKHEERE Claude, *83 mots pour penser l'intervention en travail social*, IES Éditions, Genève, 2010, p. 416.

25_BENSA Alban, *La fin de l'exotisme : Essais d'anthropologie critique*, Éditions Anacharsis, Toulouse, 2006, p. 40, cité dans PIOLAT Jérémie, *Sudalisme. L'imaginaire qui nourrit le racisme*, Éditions Libre, Herblay-sur-Seine, 2023, p. 40.

cues par des personnes et enfin, de produire des contre-expertises sur des situations particulières. Concernant ce dernier point, ces situations particulières ont fait (ou sont susceptibles de faire) l'objet de décisions officielles insatisfaisantes au regard du droit, de principes, de valeurs qui, normalement, du point de vue de l'association, doivent prévaloir dans un État de droit démocratique à vocation égalitaire. On pense notamment à l'association GISTI (Groupe d'Information et de Soutien aux Immigrés), en France²⁶. Au travers de cette approche, on voit que la notion de situation individuelle s'inscrit dans une démarche qui, en réalité, se veut, dès le départ, collective, l'idée étant de faire évoluer le droit et la jurisprudence dans le bon sens afin que tous les intéressés puissent en bénéficier. Le besoin d'aide, la situation, est ici apprécié par le prisme de l'approche globale et militante de l'association.

De quels éléments la situation est-elle constituée ?

Claude De Jonckheere nous dit qu'il « est malaisé de savoir ce qu'est effectivement une situation, de quels éléments elle est composée, ce qui la délimite d'autres situations »²⁷. Ce point est important car, dit-il, « la manière dont nous construisons une situation, sélectionnons et disposons les éléments qui la composent déterminera l'agir sur et dans la situation. En effet, nous ne pouvons agir que sur des éléments que nous avons inclus dans la situation »^{28,29}.

Notre façon d'aborder une situation, de la comprendre, peut influencer sur notre façon d'envisager notre rôle en tant qu'intervenant social.

Pour certains, agir sur une situation problématique implique d'identifier, d'une part, les données objectives matérielles, législatives, réglementaires directement liées à celles-ci et, d'autre part, les acteurs, les institutions qui ont déjà joué un rôle dans la situation et ceux susceptibles d'y intervenir par la suite.

Cette démarche se veut pragmatique et centrée sur le problème vécu par la personne qui sollicite l'aide. Dès lors, il s'agira d'organiser les éléments identifiés pour pouvoir agir de façon appropriée sur la situation en vue de résoudre le problème qui nous est soumis.

D'autres intervenants sociaux seront plus enclins à voir dans une situation problématique, l'illustration d'un problème social plus vaste et qui implique le fonctionnement de la société. Sans pour autant ignorer la part spécifique de la situation, l'intervenant a conscience que celle-ci a des traits communs avec d'autres situations du même genre. Cette façon de voir va sans doute influencer sa façon d'analyser la situation et d'agir sur elle ; peut-être va-t-il chercher des ressources, des appuis que d'autres intervenants n'auraient pas pensé solliciter.

Le pouvoir d'interpellation des « situations-limites »

Thierry Gutknecht souligne que les travailleurs sociaux sont confrontés « à des situations où le franchissement de la limite entre dignité et non-dignité est en jeu »³⁰. Cela vaut pour des problématiques très variées, qu'il s'agisse de situations relatives au logement, à la santé, au manque d'emploi, etc. Ces situations, à force de se répéter, de se multiplier, ont en commun le pouvoir de nous interpeller, de nous amener à questionner le bien-fondé de l'ordre social et notre rôle dans celui-ci.

Quand la situation renvoie aux inégalités sociales

Pour Alain Bihl et Roland Pfefferkorn³¹, si on parle d'inégalités sociales, on sous-entend que celles-ci sont produites par la société (sinon, on ne parlerait pas de problèmes sociaux). Expliquer les situations de pauvreté et de précarité à partir des seules trajectoires individuelles, c'est faire diversion pour pacifier la question sociale et ne pas remettre en cause l'existence des inégalités sociales.

26_L'ASBL Coordination et Initiatives pour Réfugiés et Étrangers (CIRé), en Belgique francophone, fournit également un travail de contre-expertise, mais à celui-ci s'ajoute un travail de dimension plus collective.

27_DE JONCKHEERE Claude, *op. cit.*, p. 416.

28_Ibidem.

29_Bruno Latour nous fait remarquer que « Le monde dans lequel nous vivons n'est pas celui dont on vit ». Si nous nous trouvons dans un banquet avec plein de victuailles, on peut fort bien imaginer que beaucoup de produits qui ont servi à faire les plats proviennent d'autres lieux, d'autres régions, d'autres pays, d'autres continents. La perception que nous pouvons avoir d'une situation ou d'une scène qui se présente à nous dépend aussi de connaissances que nous avons mais aussi de nos inclinaisons morales. Sommes-nous disposés et en capacité de « saisir l'injustice ou l'exploitation présentes » dans la situation qui s'offre à nous et qui est elle-même reliée à un « système donné » ? Comme le soulève Solange Chavel, le gouverneur qui guide le jeune Émile (de Jean-Jacques Rousseau) cherche à lui faire comprendre que le banquet auquel il va participer repose sur les efforts de beaucoup d'autres personnes qui ne sont pas présentes dans la situation. La question du Gouverneur à Émile est celle-ci : « Par combien de mains estimez-vous bien qu'ait passé tout ce que vous voyez sur cette table avant d'y arriver ? ». Nous savons que l'abondance des pays riches repose sur l'exploitation d'hommes et de femmes dans d'autres pays. Dans une situation, nous pouvons donc voir quantité de choses, tout dépend quels sont nos buts (qui peuvent être circonscrits au cadre institutionnel ou professionnel) et nos inclinaisons morales ; LATOUR Bruno, « *Confinés à tout jamais* », Hors-série, 3 avril 2021 ; par rapport à Émile et le Gouverneur, voir CHAVEL Solange, *Se mettre à la place d'autrui. L'imaginaire moral*, Éditions PUR, Rennes, 2011, p. 41.

30_GUTKNECHT Thierry, *Actualité de Foucault. Une problématisation du travail social*, Éditions IES, Genève, 2016, p. 40.

31_BIHR Alain et PFEFFERKORN Roland, *Le système des inégalités*, Éditions La Découverte, Paris, 2008.

Et si certaines inégalités ne sont pas de nature sociale, les structures sociales, selon les cas, peuvent aggraver ou au contraire réduire ces inégalités « d'origine naturelle », comme par exemple le fait d'avoir une maladie génétiquement déterminée (la réduire via, par exemple, le versement d'une allocation, l'attribution d'un logement, l'organisation d'un service d'aide à domicile, etc. ; l'aggraver en mettant en avant les vertus de la concurrence et la quête de performance). Si une part de responsabilité des individus, par rapport à leur situation respective, existe, elle est relativement peu de choses au regard de la part qui revient à « la logique de reproduction sociale des inégalités sociales » qui prévaut au sein de la société. Les « décisions, les comportements, les attitudes [des individus] sont irrémédiablement marqués par les inégalités sociales préexistantes »³². Il n'y a pas d'égalité des chances au départ de la vie, il « suffit à certains de naître pour posséder bien plus que ce que personne ne parviendra jamais à amasser par une vie de labeur »³³. Cela signifie que la plupart des situations qui se présentent à nous sous la forme de problèmes à résoudre résultent essentiellement de facteurs sociaux, ce qui nous renvoie au fonctionnement de la société elle-même.

Brève synthèse de ce tour d'horizon du terme « situation »

Nous avons vu qu'une situation peut être abordée différemment selon qu'il s'agisse d'agir sur elle (pour aider une personne à sortir d'un problème), de l'observer (la démarche du chercheur) ou de chercher à influencer le cours de la société (l'action de GIS-TI). Nous avons vu également que, pour certains, les situations vécues par des personnes trouvent principalement leur explication à partir des trajectoires individuelles de chacune d'elles³⁴ alors que pour d'autres, ces situations s'expliquent essentiellement à partir de facteurs sociaux qui préexistent à la survenue de ces situations (A. Bihl et R. Pfefferkorn).

Par ailleurs, la diversité des éléments que nous pouvons inclure dans une situation est tributaire de nos registres de connaissances et d'expériences, de notre façon de voir et d'investir la fonction que nous occupons au sein d'une association et, surtout, elle est tributaire de l'objectif (ou des objectifs) poursuivi(s). Pour finir, on constate également que les situations (portées par ceux qui les vivent) peuvent aussi agir sur nous, car elles disposent d'un pouvoir d'interpellation (comme l'avance Thierry Gutknecht) qui peut nous influencer si nous sommes potentiellement réceptifs aux questions d'égalité, de dignité, etc.³⁵.

La condition d'insécurité sociale dans laquelle se trouve nos publics amène nombre d'apprenants à solliciter de l'aide auprès des associations Alpha qu'ils fréquentent. C'est souvent lorsque les difficultés prennent la forme de problèmes que les premiers intéressés adressent leur demande. Les travailleurs sociaux sollicités envisageront alors ces problèmes sous la forme de situations à investir à partir d'un ou de plusieurs angles d'approche, sans perdre de vue les demandes formulées.

Les travailleurs associatifs qui réceptionnent les demandes d'aide venant d'apprenants peuvent les appréhender de façon différente au regard des besoins des intéressés, de l'efficacité de l'intervention sociale et des finalités de l'action associative.

Cependant, faire la démarche pour faire valoir ses droits ne veut pas dire que vous allez les obtenir sans difficulté ni qu'ils seront octroyés sans conditions. Les travailleurs sociaux sollicités se trouvent confrontés à des demandes qui vont les amener parfois à intervenir sur et dans les situations.

.....

32_ *Ibidem*, p. 14.

33_ *Ibidem*.

34_ Voir à ce propos ROSANVALLON Pierre, *Les épreuves de la vie*, Éditions du Seuil, Paris, 2021. Même si cet auteur reconnaît la part des déterminants socioéconomiques dans la vie des gens, il tend, dans ses analyses, à privilégier la compréhension des personnes et de leur situation par le biais de leurs trajectoires respectives. Pour ceux qui veulent comprendre ce que vivent et ressentent les individus vivant dans la précarité et la pauvreté, Rosanvallon avance qu'il faut s'intéresser au moins autant, si ce n'est davantage, aux trajectoires propres à chaque individu que de son appartenance sociale à telle ou telle catégorie socioprofessionnelle.

35_ La sociologue Catherine Delcroix réserve « le terme de "situation" à la situation d'une personne ou d'un groupe social (une famille nucléaire) » et réserve « celui de "contexte" pour désigner un cadre collectif, qui concerne simultanément [...] un grand nombre de personnes », comme par exemple « un marché du travail dans un bassin d'emploi [...] ou encore le système juridique d'un pays ». Delcroix invite à ne pas prendre les contextes dans lesquels les personnes vivent comme des « cadres inertes, passifs » et qui seraient les mêmes pour tout le monde. Elle illustre son propos en faisant référence au marché de l'emploi, qui peut sembler être le même pour tous les demandeurs d'emploi, mais qui n'offre pas les mêmes opportunités aux uns et aux autres. À qualification égale, par exemple, le recruteur pourra inclure de manière non officielle des critères de sexe, d'âge, de couleur de peau, etc., pour arrêter son choix. Pour la sociologue, un « contexte qui est en principe le même pour tous » se révèle en « pratique différent pour chacun ». Cependant, les personnes qui cumulent et subissent le plus les inégalités ont moins de chances de sortir de leurs difficultés s'il manque d'emplois correspondant à leur niveau de qualification, et moins encore si elles subissent des pratiques de discriminations et/ou sont impactées par des législations qui réduisent leurs droits ; DELCROIX Catherine, « Moi, je n'aime pas rester au chômage », *Précarités : contraintes et résistances*, Éditions L'Harmattan, Paris, 2014, pp. 187-204.

2. Sur la récolte de situations à l'origine de notre travail...

Nous nous attarderons ici sur le cheminement du projet auprès des associations partenaires, précisons le profil des travailleurs sociaux contributeurs ainsi que la nature complexe de leur travail, et présenterons la démarche de mise en perspective des situations récoltées.

Présentation du projet aux partenaires et récolte de situations

Dans un premier temps, nous avons sollicité les associations du réseau Alpha bruxellois pour leur présenter le projet³⁶ : produire une étude sur la question de l'accès aux droits à partir des publics en difficulté avec la lecture et l'écriture. Pour cela, des séances d'information ont été organisées. Les contributions apportées devaient concerner des personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture qui, à un moment donné, ont sollicité l'attention et/ou l'aide de l'association pour résoudre l'un ou l'autre de leurs problèmes précis, qui impliquait des organismes publics ou des acteurs privés avec lesquels ces personnes étaient liées par un contrat (contrat de travail, bail locatif...). Le récit de la situation prenait fin lorsque le travailleur associatif cessait d'être sollicité par la personne pour résoudre le problème en question. Ce qui nous intéressait dans les situations, ce n'était pas tant le vécu des personnes, leur ressenti par rapport aux situations considérées, mais la description des problèmes rencontrés lorsque les personnes entendaient faire valoir leurs droits ou tout simplement en jouir, et la manière dont l'accès à ceux-ci pouvait être rendu difficile par les institutions elles-mêmes (et leurs avatars).

Précisons qu'un problème est davantage qu'une difficulté, car une difficulté est soit solutionnée soit contournée, alors qu'un problème s'apparente à une difficulté qu'on n'arrive pas à résoudre seul ni à contourner et que l'on ne peut pas ignorer. Solutionner le problème pour l'intéressé peut alors passer par le recours à un intervenant social. Ce dernier apparaît dès lors comme un moyen mobilisé par la personne pour sortir de sa situation inconfortable.

Des contributeurs aux profils variés

Les travailleurs associatifs qui nous ont rapporté les situations ont des profils et des fonctions qui peuvent différer les uns des autres. Dans certains cas, il s'agit d'assistants sociaux, dans d'autres, ce sont des formatrices alpha, des informaticiens publics, etc. Pour chaque situation, on a privilégié, pour parler des intervenants associatifs, des dénominations seyant le plus à ceux qui nous les ont fournies³⁷.

Des demandes d'aide en apparence simples mais à la résolution complexe

Les travailleurs sociaux, en cherchant à répondre aux demandes des usagers, abordent les situations en tant qu'objet d'intervention. Avec les intéressés, ils identifient les éléments sur lesquels prendre appui et sur lesquels ils vont pouvoir agir, cela dans la perspective que les personnes accèdent à leurs droits et/ou à un mieux-être (au regard de leurs demandes).

Lorsque la demande d'aide est formulée, le travailleur social l'explore en vue de rassembler les éléments qui lui sont consubstantiellement liés, pour ensuite les organiser de telle façon qu'une issue souhaitée puisse être envisageable. Idéalement, il convient que cela se fasse en concordance avec l'intéressé lui-même. Ce travail d'exploration est important mais demande beaucoup de temps et du savoir-faire. Nous pouvons illustrer l'importance de cette démarche par le biais de la situation suivante : «...un monsieur s'était adressé à un avocat de l'aide juridique (pro deo) pour faire valoir ses droits auprès de son propriétaire. L'avocat, pressé, ne comprenait pas l'essence du conflit et le ton montait entre lui et son client. Il faut dire que l'histoire était très compliquée et s'étalait sur plusieurs mois. Le monsieur en question, ayant des difficultés pour bien s'exprimer et mettre ses idées en place, a été orienté vers l'écrivain public qui a pris le temps de coucher par écrit et d'ordonner les dires du monsieur. L'écrivain a été la soupape qui a permis d'apaiser la relation et aider l'avocat à défendre son client»³⁸. L'avocat a été en mesure de convertir la demande profane dans un langage susceptible de convenir aux instances judiciaires impliquées. Même des situations qui se révèlent, en apparence, simples nécessitent un temps de travail d'exploration et de mise en forme de la demande car il s'agit, au final, d'obtenir auprès d'un organisme tiers la décision attendue, ce qui constitue l'aboutissement de la démarche.

36_ Une trentaine de travailleurs provenant d'une douzaine d'associations ont contribué directement au projet : Le Piment, Culture et Santé, La Rue, Lire et Écrire Bruxelles, Collectif Alpha, La Maison des Enfants, La Chom'Hier, Le Gaffi, La Porte Verte, Entraide & Marolles, Addepi.

37_ Les associations contributrices sont citées dans les remerciements en début d'ouvrage.

38_ MONVILLE Claire et les écrivains du réseau des écrivains publics de Lire et Écrire Namur, «L'écrivain public, une plume pour accéder aux droits», *Journal de l'Alpha*, no 213, pp. 80-90.

La grande majorité des situations rapportées par les partenaires correspond à des demandes d'aides individuelles et n'a mobilisé à chaque fois qu'un nombre restreint de personnes, celle qui a demandé de l'aide et le travailleur social sollicité (avec parfois l'implication d'autres collègues).

Classement des situations récoltées en huit grandes thématiques : cheminement

Dès que nous avons eu l'ensemble des récits, des contributeurs ont participé à un travail collectif pour voir s'il était possible de déterminer un ordre de priorité entre les différentes problématiques retenues : logement, numérique, genre, santé, citoyenneté, revenu, formation, emploi, scolarité des enfants... L'exercice devait nous permettre d'organiser logiquement la partie de l'ouvrage consacrée aux situations vécues par les usagers. Le second exercice consistait à demander aux participants de classer les six premières situations selon leur principale problématique.

Pour le premier exercice, il s'est avéré difficile d'établir une hiérarchie entre les différentes problématiques. Toutefois, il est apparu que les problèmes de logement, de santé et de revenu apparaissaient systématiquement dans le trio de tête, sans pour autant pouvoir déterminer lequel devait figurer en premier.

Le deuxième exercice consistait, pour les participants, à classer les six premières contributions dans l'une ou l'autre des grandes problématiques retenues. Il s'est avéré que les situations contenaient plusieurs dimensions et que toutes auraient pu figurer simultanément dans plusieurs des problématiques identifiées.

Conclusion des deux exercices : nous ne pouvions ni organiser les problématiques par ordre d'importance ni répartir chacune des situations dans une seule problématique.

Est également ressorti le fait que les six situations pouvaient présenter des points communs et que, par conséquent, on pouvait travailler sur l'ensemble des contributions et établir, sur base des similitudes, des séries de situations. Par exemple, on pouvait regrouper les situations qui font intervenir les politiques d'activation ou des situations qui impliquent des enfants ou encore la question du permis de séjour, etc. Partant de là, nous avons organisé plusieurs rencontres entre contributeurs pour chercher à établir des séries et pour questionner la pertinence d'une telle approche.

Au final, il s'est révélé impossible d'organiser les situations à partir d'une vision partagée par l'ensemble des contributeurs. Et pour cause, la plupart des situations faisaient état d'un enchevêtrement de problématiques qui rendaient difficile la formation d'un consensus sur la façon de les rassembler dans des séries distinctes.

Nous avons donc constitué des séries, tout en sachant que les situations auraient pu faire l'objet d'autres regroupements. Les situations, telles que nous les avons regroupées, n'ont pas nécessairement le même objet, mais elles ont au moins un point commun, qu'il s'agisse de la nature du problème, du cadre dans lequel elles se déroulent, etc.

Cette façon de procéder nous a permis de mettre en avant huit grandes thématiques : les questions liées au logement ; faire face aux factures ; la voie numérique sans issue ; en détention ; enseignement ; question de statut ; ce qui arrive en formation ; rapport au travail.

Des situations singulières qui, mises en perspective, révèlent des problèmes structurels

Toutes les situations présentées dans ce chapitre possèdent un pouvoir d'interpellation en elles-mêmes. La plupart des situations, loin de présenter des formes de dysfonctionnement localisé – purement circonstanciel – relèvent de problèmes de fond, plus structurels, qui les ont rendues possibles et relativement courantes. Les travailleurs sociaux essaient bien évidemment de trouver des solutions avec et à partir des intéressés, mais les solutions plus structurelles se situent, pour l'essentiel, ailleurs que dans le cercle étroit des situations localisées qui n'impliquent qu'un nombre très restreint de personnes.

Pour faire ressortir ces problèmes de fond, les situations, regroupées selon les huit problématiques décrites ci-dessus, sont accompagnées d'éléments contextuels. Par exemple : dans le premier regroupement de situations, les trois situations renvoient à des problématiques différentes mais elles ont comme trait commun le « manque de qualité de leur logement ».

À partir de ces trois situations, nous apportons des éléments d'éclairage et de contexte, au sens que Catherine Lacroix donne à ce terme, c'est-à-dire un « cadre collectif qui concerne simultanément non pas une personne mais un grand nombre d'entre elles : par exemple, un marché du travail, un quartier urbain en tant que lieu de vie ; ou un système national de protection sociale [...] ou de droit du travail ; ou encore le système juridique d'un pays »³⁹.

.....
39_DELCROIX Catherine, *op. cit.*, p. 200.

Cela permet de mesurer la dimension collective des problématiques abordées. De plus, cette façon de procéder va nous permettre de mettre en lumière combien les problématiques peuvent être enchevêtrées et concourir à l'enfermement des personnes dans des conditions de vie difficiles, voire très difficiles ou même épouvantables. Nous allons répéter l'opération pour chaque regroupement de situations.

Sans véritable questionnement du modèle social, les problèmes se répéteront indéfiniment

Si nous reconnaissons que les problèmes qui nous sont soumis s'inscrivent dans des rapports sociaux inégalitaires et si nous sommes partisans d'une société plus égalitaire, alors il faut chercher à voir sur quoi reposent ces inégalités. À partir d'éléments repris dans les situations vécues, nous pouvons engager un travail de compréhension d'une réalité sociale faite de rapports sociaux asymétriques, souvent conflictuels et traversés par des intérêts divergents... Rapports asymétriques qui peuvent être corrigés ou renforcés par des dispositions légales. Très souvent, ces éléments font partie d'un décor avec lequel les travailleurs sociaux composent sans vraiment les questionner. Si nous prenons la situation d'une personne incarcérée (deux situations concernent ce public), nous devons nous questionner sur le pourquoi de la surpopulation carcérale, sur la question relative aux loyers d'habitation trop élevés, nous devons nous questionner sur les raisons pour lesquelles l'accès à un logement est devenu hors de prix... Ce travail de questionnement devrait faire partie des (pré) occupations des intervenants sociaux et des structures qui les emploient, du moins s'ils prétendent agir en faveur de l'émancipation des publics avec lesquels ils travaillent.

Le sociologue Pierre Bourdieu utilise une métaphore pour distinguer ce qui, au niveau de l'État (ou de la Région), relève du traitement social de la société et ce qui relève des compétences régaliennes de l'État. Il fait donc la distinction entre ce qui relève de la main gauche de l'État et ce qui relève de sa main droite. La main gauche regroupe les travailleurs sociaux, les travailleurs associatifs, les enseignants, les infirmières, etc., dont la mission est de « compenser sur le terrain »⁴⁰ et « sans tous les moyens nécessaires, les effets et les carences les plus intolérables »⁴¹ des politiques menées par la main droite de l'État.

Cette dernière est constituée de hauts fonctionnaires et d'autres producteurs de politiques publiques »⁴², en ce compris les ministères de la justice, de la sécurité, de l'économie, de la finance...

Les associations présentes sur le terrain de l'alphabétisation relèvent de la main gauche de l'État et sont bien placées pour voir que les situations sociales de leurs publics sont loin de s'améliorer. L'efficacité de l'action associative dépend non seulement des moyens qui lui sont alloués mais aussi, et surtout, des politiques socioéconomiques et de maintien de l'ordre menées à l'échelle du pays et de l'Union européenne.

Dans les pages qui suivent, il va s'agir à chaque fois de partir de situations rapportées en vue de saisir ensuite les facteurs qui ont pu contribuer à la survenue des difficultés évoquées dans les situations (qui ne sont pas si singulières que cela).

Récapitulatif

Les 24 situations sont réparties dans huit séries distinctes qui, chacune, correspondent à une problématique particulière (logement; faire face aux factures; la voie numérique sans issue; en détention; enseignement; question de statut; ce qui arrive en formation; rapport au travail).

Chaque situation fournit des éléments de contexte qui peuvent nous éclairer sur les problèmes rencontrés par les personnes concernées. Nous nous limiterons aux éléments liés à des pratiques institutionnelles et à des dispositions légales. Chaque série est suivie d'une mise en perspective d'éléments contenus dans les situations ou qui pourraient en découler.

Étant donné que chaque situation pourrait potentiellement figurer dans différentes séries, il sera indiqué aux lecteurs toutes les situations (numérotées de 1 à 24) dans lesquelles telle ou telle problématique apparaît.

Les situations évoquent, pour la plupart, des problèmes qui résultent non pas tant de dysfonctionnements localisés, mais de fonctionnements qui traduisent et entretiennent des inégalités déjà présentes, et qui laissent jouer les rapports asymétriques de pouvoir entre usagers et institutions, entre usagers et travailleurs sociaux, entre locataires et propriétaires, entre travailleurs précaires et employeurs...

40_BOURDIEU Pierre, « La misère du monde », Éditions du Seuil, Paris, 1993, pp. 221-223.

41_Ibidem.

42_POUPEAU Franck, « Sur l'État », in Gisèle Sapiro (sous la direction de), « Dictionnaire international Bourdieu », CNRS Éditions, Paris, 2020, p. 863.

Logement

Présentation des situations :

les trois situations ci-dessous ont trait à des questions de logement qui présentent des insuffisances sur le plan sanitaire.

- **La première situation** concerne un logement officiellement déclaré insalubre, suite à une plainte du locataire.
- **La deuxième situation** porte sur un logement malsain du point de vue sanitaire et le petit enfant du couple n'arrête pas de tomber malade.
- **La troisième situation** renvoie à une personne vivant dans un logement social où il y a beaucoup de condensation et des taches de moisissure bien visibles sur certains murs. La dame fait les signalements nécessaires et, 14 ans après, rien n'a changé.

SITUATION 1 :

UN COUPLE ET SES TROIS ENFANTS DANS UN LOGEMENT INSALUBRE

M. R vivait dans un logement insalubre depuis des années, avec sa femme et ses trois enfants. Pour faire évoluer la situation, des courriers avaient été envoyés au propriétaire et à des organismes communaux compétents en matière de logement. Certains faisaient état de la situation de la famille et de la passivité du propriétaire pour procéder aux travaux de rénovation nécessaires; d'autres correspondaient à des recherches ou des demandes d'accès à un nouveau logement. Une lettre en ce sens avait même été adressée au bourgmestre.

Pour l'ensemble de ses démarches, M. R s'est fait aider par des associations. Toutefois, impossible de trouver un autre logement sur le marché locatif : les revenus du ménage étaient trop faibles au regard du montant des loyers pratiqués à Bruxelles et des besoins de la famille. Les efforts fournis se sont révélés infructueux. Par ailleurs, M. R s'était inscrit des années auparavant pour obtenir un logement social, sans plus de succès.

À bout, le père de famille a fini par déposer une plainte officielle, dénonçant l'état d'insalubrité de son logement. Les associations l'avaient pourtant mis en garde : l'administration communale risquait de déclarer le logement inhabitable, et donc d'entraîner l'expulsion du ménage hors du logement. Mais M. R ne voyait plus d'autre solution pour sortir sa famille de cette situation.

Comme attendu, le logement a été déclaré insalubre et la famille a reçu un avis d'expulsion. Dépourvu de solution de rechange, M. R a pu s'appuyer sur des travailleurs sociaux de divers organismes, qui ont envoyé un courrier à l'administration communale afin de demander d'allonger le délai mentionné dans l'avis d'expulsion. Le prolongement a été accordé.

D'autre part, les services du bourgmestre se sont mobilisés, et une réponse d'urgence a été proposée à la famille. Un logement appartenant à la commune a été mis à sa disposition, à titre provisoire...

SITUATION 2 : IMPOSSIBLE DE QUITTER UN LOGEMENT INSALUBRE QUI REND L'ENFANT MALADE

M. Z, 35 ans, originaire de Turquie, vivait à Bruxelles depuis six ans. Il était régularisé et travaillait à mi-temps en tant qu'ouvrier dans une entreprise d'assemblage de voitures. L'autre mi-temps, il était demandeur d'emploi indemnisé. Lui et sa femme louaient depuis trois ans un appartement d'une chambre à un propriétaire, dont le loyer était de 650 € hors charges. Le logement était mal isolé, les murs de la chambre portaient des traces de moisissure. De surcroît, il y faisait souvent très froid, car le logement n'était pourvu que d'un seul convecteur à gaz. Lors de la signature du bail, le couple connaissait les défauts du logement mais n'avait pas trouvé mieux à ce prix.

Ensemble, ils ont supporté sans se plaindre l'insalubrité du lieu, jusqu'à l'arrivée de leur bébé. Très vite, leur fils a souffert de toux et de bronchites à répétition. Le pédiatre a alerté les parents sur l'importance d'un environnement sain et sur les problèmes respiratoires de leur enfant, alors âgé de 18 mois. Voyant la santé de leur fils se détériorer, le couple a interpellé le propriétaire par téléphone. Toutefois, celui-ci a refusé d'effectuer les travaux demandés, qui, selon lui, devaient se faire à la charge des locataires.

M. Z a alors décidé de chercher un autre appartement. Cependant, le propriétaire lui a affirmé qu'il ne récupérerait pas sa garantie locative si sa famille quittait les lieux avant la neuvième année de location. Quand il a raconté sa situation à sa formatrice en Alpha, celle-ci l'a orienté vers une association de défense des droits des locataires. Là-bas, M. Z a rencontré une assistante sociale qui l'a renseigné sur ses droits en tant que locataire, notamment en matière de garantie locative. L'assistante sociale a rédigé avec lui un courrier adressé au propriétaire, exigeant la rupture du contrat de bail et la remise de la garantie locative. Suite à la lettre, le propriétaire a fourni deux radiateurs électriques mais se refusait toujours à réaliser les travaux nécessaires pour assainir l'habitat. M. Z n'a pas pu déménager.

SITUATION 3 : UN LOGEMENT SOCIAL QUI RESTE HUMIDE PENDANT PLUS DE 10 ANS

Mme S habitait dans un logement social. Après avoir investi l'appartement, elle a vu apparaître des taches d'humidité sur les murs, qui sont rapidement devenues des taches de moisissure. En 2009, elle a décidé d'aller voir la société de logements sociaux pour demander que le problème soit résolu.

Le temps a passé... Un inspecteur est venu un an après sa demande. Suite à cette visite, elle a reçu un courrier de la société, expliquant que les taches résultaient d'un problème de condensation interne, lui reprochant de ne pas chauffer et aérer suffisamment le logement. Mme S a donc appliqué les consignes reçues et même fait repeindre les murs. Rien n'y a fait : taches et moisissures ont persisté. Le temps a passé, et elle s'est aperçue que d'autres locataires rencontraient les mêmes problèmes. En 2018, les locataires se sont rassemblés et rendus dans une association de quartier, où ils ont rédigé ensemble un courrier adressé au logement social.

Le temps a passé. En 2019, Mme S a intégré une association d'alphabétisation. Un nouveau courrier a été envoyé pour donner suite à celui de 2018. Toujours pas de réaction... En mars 2020, Mme S est tombée malade pendant plusieurs mois. À son retour en formation, l'association a téléphoné au service technique du logement social, qui a affirmé ne pas avoir connaissance d'éventuels travaux à effectuer. Mme S et l'association se sont alors adressées aux autorités communales. Par après, Mme S a reçu un courrier du service technique, lui indiquant qu'on avait pris connaissance de son problème, sans plus de détails.

Au moment d'écrire ces lignes, aucune solution n'a été proposée à Mme S, qui, faute de réponse appropriée de l'administration communale, a repeint son mur, encore et encore...

Mise en perspective. Les trois situations reprises ci-dessus renvoient à un contexte plus large, qui fait qu'au-delà de leurs singularités, les personnes qui les vivent ne sont pas en position de faire valoir leurs droits. En résumé, voici les points que nous abordons en lien avec les situations ci-dessus :

- **Logement insalubre.** En raison de la forte concurrence sur les logements de mauvaise qualité, les loyers sont en moyenne plus élevés.
- **Expulsion locative.** La majeure partie des expulsions correspond à des expulsions judiciaires liées au non-paiement de loyers.
- **Face à la Justice de Paix.** Un locataire sur deux seulement répond aux convocations du juge de paix.
- **Retard dans le versement des loyers.** Le phénomène des retards dans le versement des loyers dans les milieux populaires précaires.
- **La santé de l'enfant dépend beaucoup du contexte.** Les inégalités de santé se marquent dès la naissance et concernent la santé physique comme la santé mentale des personnes.

Logement insalubre

La Direction de l'Inspection Régionale du Logement (DIRL) a pour mission de contrôler en Région de Bruxelles-Capitale « le respect des critères de sécurité, de salubrité et d'équipement des logements, et de délivrer des attestations de contrôle »⁴³. Sur les 699 contrôles réalisés en 2017, 90 % ont pour origine un dépôt de plainte. Résultat, 75 % des logements visés « ont reçu un avis de mise en demeure et 25 % ont été interdits »⁴⁴. On ne sera pas surpris d'apprendre que ces « logements se situent essentiellement dans le croissant pauvre »⁴⁵ de Bruxelles. Les cas de fermeture correspondent à des logements présentant un caractère dangereux. D'après une enquête réalisée pour l'Observatoire des loyers, « 11 % des locataires estiment l'état de leur logement mauvais, voire très mauvais... »⁴⁶.

Pour les propriétaires qui sont mis en demeure de mettre leur logement aux normes, on ne peut que constater lors du contrôle suivant (qui a lieu un an plus tard) qu'un logement sur trois ne satisfait pas « aux exigences minimales »⁴⁷ contenues dans l'avis de mise en demeure. Ces logements sont dès lors frappés de fermeture. Il n'est pas rare de voir des logements interdits à la location être remis sur le marché locatif par le propriétaire, c'est-à-dire sans l'attestation de contrôle de conformité nécessaire⁴⁸. Le personnel administratif en charge du contrôle est trop réduit pour assurer le suivi de toutes ces situations. En 20 ans, seuls « 2 % du parc locatif bruxellois ont fait l'objet d'un contrôle »⁴⁹.

Beaucoup de locataires hésitent à porter plainte, de crainte de se retrouver dans une situation encore plus difficile. Les possibilités de relogement sont, de fait, très réduites. Il ne faut pas croire que les logements trop petits ou/et insalubres sont loués à des prix réduits. Bien au contraire, sur « ce segment du marché où la concurrence entre locataires précaires est rude, les prix flambent »⁵⁰. L'Observatoire des loyers soulignait en 2015 qu'en raison d'une forte concurrence, « le logement de très mauvaise qualité [...] était] en moyenne plus cher que les logements de qualité moyenne »⁵¹. Cela veut dire que les pauvres paient cher le fait d'être pauvre.

Expulsion locative

Expulser un ménage de son logement est lourd de conséquences pour les intéressés. Si on prend en considération les conséquences matérielles, pour certains, cela va occasionner un passage plus ou moins long par une existence livrée à la rue. Souvent, le loyer du nouveau logement sera plus élevé que le précédent car l'urgence de la situation et les faibles ressources disponibles réduisent les possibilités de choix des ménages. Si ce logement s'avère insalubre, le ménage peut se voir refuser la prime d'installation et l'allocation de relogement prévues au niveau de la Région. Lors de l'expulsion, une partie importante des biens du ménage peut faire l'objet d'un entreposage dans le dépôt de la commune. Pour récupérer leurs affaires, les personnes doivent préalablement s'acquitter des frais que cet entreposage occasionne.

.....
43_ *Baromètre du logement 2022 - RBDH*, pp. 69-74.

44_ *Ibidem*.

45_ *Ibidem*.

46_ *Ibidem*.

47_ *Ibidem*.

48_ *Ibidem*.

49_ *Ibidem*.

50_ RENER Nathan et KRZYSZTON Andrzej, « Le travail social est un produit du marché », *Revue Bruxelles en Mouvement*, n° 303, 2019, pp. 4-6.

51_ *Ibidem*.

Passé un certain délai, elles ne pourront plus rien récupérer. Il est fréquent que les effets et meubles récupérés ne soient plus fonctionnels après leur entreposage. La majeure partie des expulsions correspond à des expulsions judiciaires liées au non-paiement de loyers. Dans ce cas, les coûts de l'expulsion sont à charge du locataire. Même si ces frais ne sont pas réclamés sur-le-champ, tôt ou tard, la famille devra s'acquitter des montants en question. Par ailleurs, il arrive aussi que le ménage soit déjà engagé dans des démarches de règlement de dettes pour des emprunts ou des retards de paiement effectués auprès d'autres organismes ou de particuliers. La perte de leur logement et le traumatisme de l'expulsion vont compromettre les remboursements des autres montants dus et les mettre encore plus en difficulté. De plus, pour sortir de cette situation, certains vont être contraints de solliciter l'aide financière de connaissances ou d'autres organismes et, de ce fait, alourdir encore le poids de leur endettement.

Normalement, les CPAS sont prévenus à l'avance lorsqu'un ménage va se faire expulser suite à une décision de justice. Lorsque la personne est déjà suivie par le CPAS, ce dernier n'a bien souvent que peu de marge de manœuvre pour trouver un nouveau logement avant l'expulsion. Il disposera de davantage de moyens d'action lorsque l'expulsion se produira dans les jours suivants. Les solutions seront dès lors majoritairement provisoires et tributaires des places encore disponibles dans les centres d'accueil et d'hébergement. Le CPAS n'est pas tenu, en la matière, à une obligation de résultat. Les expulsions et les relogements (parfois successifs) qui suivront vont occasionner quantité de démarches administratives de la part des intéressés, notamment pour le maintien des versements de revenus salariaux, de chômage, du RIS ou des allocations familiales par exemple.

Voici ce que déclare un travailleur social, amené à accompagner des personnes qui venaient de vivre une expulsion : « Après, une fois que tu as trouvé un logement après une période de sans-abrisme, tu te retrouves avec tous les arriérés qui te tombent dessus, les huissiers, parce que ta facture de STIB à 15 euros, elle est montée à 400... Moi, j'ai des gens qui retournent dans la rue parce qu'ils n'arrivent pas à assumer tout ce qui leur tombe dessus.

Ils doivent aller faire la démarche pour rouvrir leurs droits un peu partout, c'est hyper compliqué »⁵².

Expulsion locative, suite

Ni au niveau du pays, ni au niveau de Bruxelles, il n'existe de banque de données qui renseigne sur le nombre annuel total de ménages expulsés de leur logement. Cependant, des chercheurs universitaires ont pu estimer « qu'1,3 % des locataires bruxellois reçoivent chaque année un ordre d'expulsion (soit 11 expulsions judiciaires par jour en moyenne) »⁵³. Si nous nous référons à la Commune de Saint-Gilles, qui compte un peu plus de 19 000 ménages locataires, on constate que la justice de paix a fait l'objet en 2016 de « 354 demandes d'expulsion (requêtes ou citations en justice) » ; 90 % se réfèrent à des « arriérés de loyer (dont 10 % combinés avec des problèmes de comportement). Au terme de l'année, les autorités auront procédé à 50 expulsions et 20 autres prévues auront été soit annulées soit reportées »⁵⁴.

Face à la justice de paix

La Justice de Paix est censée constituer une justice de proximité à l'écoute des justiciables. Longtemps, son domaine de compétences ne prévalait que pour les litiges qui n'excédaient pas les 2 500 €. La ministre A. Turtelboom a introduit une réforme qui a fait passer le nombre de cantons judiciaires, au niveau du pays, de 187 à 162. Des cantons judiciaires ont été fusionnés et le nombre de greffiers ramené à un pour trois juges. Par ailleurs, la justice de paix allait voir ses compétences élargies aux litiges dont les montants n'excèdent pas les 5 000 €. Si on ajoute à cela le peu d'empressement des autorités pour procéder au remplacement des juges partis à la retraite, on se rend vite compte que ce niveau de juridiction allait connaître des difficultés dans le traitement des affaires qui lui sont soumises (et cela, au détriment des justiciables les plus fragiles socialement). Les juges de paix « finissent par avoir des difficultés à voir les histoires personnelles derrière les dossiers, faute de temps »⁵⁵.

Il faut savoir qu'en matière de logement, ce sont principalement les propriétaires qui introduisent des plaintes contre leurs locataires et non l'inverse. Il n'est en effet pas facile pour un locataire d'entamer une procédure en justice contre celui qui vous loue un logement. Très souvent, les locataires souhaitent rester en bons termes avec leur propriétaire.

52_ AMERIJCKX Gaëlle, ENGLERT Marion, NOËL Laurence, VAN DER PLANCKE Véronique, BERNARD Nicolas, *Précarités, mal-logement et expulsions domiciliaires en Région bruxelloise. Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2018*, Observatoire de la santé et du social Bruxelles, Édition Commission Communautaire Commune, Bruxelles, 2018, pp. 126-127.

53_ DELIGNE Chloé, GODART Pernelle, MORIAU Jacques, BACQUAERT Pauline, DECROLY Jean-Michel, LANNOY Pierre, LECLERCQ Alexandre, MALHERBE Alain, MARZIALI Valentina, MAY Xavier, PIERRE Adèle, SANDERSON Jean-Paul, SWYNGEDOUW Éva, VAN CRIEKINGEN Mathieu et VAN HEUR Bas, « *Comment les politiques publiques aggravent les vulnérabilités* », *BSI Position Papers*, n° 5, 2023.

54_ AMERIJCKX Gaëlle, ENGLERT Marion, NOËL Laurence, VAN DER PLANCKE Véronique, BERNARD Nicolas, *op. cit.*, p. 43.

55_ PHILIPPON Isabelle, « On achève bien les juges », *Revue Ensemble*, n° 100, septembre 2019, pp 6-9.

On constate qu'un locataire sur deux seulement⁵⁶ répond aux convocations du juge de paix (encore faut-il qu'il l'ait effectivement reçue) pour passer en audience publique, suite à une plainte déposée par le propriétaire. Et si, nous dit une juge de paix, le locataire n'est pas « présent à l'audience, le juge ne peut pas décider, par exemple, de lui donner [...] un plan de paiement. Si les loyers sont effectivement dus, le magistrat doit "faire droit" aux propriétaires, c'est-à-dire trancher en sa faveur sans explorer d'autres voies possibles ». Vincent Bertouille, juge de paix à Forest, comprend ainsi le fait que, massivement, les personnes ne se rendent pas à l'audience, malgré l'envoi d'une convocation : « Pourquoi voulez-vous que quelqu'un qui n'a pas un franc – et qui donc n'a rien à dire, et rien à demander – vienne à l'audience ? C'est terriblement dur de venir quand on se sent totalement impuissant. Il s'agit d'un problème social, avant d'être un problème juridique »⁵⁷.

Lorsque le locataire se présente à l'audience, c'est le plus souvent seul, sans l'appui d'un avocat, alors qu'en face, les propriétaires sont le plus souvent représentés par un avocat, et c'est systématiquement le cas lorsqu'il s'agit de sociétés propriétaires de logements (sociaux ou autres).

Par ailleurs, il faut savoir qu'en cas de loyers non payés, les faits sont clairs pour la justice de paix : le locataire est condamné à rembourser son propriétaire et à prendre en charge les frais de procédure (quelques centaines d'euros) et de citation, ainsi que les frais liés aux prestations de l'avocat de son propriétaire. Et si un huissier intervient dans le conflit, les frais pour le justiciable fragilisé vont d'office s'envoler⁵⁸.

L'Exécutif, pour décourager le citoyen de recourir à la justice de façon intempestive, a imposé une TVA de 21 % sur les honoraires d'avocats. Une mesure qui va, en réalité, participer encore davantage au creusement des inégalités et produire de l'injustice. Pour la juge de paix Fabienne Denoncin, « Une société complexe et inégalitaire produit un énorme besoin de justice. Nous devons y répondre et exiger les moyens nécessaires pour y parvenir »⁵⁹.

Retard dans le versement des loyers

Pour le sociologue Camille François⁶⁰, le phénomène des retards dans le versement des loyers dans les milieux populaires précaires est quelque chose de répandu. Plus qu'un manque de prévoyance de leur part ou qu'une incapacité à gérer leur budget, il s'agit d'une pratique qui répond à des logiques sociales qui ne sont pas celles des propriétaires (particuliers ou organismes ayant la charge de gérer un parc de logement). Sans trop entrer dans des explications d'ordre sociologique et anthropologique, nous pouvons cependant mettre en exergue certaines pratiques qu'on retrouve régulièrement dans les milieux populaires.

Très souvent, les ressources financières dont disposent ces ménages sont faibles, voire très faibles, ce qui, en soi, rend difficile le fait de s'acquitter d'un loyer, même quand celui-ci semble peu élevé au regard du coût moyen des loyers en général. Pourtant, Camille François pourfend l'idée que les personnes de milieux modestes feraient preuve d'incompétence dans la gestion de leur budget. Il faut tenir compte du fait que ce budget est souvent constitué de différents apports, salaire, allocations familiales et autres. Une personne peut travailler comme salarié et avoir un complément chômage pour la partie non travaillée. Une autre peut travailler à temps plein et avoir une partie de son salaire versée par l'organisme employeur et l'autre partie par l'assurance chômage. C'est le cas des travailleurs sous contrat de transition professionnelle.

Les travailleurs qui additionnent les contrats d'intérim courts connaissent non seulement une forte irrégularité au niveau de leurs revenus, mais aussi en ce qui concerne les dates de perception. On parle alors de la « non-mensualité des revenus »⁶¹. Cette formule « désigne le fait de ne pas percevoir chaque mois, à date unique et fixe, un montant équivalent et donc prévisible de revenus [...] De fait, la temporalité des revenus des locataires tend soit à excéder l'échéance mensuelle [...] soit à précéder l'échéance mensuelle, comme dans le cas des locataires alternant missions d'intérim, vacances et périodes de chômage, souvent payés plusieurs fois pendant un même mois »⁶². Ceci explique en partie pourquoi nombre de locataires ne peuvent s'inscrire dans une norme comptable qui veut qu'on s'acquitte de son loyer chaque mois, si possible à une date précise.

56_ *Baromètre du logement 2022 - RBDH*, p. 98.

57_ PHILIPPON Isabelle, « Salima : on ne m'y prendra plus ! », *Revue Ensemble*, n° 100, septembre 2019, pp. 20-22.

58_ Voir l'interview de Kathelyne Brys, juge de paix à Saint-Gilles, par Isabelle Philippon : BRYs Kathelyne, « La justice de paix est en danger ! », *Revue Ensemble*, n° 100, septembre 2019, pp. 11-13.

59_ DENONCIN Fabienne, « Un accès coûteux au service public justice est un choix politique », *Revue Ensemble*, n° 100, septembre 2019, pp. 22-24.

60_ FRANÇOIS Camille, *De gré ou de force. Comment l'État expulse les pauvres*, Éditions La Découverte, Paris, 2023.

61_ *Ibidem*, p. 30.

62_ *Ibidem*.

Pour Camille François, on a «transformé une convention comptable en norme sociale pour administrer le temps et les populations. Or, cette norme ne correspond pas forcément à la temporalité réelle de nombreuses familles populaires»⁶³. En jouant sur les échéances, elles utilisent une marge que leur permet leur situation de locataire car il s'agit d'une forme d'emprunt qui n'occasionne, si on reste dans certaines limites, aucun frais supplémentaire. De plus, ces formes d'emprunt n'impliquent pas de devoir faire profil bas devant qui que ce soit car il suffit de reporter le paiement à plus tard. La famille ne perd pas la face, elle préserve sa vie privée, la pratique n'occasionne pas de frais supplémentaire (par exemple des intérêts) et ne met pas à l'épreuve une solidarité de proximité.

La décision de postposer le paiement de loyer n'est donc pas la résultante d'une incapacité à gérer son budget; bien souvent, c'est le contraire. Ces reports se réalisent pour faire face à d'autres dépenses que les ménages jugent importantes et prioritaires, dépenses se produisant à la période des fêtes de fin d'année, lors de la rentrée scolaire, du départ en vacances ou encore lorsqu'un membre de la famille se marie, lors du baptême d'un enfant ou de la cérémonie liée à la circoncision, etc. Ces dettes se résorbent généralement en quelques semaines ou quelques mois, c'est-à-dire dans des délais qui se révèlent éloignés du seuil de la procédure d'expulsion.

Les locataires, lorsqu'ils sont amenés à verser des arriérés, refusent le plus souvent que l'on procède à des prélèvements automatiques sur leur compte bancaire (que ce soit pour régler les arriérés ou pour le versement mensuel du loyer). Ils optent le plus souvent pour le paiement en cash ou via la carte bancaire.

Parmi les nombreux locataires du parc de logements sociaux étudiés par Camille François, 22 % ont connu sur l'année d'observation un ou des arriérés de loyer. L'immense majorité d'entre eux ne «s'endettent que de manière temporaire. Pour un mois, ou deux, avant de solder leur dette»⁶⁴. C'est la faiblesse de leurs ressources qui les amène à tout calculer, non seulement pour garder une marge d'autonomie, mais aussi pour être en mesure de déterminer eux-mêmes et autant que possible les ordres de priorité dans les dépenses.

Une étude réalisée en 2003 par le Centre de recherche urbaine de l'ULB sur le même sujet, mais dans le secteur du logement public de Charleroi, avait également enregistré «des retards de paiement auprès d'un quart des locataires des cinq sociétés de logement de Service Public de la ville»⁶⁵. Les auteurs soulignaient que «le non-paiement du loyer relève rarement d'une volonté délibérée mais qu'il est la conséquence finale d'un enchaînement complexe d'événements singuliers»⁶⁶. L'étude, qui s'inscrit dans une démarche compréhensible vis-à-vis des locataires, semble toutefois intégrer la norme qui veut qu'un locataire s'acquitte chaque mois de son loyer, si possible à date fixe, et que les situations de non-paiement seraient la conséquence de situations dans lesquelles les intéressés auraient perdu prise et qu'il faudrait aider pour prévenir tout retard dans les paiements du loyer.

Camille François (tout comme les travaux d'Ana Perrin-Heredia⁶⁷) nous montre au contraire que les locataires, disposant de trop peu de ressources, gèrent le plus souvent leur argent avec beaucoup d'attention tout en cherchant à tenir compte d'autres obligations sociales que le paiement du loyer et qui comptent dans la vie d'une personne ou d'une famille. Les pauvres ont sans doute moins besoin de pédagogie que de ressources financières.

La santé de l'enfant dépend beaucoup du contexte

Il est bien établi que les conditions de vie et le contexte de vie de la prime enfance (et même de la période qui précède la naissance) vont influencer sur les parcours de chaque personne et cela tout au long de leur existence. En effet, comme le soulignent les chercheurs dans une note pour le site Brussels Studies, «Un niveau inadéquat de ressources économiques, cognitives et de santé» à cette étape de la vie d'un enfant «risque d'infléchir les conditions d'accès à l'étape suivante, et ainsi de faire croître progressivement le désavantage social au cours de la vie»⁶⁸. Les auteurs de cette note soulignent encore qu'il «y a un consensus international pour considérer que tout enfant devrait pouvoir bénéficier d'un service EAJE (Établissement d'Accueil pour Jeunes Enfants) de qualité avant son entrée à l'école primaire.

63_ *Ibidem*, p. 31.

64_ *Ibidem*.

65_ NOËL Françoise, DEBAISE Didier et GÉRARD Vincent, «Le non-paiement et les retards de loyers : Analyse compréhensive des comportements dans le secteur public du logement à Charleroi», extrait de l'étude reprise dans l'article de Baudouin Massart, «Loyers impayés dans les logements sociaux : les causes réelles», *Alter Échos*, n°168, 27 juillet 2004.

66_ *Ibidem*.

67_ PERRIN-HEREDIA Ana, «La gestion des comptes en milieux populaires : des catégories administratives désajustées par rapport aux pratiques», *Informations Sociales*, n° 182, 2014.

68_ HUMBLET Perrine, AMERIKX Gaëlle, AUJEAN Stéphane, DEGUERRY Murielle, VANDENBROECK Michel et WAYENS Benjamin, «Note de synthèse BSI. Les jeunes enfants à Bruxelles : d'une logique institutionnelle à une vision systémique», *Brussels Studies*, 2015, p 15.

Les effets bénéfiques sur la santé et le bien-être sont documentés, en particulier pour les enfants de milieux sociaux vulnérables ou précarisés, mais il faut souligner l'importance de la qualité des services pour atteindre ces résultats»⁶⁹.

Des études menées sur le temps long aux États-Unis ont mis en évidence le fait que des enfants de milieux défavorisés qui ont bénéficié d'activités d'éveil et d'un accompagnement soutenu de leurs trois ans à leurs quatre ans, allaient, majoritairement, obtenir tout au long de leur scolarité de meilleurs résultats que les enfants du même milieu qui n'avaient pas bénéficié d'un tel dispositif au même âge⁷⁰. De la même façon, les premiers salaires obtenus sur le marché du travail allaient généralement se révéler supérieurs pour les premiers par rapport à ceux obtenus par les seconds.

Les enseignements tirés de ces études ont inspiré des personnalités politiques en Europe, telles que Jacques Delors, Frank Vandembroucke⁷¹, ou des chercheurs qui vont dès lors parler de politiques d'investissement social. Il faudrait, en l'occurrence, investir dans la petite enfance afin de prévenir la reproduction de la pauvreté et d'assurer à notre économie la présence d'un capital humain performant, à même de faire face aux aléas d'une économie fondée sur le jeu de la concurrence⁷². On mesure tout de suite les limites d'une telle approche qui conçoit avant tout la protection sociale comme un moyen mis au service d'un modèle de société qui s'accommode d'une mondialisation néolibérale. La sécurité sociale et les politiques sociales visent moins à rendre effectifs des droits consacrés que d'assurer à notre économie qu'elle va pouvoir compter sur des ressources humaines performantes toujours au top de leur potentiel productif. Cependant, cette approche a ceci d'intéressant qu'elle nous permet de voir que, dans une société inégalitaire, le jeu de la concurrence est faussé dès la naissance.

Les communes bruxelloises du croissant pauvre comptent le plus d'enfants de moins de six ans. Watermael-Boitsfort avait 6,2 % d'enfants d'âge préscolaire en 2012 alors qu'à Molenbeek, ce pourcentage était, pour la même année, de 11,7 %.

Pourtant, c'est dans des quartiers plus aisés de Bruxelles que l'on constate une forte densité d'offre de places en milieu d'accueil (ONE plus K&G) : «une place pour deux enfants» contre «une place pour cinq enfants» dans les quartiers plus défavorisés⁷³. Dans les communes pauvres, l'offre était d'une place pour cinq enfants. Ce différentiel au niveau de l'offre d'accueil de la petite enfance pénalise à la fois les enfants des milieux défavorisés ainsi que leurs mères et, en particulier, celles qui souhaitent être davantage présentes sur le marché du travail. Cette faiblesse de l'offre et sa répartition spatiale déséquilibrée participent à l'accroissement et à l'approfondissement des inégalités entre milieux sociaux fortement différenciés sur le plan socioéconomique.

Au regard de l'état de santé, le «déterminant le plus puissant», c'est très certainement le statut social des personnes et, comme le précisent les auteurs de la note «Santé et qualité de vie à Bruxelles»⁷⁴, «la grande hétérogénéité sociale qui caractérise la Région se reflète [...] par des inégalités sociales de santé importantes. Elles se marquent dès la naissance et concernent la santé physique comme la santé mentale»⁷⁵. D'autres déterminants interviennent, mais ils ont une prégnance moins évidente sur l'état de santé des personnes; nous pouvons évoquer le style de vie des intéressés (dont certains aspects peuvent jouer en faveur de populations spécifiques, à l'image de celles qui ne consomment pas ou peu d'alcool, ou mangent plus de légumes, etc.) Ou encore l'environnement social dans lequel vivent et évoluent ces personnes au quotidien.

SITUATIONS DANS LESQUELLES LA QUESTION DU LOGEMENT EST MENTIONNÉE :
1, 2, 3, 4, 10, 11, 14, 18, 20, 21.

SITUATIONS DANS LESQUELLES LA QUESTION DE LA SANTÉ EST MENTIONNÉE :
2, 14, 16, 18, 20.

.....
69_Ibidem, pp. 1-2.

70_FOUGÈRE Denis, « Le plus tôt est-il le mieux? Les effets des dispositifs d'accueil et d'éveil des jeunes enfants sur leur développement cognitif et non cognitif », *Informations sociales* 2016, n° 192, pp. 76-85, p. 79.

71_VANDEMBROUCKE Frank, « Faire de l'investissement social un principe de réforme pour la protection sociale », *Informations sociales*, 2016, n° 192, pp. 22-26.

72_Voir à ce propos AVENEL Cyprien, BOISSON-COHEN Martine, DAUPHIN Sandrine, DUVOUX Nicolas, JULIEN Manon, PALIER Bruno, *L'investissement social : quelle stratégie pour la France?*, Éditions La Documentation française, Paris, 2017; voir également CARBONNIER Clément et PALIER Bruno, *Les femmes, les jeunes et les enfants d'abord. Investissement social et économie de la qualité*, Éditions PUF, Paris, 2022. Pour une lecture critique du concept d'État d'investissement social, voir ESTEVÉNY Hugues, « Après l'État social actif, l'État d'investissement social », *Ensemble*, n° 96, avril 2018, pp. 35-37.

73_DE SPIEGELAERE Myriam, CLOSON Marie-Christine, DEBOOSERE Patrick et HUMBLET Perrine, « *Santé et qualité de vie à Bruxelles* », *Brussels Studies*, mise en ligne le 10 février 2009, pp. 3-5.

74_DE SPIEGELAERE Myriam, CLOSON Marie-Christine, DEBOOSERE Patrick et HUMBLET Perrine, *op. cit.*

75_Ibidem, p. 3.

Faire face aux factures

Présentation des situations 4 et 5 : Les deux situations suivantes mettent en exergue les difficultés que peuvent rencontrer des personnes qui, pour retrouver une situation normale, doivent s'appuyer sur des organisations tierces.

- **La quatrième situation** concerne une dame dont la plomberie défectueuse occasionne des pertes d'eau et, par conséquent, des factures importantes. Elle obtient des échelonnements au niveau des paiements. Elle signale le problème à la société de logement social qui fait quelques travaux, et cherche à bénéficier, sans succès, du tarif « fuite d'eau » auprès du fournisseur.
- **La cinquième situation** porte sur une dame qui vient de perdre son mari. Ce dernier, qui savait lire et écrire, prenait en charge l'ensemble des travaux d'écriture. Celui-ci décédé, et suite à un malentendu entre la veuve et un employé de Lampiris, le contrat est clôturé et madame se retrouve sans gaz ni électricité avec des frais de réouverture de ses compteurs.

SITUATION 4 : UN LOGEMENT SOCIAL AUX FACTURES D'EAU TRÈS ÉLEVÉES

Mme V, au chômage et résidente d'un logement social, s'est présentée pour la première fois dans une ASBL avec une facture d'eau qu'elle ne pouvait honorer. Là-bas, la travailleuse sociale lui a expliqué qu'il était possible d'obtenir du fournisseur un étalement du paiement. En accord avec Mme V, un contact a été pris avec le fournisseur, et la demande d'étalement a été acceptée. L'accompagnatrice a invité Mme V à regarder son compteur d'eau à 24 heures d'intervalle – schéma d'un compteur à l'appui –, pour voir si sa consommation ne lui semblait pas excessive.

Huit mois plus tard, Mme V est revenue pour une nouvelle facture d'eau. La travailleuse sociale lui a suggéré de demander l'intervention du CPAS, avec lequel un rendez-vous a été pris. Sans succès, le CPAS refusant d'intervenir. Heureusement, le fournisseur a accordé un nouvel étalement de paiement.

D'autre part, la travailleuse sociale a sollicité le service « social-énergie » de la Fédération des Services Sociaux (FdSS). Ensemble, avec Mme V, ils ont relevé deux fuites d'eau dans le logement. Un contact a été pris avec la société gestionnaire du parc de logements sociaux (SLS) concernée. Celle-ci a envoyé un plombier un mois plus tard, qui est venu quatre fois pour effectuer les réparations nécessaires.

Peu après, Mme V a appris qu'un rapport pouvait être adressé au fournisseur, en vue d'obtenir un tarif « fuite d'eau ». L'enjeu de la démarche : diminuer les factures et bénéficier d'un remboursement partiel des factures antérieures déjà payées. Pour cela, il fallait une surconsommation équivalente au double de la consommation habituelle, et pouvoir fournir une série de documents faisant office de preuves : copie des factures d'achat des pièces de réparation, photos, attestations de la SLS... Obtenir ces documents s'est avéré difficile : les copies des factures attestant des réparations effectuées par la SLS devaient être demandées par mail à cette dernière, qui ne répondait pas aux demandes. Suite à des échanges téléphoniques, la SLS a fini par fournir les documents par voie électronique à la travailleuse sociale.

La démarche n'a cependant pas abouti, le fournisseur estimant que la surconsommation constatée ne justifiait pas l'application du tarif « fuite d'eau ». Entretemps, Mme V a reçu deux nouvelles factures aux montants trop élevés...

SITUATION 5 : QUAND, DU JOUR AU LENDEMAIN, ON DOIT S'OCCUPER DES FACTURES

Maria, 65 ans, venait de perdre son conjoint, âgé de 76 ans. Ils étaient mariés depuis plus de 20 ans, sans enfants. Ils habitaient ensemble un petit appartement loué à un propriétaire privé, logement qu'occupait le mari avant qu'ils ne se mettent en ménage. Maria ne savait ni lire ni écrire et suivait des cours d'alphabétisation dans une association. Son mari, lui, avait un bon niveau de lecture et d'écriture, et se chargeait de tous les documents administratifs.

Suite au décès de son mari, Maria a dû gérer les démarches administratives. Pour la reprise du bail à son nom, c'est son propriétaire, avec qui elle avait une bonne relation, qui s'en est occupé. Les problèmes sont survenus avec le fournisseur d'énergie, Lampiris. Vu que le contrat d'énergie était au nom du mari, Maria a voulu contacter Lampiris pour expliquer le changement de situation. En raison du Covid, il n'y avait plus de permanence en présentiel, le contact se faisait uniquement par mail ou par téléphone. Maria a donc téléphoné au fournisseur pour demander un simple changement de nom sur le contrat. Par téléphone, l'employé n'a pas compris la raison de l'appel et a enregistré une demande de clôture des contrats électricité et gaz, ce qui équivalait à la fermeture des compteurs.

Peu après, Maria s'est rendu compte qu'elle n'avait plus accès ni au gaz ni à l'électricité. Désespérée, elle a expliqué sa situation à sa référente de cours de français. Ensemble, elles ont téléphoné à Lampiris pour en comprendre la raison. Après plusieurs longues communications, elles ont compris que le contrat au nom de son mari avait été purement et simplement clôturé. Afin d'avoir de nouveau accès au gaz et à l'électricité, Maria a dû introduire une nouvelle demande de contrat. Celle-ci a entraîné des frais d'ouverture de compteurs.

Sans l'aide de la référente de français, Maria n'aurait pas pu réaliser ces démarches à introduire en ligne. En effet, elle ne savait ni utiliser l'outil Internet, ni comment compléter un formulaire électronique. De surcroît, elle ne possédait pas d'ordinateur...

Mise en perspective. Dans les deux situations ci-dessus, nous nous trouvons devant des personnes qui sont amenées à traiter avec des organismes qui gèrent à distance leurs rapports avec leurs usagers ou leur clientèle. En résumé, voici les points que nous avons abordés en lien avec les situations ci-dessus :

- **Le coût des factures d'eau.** Les factures d'eau ont tendance à augmenter (de 56 % de 2005 à 2017).
- **La concurrence entre fournisseurs d'électricité et de gaz coûte cher.** La concurrence entre fournisseurs peut desservir les usagers insuffisamment rentables. Le nombre de « limiteurs de puissance électrique – un dispositif placé en cas de non-paiement – a plus que doublé entre 2006 et 2016 ».
- **Des usagers transformés en clients** et des travailleurs sociaux chargés d'aider ces derniers à choisir les fournisseurs les moins chers.

- **Que faire des clients non rentables pour les fournisseurs d'énergie ?**

Le coût des factures d'eau

Le fait de résider dans un logement social constitue pour la locataire un support important dans sa vie de tous les jours. Grâce à ce logement (cette propriété sociale au sens développé par Robert Castel⁷⁶), l'intéressée dispose d'un support pour exister en tant que sujet, elle est, du moins en partie, mieux en capacité d'affronter d'autres épreuves de la vie. Cependant, la vétusté des installations et le manque de réactivité de la société de logement face au problème qu'elle rencontre peuvent s'apparenter à un manque de considération et à une forme de violence à son égard.

.....
76_CASTEL Robert et HAROCHE Claudine, *op. cit.*

En 2019, «1 014 ménages bruxellois ont subi une coupure d'eau» et «près de 25 % des ménages» de la Région «rencontrent des difficultés à honorer leur facture d'eau»⁷⁷. On estime «qu'en moyenne, les ménages coupés d'eau restent sans eau pendant 40 jours pour une dette de 300 euros»⁷⁸. Dans une prise de position commune, des chercheurs universitaires ont déclaré le 19 juin 2023 qu'au «minimum 8 % de la population bruxelloise a des difficultés d'accès à l'eau pour ses besoins d'hygiène (douches, linge, toilette)»⁷⁹.

Il est difficile pour un ménage pauvre de faire face à une dépense de plusieurs centaines d'euros qui lui tombe dessus d'un seul coup à un moment de l'année. C'est pourtant ce qui arrive aux ménages qui règlent leurs factures autrement que par voie électronique. Les ménages qui peuvent (et veulent) s'acquitter de leurs dépenses par cette voie reçoivent, quant à eux, une facture tous les mois (correspondant à leur consommation mensuelle), ce qui est plus facile à gérer. Alors que la population bruxelloise s'est appauvrie au cours des dernières décennies, la facture d'eau, en moyenne, a augmenté de 56 % en l'espace d'une douzaine d'années (de 2005 à 2017). Pour un nombre toujours plus grand de ménages, l'accès à l'eau va constituer un problème de plus en plus important (si aucune politique ne vient corriger la tendance actuelle). Les locataires représentent 60 % des Bruxellois. Aux propriétaires incombe la responsabilité du remplacement des installations vétustes/défectueuses relatives aux conduites et arrivées d'eau dans les logements loués. Certains locataires n'ont pas de compteur d'eau individuel, ce qui peut les mettre en situation de difficulté vis-à-vis de leur propriétaire. Parmi ces derniers, certains adressent à leur locataire des factures aux montants bien trop élevés au regard de leurs consommations effectives.

La concurrence entre fournisseurs d'électricité et de gaz coûte cher

Laurent Jacquet, directeur de la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz, déclare qu'en Belgique, «2 millions de ménages pourraient économiser jusqu'à 300 € sur leur facture d'électricité [presque un ménage sur deux en Belgique]», et pour le gaz, «un million de ménages pourraient économiser 205 € par an»⁸⁰. Les fournisseurs ont chacun plusieurs types de contrats à proposer aux clients. Des services sont désormais payants comme celui de recevoir son courrier par voie postale ou de pouvoir parler au téléphone avec un conseiller. Dans la pratique, nous dit Jacquet, «Les fournisseurs ont une stratégie commerciale pour orienter les consommateurs sur les contrats les plus chers. Les 10 contrats les plus chers du marché sont choisis par 50 % des ménages. Les 10 contrats les moins chers sont souscrits par à peine 15 % des ménages»⁸¹. Par ailleurs, le nombre de limiteurs de puissance électrique – un dispositif placé en cas de non-paiement – a plus que doublé entre 2006 et 2016⁸².

Il existe des outils qui permettent de comparer les offres des fournisseurs d'électricité, mais cela nécessite une certaine pratique de l'informatique, ce qui exclut d'office une grande partie des consommateurs. Face à la diversité des offres provenant des fournisseurs, choisir le fournisseur qui vous convient au moindre coût demeure de toute façon un exercice difficile.

Des usagers transformés en clients

Nous assistons à une forme de mise à distance des usagers de la part de nombreux organismes ayant en charge des missions d'intérêt général. Il appartient dès lors aux associations de faire office d'intermédiaire entre les usagers et ces organismes, mais sans garantie de résultats pour autant. Cela n'est pas nouveau, mais il semble désormais que ces structures se délestent d'une partie de leur travail sur ces travailleurs sociaux, en particulier dans la mise en forme des dossiers litigieux impliquant des personnes en défaut de paiement de leurs factures⁸³.

77_DELVAUX Anne, HANSE Marie, VAN DER PLANCKE Véronique, «*Ce droit tombé à l'eau?*», *Inter-Environnement Bruxelles*, 28 février 2020, consulté le 12 juin 2023. À lire également : Fédération des Services Sociaux et le Centre d'Appui Social/Energie, «*Accès à l'eau, un droit pour tous? Paroles de naufragés*», Éditions Fédération des Services Sociaux, 2018.

78_Ibidem.

79_DELIGNE Chloé, GODART Pernelle, MORIAU Jacques, BACQUAERT Pauline, DECROLY Jean-Michel, LANNOY Pierre, LECLERCQ Alexandre, MALHERBE Alain, MARZIALI Valentina, MAY Xavier, PIERRE Adèle, SANDERSON Jean-Paul, SWYNGEDOUW Éva, VAN CRIEKINGEN Mathieu et VAN HEUR Bas, *op. cit.*

80_Journal télévisé de 19h30 sur La Une (RTBF), 5 juillet 2023. Le chiffre de 550.

81_Ibidem.

82_DELVAUX Anne et GRÉVISSÉ François, «*Précarité énergétique*», *PAUVÉRITÉ*, n° 17, décembre 2017, p. 8.

83_D'ailleurs, les fournisseurs de gaz et d'électricité communiquent à leurs clients les coordonnées complètes du service associatif Info-Gaz-Électricité, afin qu'en cas de difficulté (ou pour avoir des informations), ils puissent avoir un interlocuteur (autre que le fournisseur lui-même) pour répondre à leurs questions. Service associatif qui, si nécessaire, leur assurera un accompagnement dans leurs démarches en vue de trouver la meilleure solution pour eux et assurer à leur fournisseur le paiement de ce qui lui est dû.

Les travailleurs sociaux pourraient être amenés à parfaire leur formation professionnelle en prenant connaissance du fonctionnement du marché du gaz et de l'électricité afin d'être en capacité d'aider les usagers «à naviguer parmi les dispositifs techniques, les réglementations, les documents et les innombrables acteurs»⁸⁴ propres à ces marchés et les aider à choisir les bons fournisseurs au regard de leurs ressources et besoins respectifs. Cette approche peut s'avérer utile pour des situations prises isolément, concernant tel ou tel individu, mais elle laisse pour ainsi dire toute la latitude aux fournisseurs de faire comme bon leur semble par rapport aux types de contrats proposés à leurs clients. L'utilisateur devenu client se doit d'opérer des choix en fonction d'incessants calculs comparatifs portant sur des biens, des services de toute nature. Une fiction qui veut devenir réalité. On est en droit de se demander comment des personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture peuvent espérer pouvoir tirer le meilleur parti de tous ces dispositifs, réglementations et jeux de concurrence.

Que faire des clients non rentables pour les fournisseurs d'énergie?

À ceux qui prônent les vertus de la concurrence en matière de fourniture d'électricité et de gaz (et pour d'autres biens de première nécessité), le philosophe Patrick Savidan déclare qu'en régime de concurrence, les entreprises disposent d'un «moyen commode [...] de se débarrasser des clients ou des usagers les plus remuants ou les moins "rentables"»⁸⁵. Et les départs de clients rentables mais insatisfaits ne sont pas de nature à stimuler les fournisseurs à améliorer la qualité de leurs offres si ces départs sont compensés par la venue de nouveaux clients. Les nouveaux viennent remplacer les anciens. L'acte de changer de fournisseur perd tout pouvoir d'influer sur la qualité de l'offre en général. Si la fourniture de ces biens était entre les mains d'un service public unique, il pourrait y avoir des mécontentements, mais ceux-ci pourraient trouver à s'exprimer et les usagers sans alternative ne seraient «pas pour autant démunis, ni sans ressources»⁸⁶.

SITUATIONS DANS LESQUELLES EST MENTIONNÉE LA QUESTION DES PROBLÈMES DE COMMUNICATION AVEC LES SERVICES PUBLICS (ET AUTRES SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL) :
3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 17, 20, 22.

84_DELVAUX Anne et GRÉVISSE Françoise, «Précarité énergétique», *Pauvreté*, n° 17, décembre 2017, p. 14.

85_SAVIDAN Patrick, «Voulons-nous vraiment l'égalité?», Éditions Albin Michel, Paris, 2015, p. 314.

86_Ibidem, p. 315.

La voie numérique sans issue

Présentation des situations 6, 7, 8 et 9. Que ce soit pour l'enregistrement d'un bail locatif, l'inscription des enfants dans une école, remplir sa déclaration d'impôt ou pour demander une composition de ménage, de plus en plus de démarches passent par l'usage du numérique.

- **La sixième situation** vise un père de famille dont l'agent de l'administration communale chargé d'enregistrer les changements d'adresse lui indique qu'il doit d'abord faire enregistrer son bail via le site *Myrent.be*. Le monsieur se tourne alors vers un informaticien public pour l'aider dans cette tâche. Les choses vont s'avérer particulièrement compliquées...
- **La septième situation** a trait à la volonté d'une mère d'inscrire ses trois enfants dans la même école, mais toutes les inscriptions se font via Internet et elle ne peut le faire seule.
- **La huitième situation** renvoie à la déclaration d'impôt. La fermeture des guichets au niveau de la Tour des Finances a laissé un monsieur désespéré face à sa déclaration en ligne, ne sachant pas quoi faire...
- **La neuvième situation** porte sur une demande de composition de ménage au niveau de l'administration mais, pour cela, il faut passer par une borne informatique et se débrouiller (sans succès).

SITUATION 6 : ENREGISTRER SON BAIL – L'AIDE DE L'INFORMATICIEN PUBLIC

M. G avait signé un nouveau contrat de bail. Il s'est rendu avec ses enfants à l'administration communale pour enregistrer la nouvelle adresse. Sur place, on leur a dit que ce bail n'était pas enregistré et que, par conséquent, ils ne pouvaient être inscrits à cette nouvelle adresse. Il leur a été conseillé d'aller sur le site *Myrent.be*.

À la commune, on spécifiait que l'enregistrement du bail était une obligation à remplir par les propriétaires, en l'occurrence deux frères. Ces derniers étaient partis à l'étranger et demeuraient injoignables. Par ailleurs, l'agent de quartier était passé et avait constaté que la famille résidait bien à l'adresse indiquée. M. G s'est rendu au Ministère des Finances pour tenter de résoudre le problème sur place. Il n'a pas été reçu : la seule option proposée était de faire toute la démarche via Internet.

Dès lors, M. G a rencontré l'informaticien public d'une association avec son bail, sa carte d'identité et son code PIN. L'informaticien public, ne connaissant pas encore la démarche, a fait des recherches et passé des appels téléphoniques auprès du Ministère des Finances : après environ 40 minutes d'attente, quelqu'un lui a expliqué la marche à suivre et sur quel site se connecter. L'informaticien public a dû prendre la responsabilité d'effectuer la démarche pour M. G. Toutefois, le bail ne contenait pas toutes les informations nécessaires : beaucoup de fautes de français, pas de date, pas de signature...

L'interlocuteur au ministère a dit à l'informaticien public d'insérer les informations dont il disposait déjà. Celui-ci a alors demandé s'il y avait des risques pour M. G si le bail était incomplet. Réponse : « non, ce n'est pas grave, on recontactera monsieur au besoin ». Il a demandé aussi s'il y avait une alternative à la voie électronique pour la démarche : par papier, par téléphone, sur place... La réponse a été négative : cela ne se faisait plus, notamment à cause de l'épidémie COVID19. Il fallait dorénavant tout faire en ligne.

L'informaticien public a donc fait les démarches. Le site avait l'air de dater des années 90. Les propriétaires habitant du côté d'Anvers, l'adresse était en néerlandais. Or, le site refusait cette adresse. L'informaticien public savait comment faire pour forcer le site à accepter ces informations, mais cela prenait du temps. Il fallait aussi scanner le bail pour compléter le dossier. Après plusieurs tentatives (étalées sur plus d'une heure), l'informaticien public a réussi à remplir le formulaire avec les informations à sa disposition (avec une date approximative car il en fallait impérativement une) et à l'imprimer. Au moins, M. G allait pouvoir se rendre à la commune avec une preuve que la démarche avait été effectuée.

SITUATION 7 : UNE MÊME ÉCOLE POUR SES TROIS ENFANTS, LA BARRIÈRE DU NUMÉRIQUE

Mme E, mère célibataire, vivait avec ses quatre enfants. Les trois plus grands étaient en âge d'être scolarisés, le dernier était inscrit à la crèche. Deux de ses enfants étaient déjà scolarisés dans une école mais, selon celle-ci, il n'y avait plus de place pour le troisième qui devait entrer en première primaire au mois de septembre suivant. Mme E voulait regrouper ses trois enfants scolarisés dans la même école pour éviter les allées et venues entre plusieurs établissements.

Il fallait donc inscrire les trois enfants dans une autre école mais Mme E s'était déjà rendue dans différents établissements et tous avaient le même son de cloche : les démarches devaient se faire par Internet. Or, elle ne maîtrisait pas le français et avait très peu de relations sociales pour l'aider. De surcroît, elle était désemparée face à un ordinateur, un clavier et une souris : faire démarrer l'ordinateur, ouvrir une page Internet, effectuer un double clic...

Par conséquent, elle a fait appel au service social de l'association, qui l'a aidée à inscrire ses enfants sur quatre listes d'attente, au début du mois de juin. Ces multiples démarches impliquaient à chaque fois la remise de documents divers, démarches compliquant encore la tâche de la maman. Quand les premières réponses sont enfin arrivées – toujours par voie électronique –, il s'agissait de refus non motivés. Ces derniers étaient reçus par l'association puisque la maman n'avait pas d'adresse mail. Vers la fin juin, plus aucune réponse n'avait été transmise par les établissements scolaires sollicités. Le délai devenait très court pour entamer d'autres démarches.

Le service social avait demandé aux formateurs d'être contacté en cas d'absence de l'apprenante, afin de pouvoir avertir directement la maman en cas de réponse d'une des écoles. Finalement, l'une d'elles a accepté d'inscrire les trois enfants (l'aîné en 6^e primaire, le deuxième en 4^e primaire et le troisième en première primaire).

SITUATION 8 : REMPLIR À DISTANCE SA FEUILLE D'IMPÔT

Un réfugié syrien âgé d'une vingtaine d'années s'est présenté à la Tour des Finances pour faire sa déclaration d'impôts. Sur place, on lui a dit qu'il n'avait pas d'autre choix que de faire sa déclaration en ligne. Il s'est donc rendu au CPAS, où l'assistant social qui l'a reçu a déclaré ne rien comprendre, devant faire appel à un informaticien public. Celui-ci s'est connecté avec la carte d'identité du jeune mais avait besoin du code PIN. Le jeune, paniqué, a téléphoné à sa compagne, qui avait accès au code mais ne parvenait pas à déchiffrer les quatre chiffres. Dès lors, elle a fait une photo du code mais ne savait pas comment l'envoyer via WhatsApp. Pour rassurer le jeune homme, l'assistant social lui a dit qu'il pouvait revenir la semaine suivante avec le document, car il avait jusqu'au 15 juillet pour effectuer sa démarche.

SITUATION 9 :

QUAND LE NUMÉRIQUE FAIT ÉCRAN À LA RELATION CITOYEN - SERVICE

Mme H, 43 ans et deux enfants, avait besoin d'une composition de ménage (CP) pour compléter son dossier CPAS. À la maison communale, elle a vu une employée derrière une vitre et lui a demandé quel service pouvait lui fournir la CP. L'employée lui a répondu d'aller à la borne. Quand Mme H a expliqué qu'elle ne savait pas comment utiliser cette dernière – ne sachant ni lire ni écrire –, l'employée a déclaré qu'il lui était interdit de sortir de son bureau et l'a invitée à revenir plus tard, accompagnée de quelqu'un qui puisse l'aider.

Ne se décourageant pas, Mme H a croisé une seconde employée à qui elle a demandé de l'aide. Cette dernière a accepté. Mme H a introduit sa carte d'identité puis, il lui fallait taper un code. Hésitante, elle a pris son smartphone, qui renfermait des photos de codes potentiellement utiles, et a fini par y trouver un numéro à quatre chiffres, grâce auquel elle a obtenu sa CP.

Toutefois, Mme H avait une autre démarche à faire : un changement de carte d'identité pour son fils âgé de 12 ans. Pour cela, on lui a dit qu'elle devait prendre un rendez-vous (RDV) par Internet. Dans ce but, elle est passée par une association qu'elle fréquentait et a obtenu un RDV un mois plus tard. Pour confirmer le RDV, il fallait renseigner une adresse mail. Or, si Mme H disposait bien d'une adresse mail, elle ne savait pas l'utiliser. La travailleuse associative a recherché sur son smartphone ladite adresse mail et lui a imprimé la confirmation de son RDV.

Le jour du RDV, Mme H a retrouvé la même employée à la maison communale, derrière sa vitre, qui l'a à nouveau invitée à utiliser la borne. Cette fois-ci, il fallait scanner un QR code pour savoir à quel guichet se rendre ensuite. Une fois arrivée (après avoir été orientée), Mme H a exposé sa demande à son interlocutrice, qui lui a tendu un document à remplir. Quand Mme H a demandé de l'aide pour compléter ledit document, l'employée lui a rétorqué qu'elle n'avait pas le droit de sortir de son bureau et que Mme H devait demander à quelqu'un de l'accompagner la prochaine fois. Elle l'a même priée de se dépêcher car d'autres gens attendaient. Mme H a demandé si elle pouvait reprendre un RDV directement, pour revenir avec une amie, ce à quoi on lui a répondu qu'un RDV ne pouvait être pris que par Internet. Finalement, quelqu'un dans la file s'est proposé d'aider Mme H.

Le numérique s'impose et s'interpose de plus en plus dans nos relations aux autres et au monde. Il devient le passage obligé pour réaliser un nombre toujours plus grand de démarches. Néanmoins, tout le monde ne maîtrise pas les outils du numérique. Cela devient un problème non seulement pour les usagers des services sociaux mais aussi pour les travailleurs sociaux eux-mêmes et les bénévoles des associations. Les écrivains publics sont également toujours sur le terrain et ils aident les usagers dans leurs démarches vis-à-vis des services publics et autres...

Mise en perspective. Ci-dessous des éléments de contexte qui permettent de saisir en quoi les quatre situations rencontrées renvoient notamment au fonctionnement de notre société et à des choix politiques :

- **Le recours à l'informaticien public.** Les informaticiens publics sont amenés à répondre à des attentes qui trouvent leurs origines dans le fonctionnement des institutions.
- **Le recours à l'écrivain public.** Au niveau des écrivains publics, une enquête de 2015 met

en évidence le fait que les CV et les lettres de motivation représentent 60 % des travaux d'écriture réalisés...

- **Des travailleurs sociaux en difficulté avec le numérique.** Une enquête au sein d'une commune bruxelloise met en évidence que six travailleurs sociaux interrogés sur dix ont été plusieurs fois dans l'incapacité de répondre aux questions de leur public cette dernière année, en raison du numérique.
- **Numérisation des services publics :** numériser pour être plus efficace, mais au bénéfice de qui ?

Le recours à l'informaticien public

À côté des écrivains publics, nous avons désormais des informaticiens publics qui ont pour fonction de venir en aide aux personnes qui éprouvent des difficultés dans le maniement d'un ordinateur ou d'un smartphone. Adrien Godefroid assure une permanence tous les vendredis au sein d'une ASBL bruxelloise. Il dresse le top cinq des requêtes qui lui sont

adressées. « Un : récupération d'un mot de passe ou d'une adresse mail. Deux : problèmes avec des applications de paiement en ligne. Trois : difficultés avec la déclaration simplifiée de revenus sur "tax-on-web". Quatre : installation d'applications. Cinq : prise de rendez-vous en ligne avec les administrations communales »⁸⁷. Comme pour les écrivains publics, les informaticiens publics sont amenés à répondre à des attentes qui trouvent leurs origines dans le fonctionnement des institutions. C'est du moins la conclusion à laquelle il arrive quand il déclare que « [...] ce sont ces mêmes personnes, généralement des demandeurs d'emploi, des allocataires sociaux, qui subissent le plus de "pression informatique" puisque beaucoup de services auxquels elles sont confrontées sont numérisés »⁸⁸.

Malgré le fait qu'un nombre considérable de personnes soient directement concernées par la fracture numérique, les administrations continuent de numériser leurs services et cela au détriment de toutes les autres voies d'accès à ceux-ci (guichet et téléphone). Le Baromètre de l'inclusion numérique 2022 montre que la numérisation des services essentiels à la population « bénéficient avant tout aux internautes multi-connectés et à ceux disposant de solides compétences numériques »⁸⁹. Le Baromètre souligne qu'à Bruxelles, « 42 % des personnes peu diplômées, 30 % de celles ayant de faibles revenus et 34 % des personnes qui ont entre 55 et 74 ans n'ont jamais effectué de démarches administratives en ligne... »⁹⁰. Selon cette même étude, deux Bruxellois sur cinq sont en situation de vulnérabilité numérique.

Si nous nous référons à l'enquête de l'association Lire et Écrire Bruxelles auprès d'un large échantillon de personnes en formation au sein de l'ASBL, on constate que, par rapport à la population en général, seuls 50 % ont un ordinateur à leur domicile (contre 85 %), 40 % disposent d'une tablette (contre 47 %), 81 % ont une connexion Internet (contre 86 %). Ces écarts sont plus ou moins grands mais ils ne disent rien sur l'usage qu'en font les intéressés, ni même s'ils peuvent accéder quand ils le veulent à l'ordinateur ou si cela dépend d'autres paramètres (un ordinateur pour l'ensemble des besoins de la famille, la connexion Internet reposant éventuellement sur l'utilisation de cartes prépayées, qui reviennent plus cher que l'abonnement...).

Il faut souligner que les personnes qui fréquentent LEE Bxl cumulent « des exclusions sociales et économiques : femme, étranger ou d'origine étrangère, de langue maternelle autre que le français, qui a peu ou pas fréquenté l'école et qui dépend économiquement d'autres personnes (31 % au foyer), de l'ONEm (12 %) ou du CPAS (30 %) »⁹¹.

Les informaticiens publics ne sont matériellement pas en capacité de répondre à toutes les demandes potentielles qui peuvent leur être adressées, surtout si leur temps est accaparé par des démarches vis-à-vis de l'administration et des services publics.

Il semble qu'aux yeux de certains responsables politiques, les travailleurs sociaux actifs dans le monde associatif pourraient assurer l'accompagnement de ces personnes dans leurs démarches. Beaucoup de travailleurs associatifs considèrent qu'ils sont amenés à effectuer un travail de sous-traitant pour le compte des administrations.

Le recours à l'écrivain public

Il existe en Belgique francophone tout un réseau d'écrivains publics. En 2003, s'est tenu le 1^{er} Forum des écrivains publics⁹² et en 2017, on en compte plus de 350 en Fédération Wallonie-Bruxelles. Pour exercer cette fonction, le candidat n'est pas tenu de suivre une formation ou de passer une épreuve. Cependant, l'association Présence et Action Culturelle (PAC) organise une formation de 140 heures à l'intention des candidats et coordonne par ailleurs le réseau des écrivains publics dans l'espace francophone belge. L'immense majorité de ces candidats exerceront leur activité en tant que bénévoles. À défaut de disposer de données globales sur la nature des sollicitations dont ils font l'objet, rapportons-nous aux chiffres de 2015 qui nous proviennent des écrivains publics de Liège.

À partir des 40 permanences de cette entité, on constate que les CV et les lettres de motivation représentent « 60 % des travaux d'écriture réalisés »⁹³ par les écrivains publics. Ceux-ci vont donc essentiellement aider les personnes à remplir leurs obligations vis-à-vis de l'ONEm ou de l'organisme régional de placement des chômeurs (FOREM). En Région bruxelloise, la proportion des travaux d'écriture en lien avec l'emploi doit très certainement être équivalente ou supérieure à celle constatée à Liège.

87_WINKEL Julien, « 24 heures avec... Adrien Godefroid, informaticien public », Alter Échos no 49, 17 décembre 2019.

88_Ibidem.

89_Baromètre de l'inclusion numérique 2022, pp. 46-48.

90_Baromètre de l'inclusion numérique 2022, cité dans GALVÁN CASTAÑO Iria, « Pourquoi nous nous opposons à l'avant-projet d'ordonnance "Bruxelles numérique" », Lire et Écrire Bruxelles, 2023.

91_GALVÁN CASTAÑO Iria, « Adultes en difficulté avec l'écrit et nouvelles technologies : quel accès et quels usages ? », Lire et Écrire Bruxelles, novembre 2019, pp. 7-8.

92_VIENNE Christiane, « Le métier d'écrivain public est un métier qui a de l'avenir », dans « Traces d'écrivains publics. Printemps 2006 », Les Cahiers de l'Éducation Permanente, n° 27, Printemps 2006, pp 5-6.

93_TERET Céline, « Prête-moi ta plume, pour écrire ensemble », Alter Échos, n° 445, juin 2017.

Des travailleurs sociaux en difficulté avec le numérique

La Coordination d'Action Sociale de Schaerbeek est à l'origine d'un travail d'enquête intitulé « De l'invisibilité à l'autonomie des personnes en situation de vulnérabilité numérique »⁹⁴. Cette enquête, menée auprès de travailleurs sociaux (de l'associatif et du CPAS) et d'usagers des services sociaux de cette commune, a mis en évidence que le recours aux associations ne garantit pas une aide optimale et appropriée aux personnes et qu'il détourne les associations de leur travail respectif. L'enquête souligne également que « six travailleurs sociaux interrogés sur dix ont été plusieurs fois dans l'incapacité de répondre aux questions de leur public cette dernière année, en raison de la numérisation des procédures et de la disparition des alternatives non numériques. Cette proportion monte à huit sur dix si l'on compte tous ceux qui ont rencontré cette difficulté au moins une fois au cours de l'année écoulée »⁹⁵.

Numérisation des services publics

Quand le ministre bruxellois de la transition numérique déclare que le gouvernement régional a l'ambition de moderniser, par le biais du numérique, l'ensemble des services publics et les administrations, il ne manque pas d'ajouter qu'il va créer de nouveaux droits, notamment pour ceux et celles qui ne maîtrisent pas encore les outils numériques⁹⁶. L'idée étant bien évidemment pour l'administration de se montrer plus efficace, de montrer aux contribuables qu'en se modernisant, en se numérisant, elle va se révéler plus performante. Pour Serge Ebersold, « nous sommes face à un modèle d'analyse qui admet que l'efficacité est un principe de justice sociale et que c'est parce que les établissements seront efficaces que la société sera juste »⁹⁷.

À aucun moment le ministre ne parle de garantir aux usagers la présence de guichets en nombre suffisant avec, derrière ceux-ci, des personnes compétentes et habilitées à répondre à leurs questions et demandes. Il ne parle tout simplement pas de guichets et si, dans l'avenir, il y consent, ce sera sous la pression de l'opinion publique, à l'approche d'échéances électorales. Pour comprendre cette évolution, il faut analyser le rôle que l'on veut attribuer au droit dans l'espace des rapports sociaux, ce qui renvoie à des conceptions idéologiques différentes.

SITUATIONS DANS LESQUELLES SONT MENTIONNÉS LES PROBLÈMES RELATIFS À L'USAGE DE L'OUTIL NUMÉRIQUE DANS LES RELATIONS ENTRE LES PUBLICS ASSOCIATIFS ALPHA ET LES ORGANISMES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL : 5, 6, 7, 8, 9, 11.

.....
94_MASSART Emmanuel, CALDARINI Carlo et SEMAL Éric, *De l'invisibilité à l'autonomie des personnes en situation de vulnérabilité numérique. Comment garantir l'accès aux droits et à l'inclusion numérique des Schaerbeekoises et des Schaerbeekoises*, Coordination d'Action Sociale de Schaerbeek, 2022.

95_Ibidem.

96_En route vers l'administration du futur avec « Bruxelles numérique ».

97_Intervention de EBERSOLD Serge lors d'un colloque à l'Université de Toulouse, « Le travail social à l'épreuve du management et des impératifs gestionnaires », 1-3 juillet 2009. Citation à partir de prise de notes.

En détention

Présentation des situations 10 et 11. Les deux situations ci-dessous ont trait à des personnes en détention qui se sont engagées dans des démarches pour se former en vue de leur réinsertion.

- **La dixième situation** concerne un jeune incarcéré à qui se présente une possibilité de libération conditionnelle assortie d'une obligation de suivre une formation. Ce dernier était demandeur d'une détention en semi-détention afin de pouvoir se former en journée et rentrer en prison pour avoir l'assurance d'un lieu où dormir.
- **La onzième situation** traite d'une personne qui allait passer le Certificat d'études de base, mais qui a bien failli ne pas passer son examen en raison d'un transfert de prison programmé indépendamment de son parcours de formation.

SITUATION 10 : ÊTRE DÉTENU EN LIBÉRATION CONDITIONNELLE, DEVOIR SE FORMER MAIS ÊTRE SANS LOGEMENT

Un jeune adulte de 25 ans, célibataire, était incarcéré dans une prison de Belgique et ne savait pratiquement ni lire ni écrire. Alors qu'il voyait se profiler à l'horizon sa future sortie, il ne bénéficiait d'aucun appui extérieur pour le soutenir (famille, amis). En attendant sa sortie, le TAP (Tribunal d'Application des Peines) avait accepté que le détenu bénéficie d'une libération conditionnelle assortie d'une obligation de suivre une formation. Cependant, lui était demandeur d'un régime de semi-détention (qui impliquait qu'il rentre dormir tous les soirs à la prison). Ainsi, il aurait pu suivre sa formation en journée et, le soir, dormir en prison. Sans cela, il aurait été contraint de devoir subvenir à ses besoins les plus élémentaires (se loger, se nourrir...). Cette demande avait été mûrement réfléchie par l'intéressé au regard de sa situation, mais le TAP a préféré lui accorder, avant sa libération définitive, une sortie conditionnelle à temps plein. Cette décision était de nature à compromettre le projet d'insertion de l'intéressé et risquait de faire de lui un sans-abri.

SITUATION 11 : PASSER SON CEB EN PRISON, PAS SI SIMPLE

Un jeune détenu avait demandé à une association de suivre des cours de lecture et d'écriture. Les détenus étaient informés des possibilités de suivre des cours via une brochure qui leur était remise à leur entrée. La procédure passait aussi parfois par la direction ou par un assistant social de la prison. Une fois la demande parvenue à l'association, la travailleuse sociale de l'ASBL a organisé une réunion d'information et d'orientation en groupe pour ceux qui avaient introduit une demande de formation. Le jeune voulait passer le Certificat d'études de base (CEB) pendant sa détention. Un petit test a été effectué pour évaluer le niveau de connaissance (calcul, compréhension à la lecture, orthographe...). L'ASBL possédait les ressources internes nécessaires lorsqu'il s'agissait de cours d'alphabétisation, de FLE, de remise à niveau... et ce jusqu'au CESS.

Les détenus n'avaient pas d'ordinateur, et donc pas les moyens de chercher des informations... Or, il y avait un travail à faire en cellule... De plus, la bibliothèque de la prison était pauvre en matériel pédagogique, et le nombre de livres en cellule était limité. Les cours se donnaient à raison de trois heures, trois fois par semaine.

On a appris que le jeune allait être transféré dans une autre prison, semi-ouverte, ce que l'institution pénitentiaire considérait comme une sorte de « récompense », mais celle-là n'avait pas pris en considération le projet pédagogique du détenu. C'était par hasard que la travailleuse sociale avait appris ce transfert, prévu pour le lendemain, alors que l'épreuve du CEB se déroulait trois jours après (en présence d'inspecteurs de la Communauté française). La travailleuse sociale est parvenue in extremis à ce que le détenu puisse rester, le temps pour lui de passer l'épreuve. Épreuve qu'il a réussie.

Les deux situations reprises ci-dessus nous montrent que la tâche essentielle de la prison n'est pas d'assurer, à terme, la réinsertion dans la société des personnes incarcérées.

Mise en perspective. Ci-dessous des éléments de contexte qui permettent de saisir en quoi les deux situations rencontrées renvoient notamment au fonctionnement de notre société et à des choix politiques :

- **Surpopulation carcérale.** En 1980, la Belgique comptait 5 176⁹⁸ personnes en détention, et 10 363⁹⁹ à la fin du premier semestre 2021.
- **Niveaux scolaires de la population carcérale.** En prison, 75 % de la population est peu instruite ou qualifiée.
- **L'allocation versée par le SPF Justice inférieure au RIS : risque de sans-abrisme** pour les personnes sous surveillance électronique.
- **À propos du nombre de sans-abris.** Le nombre de sans-abris a quadruplé entre 2008 et 2018.
- **Le travail en prison.**

Surpopulation carcérale

La Belgique compte plus de détenus qu'elle ne dispose de places pour les accueillir, ce qui, immanquablement, dégrade les conditions de détention des personnes et les conditions de travail pour le personnel pénitencier. Cette situation a fait l'objet de dénonciations par des organes de contrôle des prisons, qu'ils soient nationaux, européens ou internationaux, sans parler des initiatives prises en ce sens par des associations ou des universitaires... Les droits fondamentaux des détenus sont allègrement violés dans les prisons.

En 1980, la Belgique comptait 5 176¹⁰⁰ personnes en détention et 10 363¹⁰¹ à la fin du premier semestre 2021. Il y aurait, pour cette année-là, environ 760 personnes de trop au regard du nombre de places disponibles. Il existe une forte disparité entre prisons belges, certaines sont fortement surpeuplées alors que d'autres le sont moins.

La surpopulation carcérale a plusieurs causes, à commencer par « le recours trop important aux détentions préventives (36 % de la population carcérale en 2017) ». Ensuite, les peines dites alternatives ne sont pas utilisées pour réduire le nombre de détenus. Ils font d'office des peines à part entière. Sans ce type de peine, les intéressés auraient écopé d'une amende ou d'une suspension. De plus, avec la peine alternative, si la personne condamnée enfreint les règles, elle ira alors en prison. Conséquence pour la société (et si l'on se réfère à des données venant de France) : si le taux de récidive dépasse à peine 10 % lorsque la justice se prononce pour une mesure alternative « telle que le sursis avec mise à l'épreuve (obligation de se soigner, de chercher un emploi, de se former, etc.) », ce taux « s'élève à 70 % en cas d'emprisonnement »¹⁰². À cela s'ajoute notamment, pour expliquer la surpopulation carcérale, « le fait que les peines de prison infligées sont de plus en plus longues ; les alternatives à la prison sont refusées pour les personnes sans titre de séjour ; le nombre de libérations conditionnelles octroyées diminue ; le manque de moyens déployés en prison pour aider les condamnés à préparer un plan de réinsertion leur permettant d'obtenir une libération anticipée de prison avec un encadrement [...] »¹⁰³. Sur ce dernier point, voici ce que Vincent Seron (chargé de cours à l'Université de Liège, coordinateur de la formation certifiée Criminologie et Police et membre du Conseil central de la surveillance pénitentiaire), nous dit : « [...] la formation en prison [qui, comme le travail, n'est pas une obligation] reste cependant trop souvent du domaine du privilège. Une proportion importante de la population détenue est pourtant gravement sous-scolarisée et les besoins en termes d'éducation sont particulièrement sérieux »¹⁰⁴. Pour la sociologue Anne-Marie Marchetti, les « prisons seraient moins "pauvres" si elles n'accueillaient pas massivement des pauvres »¹⁰⁵.

Niveaux scolaires de la population carcérale

Mme Duygu Celik, travailleuse à LEE Wallonie, synthétise en quelques lignes le niveau scolaire des détenus : ils « présentent un taux de qualification largement inférieur au reste de la population.

98_VERVAET Luc, « *Toujours plus de prisons, toujours plus de détenus* », Observatoire Belge des Inégalités, 4 janvier 2016.

99_BEN AYED Ziad, « *Surpopulation carcérale : plus de places en prison mais aussi plus de peines fermes* », Matin Première (RTBF), 3 août 2021.

100_VERVAET Luc, *op. cit.*

101_BEN AYED Ziad, *op. cit.*

102_CAUVIÈRE Michel, GELOT Didier, LEBRUN Catherine, POIRET Benjamin, SIRE-MARIN Évelyne, STAMBOULI Mylène, *L'indigent et le délinquant. Pénalisation de la pauvreté et privatisation de l'action sociale*, Éditions Syllepse, Paris, 2008, p. 43.

103_Tribune signée par des avocats, des juges, des académiques, des experts du monde carcéral et associatif, « *Surpopulation carcérale et nouvelles prisons, l'État belge va-t-il droit dans le mur ?* », *lalibre.be*, 23 janvier 2019.

104_SERON Vincent, « La formation professionnelle en prison », *Justice-en-ligne.be*, 2 janvier 2013.

105_MARCHETTI Anne-Marie, « La France incarcérée », *Études*, vol. 395, no 9, 2001, pp. 177-185.

En prison, 75 % de la population est peu instruite ou qualifiée : la plupart des détenus n'ont pas de diplôme ou disposent seulement d'une formation de base, 45 % n'auraient que leur CEB et 19 % leur diplôme de secondaire inférieur. En comparaison, dans la population wallonne de plus de 25 ans, 67 % ont au moins un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Quant à la maîtrise des compétences de base en lecture et en écriture, le taux d'analphabétisme dans les prisons est estimé à 30 %, soit trois fois plus que dans la population dans son ensemble où il est habituellement estimé autour de 10 %¹⁰⁶.

L'allocation versée par le SPF Justice inférieure au RIS : risque de sans-abrisme

Une personne condamnée par une décision de justice et qui, dans ce cadre, bénéficie d'une relative liberté de circulation moyennant le port d'un bracelet électronique, ne pourra pas bénéficier du RIS au prétexte qu'elle dépend déjà du SPF Justice (le RIS relève du SPF Intégration sociale). Or, il se fait que, pour un isolé, l'allocation versée par le SPF Justice s'élève à 646,35 €, tandis que celle du RIS correspond à 850,39 €.

Les montants du RIS (Isolé, Cohabitant ou chef de ménage) sont inférieurs au seuil de pauvreté tel qu'il est établi en Belgique; ceux qui relèvent du SPF Justice sont encore nettement inférieurs à ceux-là. On le voit, ce type de disposition n'est pas de nature à aider les intéressés à sortir de leur situation de précarité, bien au contraire. Les restrictions de déplacement (dans l'espace et dans le temps) dont ils font l'objet augmentent les difficultés pour effectuer toutes les démarches administratives nécessaires pour obtenir cette maigre allocation. Pas étonnant, dans ces conditions, que certains finissent par perdre leur logement lorsqu'ils sont sous surveillance électronique. Par ailleurs, bon nombre de maisons d'accueil se montrent réticentes à ouvrir leur porte à ce type de public, qui se trouve en grande précarité financière. Comme le souligne Benoît Englebert, « les personnes à qui ce dispositif est proposé et qui n'ont pas d'économies ou un entourage pouvant les assumer financièrement ont un besoin urgent d'avoir un revenu de remplacement »¹⁰⁷. Beaucoup d'entre eux se retrouvent rapidement sans logement.

À propos du nombre de sans-abris

Le sans-abrisme aurait, selon l'association La Strada, quadruplé entre 2008 et 2018¹⁰⁸. Au cours d'une nuit de novembre 2018, cette association a dénombré 4 187 sans-abris à Bruxelles. Ce chiffre est sans aucun doute bien en dessous de la réalité car toutes les personnes sans-abris ne sont pas connues des centres d'hébergement, beaucoup se montrent discrètes et cachent autant que possible leur situation.

Le travail en prison

La mise au travail des détenus est interdite; le travail ne doit plus être considéré comme une punition mais comme un moyen pour préparer leur réinsertion et/ou pour indemniser leurs victimes. Le droit au travail est, en revanche, reconnu aux détenus, même si celui-ci ne se réalise pas pour la très grande majorité d'entre eux. Outre les travaux proposés et organisés par le système pénitentiaire, le directeur peut affecter de « la main-d'œuvre disponible à des travaux intéressant l'industrie privée »¹⁰⁹. Pour cela, il lui faut faire un « appel à la concurrence des entrepreneurs [... et...] obtenir l'approbation du ministre de la justice »¹¹⁰. Pour des travaux peu importants et de courte durée, le directeur de la prison peut donner son accord immédiatement et se contenter d'en informer le ministre. Il n'y a pas de relations contractuelles entre un détenu et l'entreprise concessionnaire (ou l'administration pénitentiaire); par conséquent, le travailleur « peut perdre son travail du jour au lendemain, sans aucune compensation, si le travail vient à manquer ou par mesure disciplinaire »¹¹¹. Le droit au travail, quand il se réalise, n'implique donc pas l'application du droit du travail.

106_CELIK Duygu, « *La formation de base pour les détenus : quelle pertinence et quels freins?* », Lire et Écrire en Wallonie, décembre 2018.

107_Englebert Benoît, « La surveillance électronique : la "liberté" à moindre prix ! », *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociales en Région bruxelloise. Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016*, Éditions Observatoire de la Santé et de Social Bruxelles, 2017, pp. 217-218.

108_ROMAINVILLE Alice, HADJI Chahr, « *Le logement : la solution innovante pour les sans-abri* », *inégalités.be*, 6 avril 2020.

109_CHARLIER Patrick, MARY Philippe, NÈVE Marc et REYNAET Pierre, *Le guide du prisonnier. Belgique*, Éditions Labor, Charleroi, 2002, p. 116.

110_*Ibidem*.

111_*Ibidem*.

Enseignement

Présentation des situations 12 et 13. Les deux situations concernent les difficultés d'ordre communicationnel que peuvent rencontrer des parents face à l'institution scolaire.

- **La douzième situation** fait le récit d'une mère de famille qui se démène pour faire en sorte que ses enfants puissent poursuivre leur scolarité dans les meilleures conditions possibles.
- **La treizième situation** relate une relation tendue entre le chef d'établissement et une mère de famille. Des absences apparemment injustifiées de ses enfants lui valent un signalement à la Communauté française. Pourquoi faire un signalement alors qu'il était possible de s'adresser directement à la maman qui vient tous les jours de la semaine déposer et chercher ses enfants à l'école?

SITUATION 12 :

TROUVER UNE ÉCOLE QUI ASSURE UN AVENIR À SON ENFANT

Mme T, mère seule avec 3 enfants (7, 8 et 11 ans), vivait à Anderlecht dans un logement insalubre et percevait le Revenu d'Intégration Sociale (RIS). Les enfants étaient alors scolarisés dans une école proche du domicile de la famille. Exaspérée par l'insalubrité du logement, Mme T a donné son renom au propriétaire, persuadée – à tort – d'avoir le temps de trouver un autre logement sans tarder. La famille s'est retrouvée à la rue.

Via une institution bruxelloise qui s'occupe de mères seules avec enfants, la famille a été relogée dans un centre d'accueil situé à Woluwe-Saint-Pierre, le seul où il y avait encore de la place. Mme T et ses trois enfants ont bénéficié d'un petit logement indépendant et confortable. Cette solution était limitée dans le temps, jusqu'à 2,5 ans.

Dès lors, les enfants ont été inscrits dans une école proche de leur nouveau logement. Ce cadre scolaire semblait convenir aussi bien à la maman qu'aux enfants. Mme T s'est inquiétée lorsque, en fin d'année scolaire, il a été question d'orienter sa fille de 9 ans vers l'enseignement spécial. Avec son formateur Alpha, elle a rencontré l'institutrice qui avait préconisé cette orientation. Suite à cette rencontre, un bilan chez un spécialiste a été réalisé et celui-ci a révélé différentes difficultés d'apprentissage chez l'enfant. Ensuite, sur proposition du formateur, ils sont allés au Centre psycho-médicosocial (PMS) pour examiner les possibilités s'offrant à la maman et à l'enfant. L'agent PMS a expliqué que l'enfant pouvait être inscrit dans l'enseignement spécial tout en poursuivant sa scolarité dans l'enseignement général, ce qui impliquait qu'il bénéficie de l'aide spécifique d'un logopède. La maman s'est montrée satisfaite de cette solution. Elle a fini par obtenir un logement social dans son ancienne commune et a fait en sorte que ses enfants poursuivent leur scolarité dans des établissements scolaires de Woluwe-Saint-Lambert. Pour sa part, elle a trouvé du travail et a repris ses cours d'Alpha (pour un temps interrompu) en cours du soir.

SITUATION 13 : AUCUN EFFORT POUR COMMUNIQUER AVEC LE PARENT D'ÉLÈVE

Une dame avait remis les certificats médicaux en mains propres pour l'absence de ses deux enfants (école primaire) mais ces documents ont, semble-t-il, été perdus. Conséquence : un signalement pour absence injustifiée a été envoyé à la Communauté française (CF) par la direction de l'établissement. Par conséquent, la CF a adressé un courrier à la maman, la menaçant de sanction(s) via une suspension temporaire des allocations familiales. Il appartenait dorénavant à la maman de s'expliquer.

Par ailleurs, la direction de l'école ne l'avait pas prévenue de l'existence d'un possible litige la concernant. Or, le personnel de l'école la voyait tous les jours, puisqu'elle accompagnait ses enfants à l'école et venait les rechercher quotidiennement. Les deux institutrices de ses enfants n'avaient d'ailleurs pas connaissance de l'existence d'un quelconque litige avant que la maman ne leur en parle. Suite à ce courrier de la CF, la maman a tenté de discuter avec la directrice mais, n'étant pas très à l'aise avec le français, elle a préféré faire profil bas. En temps normal, elle s'exprimait bien mais, dans ce cas précis, elle s'était retrouvée totalement démunie et très stressée à l'idée d'être sanctionnée par l'arrêt du versement des allocations familiales.

C'est donc l'association – où elle se sentait plus à l'aise et où elle pouvait faire un récit détaillé dans sa langue maternelle – qui a épaulé la maman en contactant la CF (deux entretiens téléphoniques ainsi que des mails) pour obtenir des éclaircissements sur la situation et sur les démarches à faire afin de résoudre le problème. Le service de la CF a demandé de renvoyer un nouveau certificat médical, ce qui a été fait.

Finalement, la direction a reconnu verbalement qu'il y avait peut-être eu une faute de l'école, et la situation s'est réglée de cette façon. La situation a duré environ un mois, entre le moment où la maman a pris contact avec l'association jusqu'à la résolution de l'affaire, deux mois si on prend en considération la réception du courrier de la Communauté française signalant que le litige était terminé.

Le rapport aux établissements scolaires peut s'avérer compliqué pour des personnes qui ne disposent pas d'une certaine maîtrise du système scolaire et/ou qui remettent en question certains choix des établissements concernant leurs propres enfants. Nous avons vu à nouveau, dans la situation n° 12, que la question du logement était importante, même si elle ne semblait pas centrale dans le récit. Dans la situation n° 13, c'est à la fois le chantage sur le versement des allocations familiales et le manque de communication de la direction de l'établissement scolaire avec les parents des deux élèves. Obtenir un logement social peut avoir des conséquences sur la scolarité des enfants. La stabilisation dans un logement social ne veut pas dire la fin de la mobilité résidentielle.

Mise en perspective. Ci-dessous, des éléments de contexte qui permettent de saisir en quoi les deux situations rencontrées renvoient notamment au fonctionnement de notre société et à des choix politiques :

- **Conditionner les allocations familiales ?** La volonté d'utiliser les allocations familiales comme instrument de pression sur les parents.
- **Le quasi-marché scolaire : ségrégation sociale.** La ségrégation sociale se renforce entre les écoles même si la mixité des quartiers est plus grande que nous ne pouvons l'imaginer.
- **Des supports au service du parcours scolaire.** Il ne suffit pas de vouloir pour pouvoir ; pour cela, il faut disposer de ressources et de supports.

Conditionner les allocations familiales ?

Le projet de conditionner le versement des allocations familiales au respect de l'obligation scolaire au niveau des enfants n'est pas nouveau et ressurgit régulièrement dans les propos de certains partis de gouvernement, notamment en 2006 (Françoise Bertieaux), 2013 (Françoise Bertieaux) et en 2016 (Pierre-Yves Jeholet). Ce dernier proposait, lors des vœux de son parti à la presse, de « supprimer, de suspendre ou de restreindre les allocations familiales

pour les enfants qui ne vont pas systématiquement à l'école»¹¹². Cette proposition, comme les précédentes n'a pas, jusqu'à présent, connu de traduction, même partielle, dans la réglementation relative aux allocations familiales. Cependant, ce type d'approche risque, demain, d'aboutir et se concrétiser dans le droit.

Les droits sociaux sont, depuis plusieurs décennies, de plus en plus conditionnés à l'adoption, par les intéressés, de comportements qui correspondent aux attentes des autorités et des institutions. On assiste, de fait, à une forme de détournement des missions de la sécurité sociale. D'une source de sécurité et d'émancipation, on tend à en faire un instrument de pression pour favoriser certains types de comportements ou de dispositions dans le chef des intéressés. Le domaine des allocations familiales n'est pas à l'abri de ce type d'évolution.

La conditionnalité des droits sociaux a gagné du terrain alors même que la pauvreté n'a pas reculé, malgré les promesses politiques en la matière et que la précarité gagne des couches plus larges de la population, etc. Étendre cette approche aux allocations familiales produira des effets délétères sur les ménages, sur la vie de famille, etc. La pauvreté frappera plus durement encore nombre de personnes et, parmi elles, des enfants. Le sociologue Vincent Dubois, suite à son enquête au sein de Caisses d'Allocations Familiales (CAF) en France, souligne notamment que «l'augmentation du nombre de chômeurs et l'allongement de la durée du chômage, par les situations de précarité et les difficultés financières qui y sont liées, ont largement modifié la place des prestations versées dans la structure des budgets des ménages...»¹¹³. Un directeur d'une CAF note : «Jusqu'aux années soixante-dix, les CAF ne géraient que des événements heureux, les enfants, la famille ; les choses ont bien changé [...] on s'occupe de plus en plus de populations qui ne baignent pas dans la joie»¹¹⁴.

Le quasi-marché scolaire : ségrégation sociale

Pour parler des inégalités scolaires, on a longtemps débattu des taux de redoublement des élèves des milieux défavorisés, d'une utilisation contreperformante des moyens alloués aux établissements scolaires, etc.

Nous nous situons dans un pays où les parents doivent trouver eux-mêmes l'établissement scolaire dans lequel leur enfant va poursuivre sa scolarité. Cela vaut pour chaque enfant d'un ménage si celui-ci en compte plusieurs.

On a bien essayé d'organiser une concurrence juste entre les parents en instaurant une date commune pour les inscriptions de façon à déjouer dans les écoles huppées «les inscriptions "maison" connues seulement de quelques privilégiés»¹¹⁵. Cela n'a pas porté ses fruits, notamment en raison des mobilisations des parents de classes supérieures qui, au début des inscriptions, ont su mettre en scène et médiatiser les files d'attente devant les établissements scolaires qui avaient la cote. Le décret qui avait fixé les modalités d'inscription ne remettait pas en cause l'existence d'un marché scolaire. Bien au contraire, il avait cherché à rendre la concurrence juste en donnant aux parents la même chance de pouvoir inscrire leur enfant dans l'école de leur choix.

Le décret avait voulu remplacer un marché «truqué» par un marché libre et équitable mais il n'a fait qu'exacerber la concurrence en occasionnant des inscriptions multiples (et, par voie de conséquence, des pénuries de places). En effet, certains parents d'élèves ayant obtenu une place dans l'école de leur choix ne se sont pas donné la peine de désinscrire leur enfant des autres établissements dans lesquels il était également inscrit. Il faut souligner que les files existaient avant le décret inscription. Déjà à l'époque, les refus d'inscription étaient monnaie courante, quitte à invoquer des faux prétextes comme le fait que l'établissement était déjà complet...

Après le «Décret inscriptions» de 2005 de Marie Arena, puis le décret «Mixité sociale» de Christian Dupont en 2008 arrive en 2010 le «Décret inscriptions» de Marie-Dominique Simonet, qui a instauré le formulaire unique d'inscription pour la 1^{ère} année secondaire «avec un système complexe de priorités» et «la réservation de 20 % de places pour les 40 % d'élèves issus des écoles primaires les moins favorisées»¹¹⁶. Encore faut-il que les parents de milieux défavorisés soient en mesure de remplir le formulaire unique et, à défaut, qu'ils puissent trouver un interlocuteur auprès des établissements scolaires apte à les aider à remplir le formulaire. Désormais, les formulaires se remplissent en ligne, ce qui pénalise beaucoup de parents de milieux populaires.

112_HACHEZ Damien, «*Les allocations familiales sont-elles liées à l'obligation scolaire ?*», *liguedesfamilles.be*, juin 2020.

113_DUBOIS Vincent, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Éditions Economica, 2003, p. 31.

114_BARDAILLE Nathalie et OUTIN Jean-Luc, «*Les allocataires et leur caisse d'allocations familiales*» p. 36, Cité par Vincent Dubois dans *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, p. 31.

115_HIRTT Nico, «*Insuffisances et effets pervers des tentatives de régulation des inscriptions*», *skolo.org*, 18 avril 2023.

116_*Ibidem*.

Par ailleurs, les parents issus de milieux aisés ont une meilleure maîtrise du système scolaire et disposent des capitaux nécessaires pour assurer à leurs enfants une scolarité qui leur permettra d'occuper des positions sociales enviables et valorisées dans la société. Avec le dernier décret, nous sommes entrés dans ce que Nico Hirtt nomme un « quasi-marché »¹¹⁷.

Malgré ces décrets, les études PISA continuent de souligner que l'enseignement en Belgique reste fortement ségrégué. Les enfants des milieux sociaux économiques élevés se retrouvent dans les mêmes écoles et ceux de milieux défavorisés se rassemblent dans les mêmes établissements¹¹⁸. Une des causes de la ségrégation sociale scolaire se situe « dans la ségrégation sociale résidentielle ». Les familles aisées ne vivent généralement pas dans les quartiers à dominance populaire¹¹⁹. Cependant, du fait des facilités de transports, des connaissances inégales des parents du système scolaire, les établissements scolaires bien cotés vont pouvoir drainer vers eux des élèves provenant de quartiers moins favorisés mais dont les parents ont un niveau socio-économique relativement élevé. C'est ainsi que la ségrégation sociale se renforce entre les écoles même si la mixité des quartiers est plus grande que nous pouvons l'imaginer. Les écoles sont bien souvent plus ségréguées que les quartiers populaires.

Les directions d'écoles élitistes pourront toujours dissuader les parents de milieux défavorisés avec des arguments d'ordre financier (le coût des activités extra-scolaires, les achats de livres neufs...), ou relatifs aux exigences de l'école en termes de résultats scolaires attendus (on assure aux parents que l'enfant va peiner à rester dans la course...) ou encore sur le manque de places (« il n'y a plus de place »).

L'économiste de l'OCDE, Éric Charbonnier, fait remarquer que la « Suède était un bon élève lors de la sortie de la première étude PISA en 2000 ». Depuis, ce pays a « totalement libéralisé le choix des écoles et finalement [...], cela a accentué les inégalités au bout de dix ans »¹²⁰.

Des supports au service du parcours scolaire

Comme le signalent Mathias Millet et Daniel Thin, « Les ruptures scolaires comme d'autres formes "d'échec scolaire" soulèvent [...] la question des modalités de rétablissement des supports collectifs, sociaux, économiques, matériels, professionnels, confisqués aux collégiens et à leurs familles par les conditions d'existence. De ce point de vue, la lutte contre les ruptures scolaires et plus généralement contre "l'échec scolaire" doit passer par une lutte menée contre tous les facteurs de précarisation des familles qui font le terreau de la désespérance sociale »¹²¹.

La notion de « support » doit retenir ici toute notre attention car elle permet de comprendre que si ceux-ci font défaut ou sont défaillants, il devient difficile pour les parents de se projeter dans l'avenir et d'assurer à leurs enfants qu'ils vont pouvoir évoluer dans un cadre scolaire épanouissant et y prendre place sans difficultés excessives. On peut voir que des parents, à l'image de Mme T (voir situation 12), sont amenés à déployer, sans garantie de succès et malgré de faibles ressources, une énergie considérable pour faire en sorte que leurs enfants puissent bénéficier d'un parcours scolaire qui leur assure un avenir.

Robert Castel se réfère à la notion de support pour parler des ressources dont un individu doit disposer pour pouvoir mener sa vie, en tant que sujet, et pour entreprendre, avec quelques chances de succès, telle ou telle action ou projet, etc.

Disposer de ces ressources, ou « capitaux » au sens de Bourdieu, c'est avoir « la capacité de disposer de réserves qui peuvent être de type relationnel, culturel, économique, etc. et qui sont les assises sur lesquelles [l'individu peut prendre appui pour] développer des stratégies individuelles »¹²².

Pour Castel, il ne suffit pas de vouloir pour pouvoir ; pour cela, il faut disposer de ressources. Mme T (voir situation 12) a su prendre appui sur l'association pour entreprendre les démarches : celles pour, d'une part, trouver une maison d'accueil et, d'autre part, pour se faire entendre par le milieu de l'enseignement. Le système scolaire lui a permis de maintenir son enfant dans l'enseignement général, elle a pu bénéficier des services d'une maison d'accueil, d'une aide de son CPAS et d'un logement social, ce sont là des supports collectifs qui viennent compenser la faiblesse des ressources dont elle disposait.

.....

117_Ibidem.

118_SCHMETZ Philippe, « Mixité sociale et éducation démocratique », skolo.org, 10 avril 2023.

119_HIRTT Nico, op. cit.

120_CHARBONNIER Éric, sur l'antenne de France Inter le 4 décembre 2019, dans l'émission Le téléphone sonne, sur le sujet : « Enquête Pisa : inégalités sociales, lutte des classes ».

121_MILLET Mathias et THIN Daniel, « L'école au cœur de la question sociale. Entre altération des solidarités sociales et nouvelles affectations institutionnelles », *Repenser les solidarités*, Éditions PUF, Paris, 2007, pp. 687-703, p. 701.

122_CASTEL Robert et HAROCHE Claudine, op. cit., p. 30.

Par ailleurs, il convient de souligner que l'accompagnement associatif dont elle a bénéficié ne découle pas d'une obligation qui incomberait à l'association en question, mais de la bonne volonté de celle-ci. Néanmoins, Mme T a dû interrompre sa formation Alpha pendant des mois, le temps pour elle et ses enfants de trouver une certaine stabilité résidentielle. Ensuite, sa volonté de maintenir ses enfants dans une bonne école l'amène à devoir traverser la ville pour déposer et venir chercher ses enfants devant l'établissement scolaire. Il est à noter que la maison d'accueil où résidait la famille était la seule à Bruxelles en capacité de l'accueillir, ce qui souligne le manque d'offre de places de ce type au niveau de la Région.

Situations dans lesquelles la question de l'enseignement est mentionnée : 7, 12, 13.

Question de statut

Présentation des situations 14 et 15. Les deux situations suivantes ont en commun de traiter de l'importance pour une personne du fait de pouvoir obtenir un statut de résident en Belgique. Obtenir un certain statut et/ou le conserver demande de répondre à certaines exigences.

- **La quatorzième situation** renvoie à un monsieur afghan qui a vécu de squat en squat pendant presque dix ans et qui n'a pu obtenir un permis de séjour qu'après avoir pu convaincre le Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA) qu'il était vraiment un demandeur d'asile.
- **La quinzième situation** parle d'une femme venue du Maroc, que son mari a mise dehors du jour au lendemain. Elle a dû, sans l'aide du CPAS, mais avec le soutien d'une association, se trouver un travail et un logement rapidement. Sur le territoire belge suite à un regroupement familial, elle n'avait droit à aucune aide de l'État pendant les premières années de son arrivée en Belgique. Sans travail, elle risquait d'être expulsée.

SITUATION 14 :

ATTENDRE LONGTEMPS POUR AVOIR LE DROIT DE RESTER

M. X a fui son pays, l'Afghanistan, en raison des menaces qui pesaient sur son existence et des actes de torture dont il a été la victime. Sa santé physique et psychique nécessitait l'intervention de professionnels de la santé, et sa condition de demandeur d'asile justifiait la prise en charge de cette aide médicale par le CPAS. Pour obtenir cette aide médicale, il lui fallait, d'une part, être en mesure de prouver qu'il résidait dans la commune en question et, d'autre part, recevoir d'un médecin une attestation qui justifiait la demande d'aide.

Pendant environ 10 ans, il a vécu dans différents squats. Plusieurs de ses demandes d'asile ont été refusées par le Commissariat général aux réfugiés et apatrides (CGRA), au motif que son récit n'était pas suffisamment étayé et qu'il laissait place à des doutes. Par huit fois, les éléments nouveaux apportés n'ont pas suffi à faire changer la position du CGRA. La décision du CGRA d'accorder le droit d'asile est finalement arrivée dans le courant du mois de mars 2020. Le CGRA a informé les autorités communales de sa décision. Trois mois plus tard, Monsieur X a reçu de l'administration communale les documents attestant de son inscription dans le registre de la population et de son droit de séjour.

Pendant des années, M. X a dû vivre sans revenus et n'a pu compter que sur sa volonté de s'en sortir, sur la solidarité d'un collectif de sans-papiers et sur l'aide d'acteurs associatifs. Pour l'ensemble de ses démarches, il a dû s'appuyer sur des personnes actives dans le monde associatif, que ce soit au titre de médecin, de psychologue, de travailleur social... Il a été confronté à différentes institutions (CPAS, avocat Pro Deo, CGRA, administrations communales, Police...). Enfin, il a effectué quelques petits boulots de temps à autre, même si cela s'est avéré difficile en raison de son état de santé.

SITUATION 15 : SUBIR DES MAUVAIS TRAITEMENTS SANS PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION

Mme D a expliqué à la travailleuse sociale que son mari l'avait mise dehors. Elle était à la rue, sans revenus, sans savoir où aller, sans famille ou amis proches. Son titre de séjour provisoire, accordé pour regroupement familial, risquait dès lors de lui être retiré. Elle vivait avec son mari depuis trois ans, sans enfant. Ce dernier ne voulait plus de ce mariage, ne lui donnait pas d'argent et ne lui parlait même plus. Parfois, elle ne mangeait rien... Le soir, elle était cantonnée dans sa chambre.

Mme D, ne pouvant bénéficier d'aucun revenu provenant du CPAS en raison de son statut, n'a pas pu trouver place dans un centre d'hébergement pour femmes. Pour conserver son titre de séjour et se procurer de quoi vivre, elle n'avait pas d'autre choix que de trouver un travail déclaré. La travailleuse sociale et l'association ont mobilisé leurs ressources pour l'aider à trouver un hébergement et un travail.

Renseignements pris par l'association, l'Office des Étrangers (OE) a été prévenu que Mme D travaillait désormais, et qu'elle était séparée de son mari. Ces démarches ont été faites avec l'aide d'un avocat Pro Deo spécialisé dans le Droit des Étrangers. Cet avocat a obtenu une prolongation du titre de séjour sur base de l'activité salariée de Mme D. Cependant, sachant que son titre de séjour dépendait de son travail, elle avait accepté des conditions de travail très difficiles.

Après trois années, on lui a accordé un titre de séjour longue durée. Elle a trouvé un petit studio, après avoir logé trois mois chez une amie. Mme D avait économisé pour être en capacité de verser sa garantie locative, remise de la main à la main au propriétaire contre un reçu. Disposant d'un salaire, elle a dû régler des dettes que son mari, insolvable, avait contractées auprès d'organismes financiers. L'association l'a également aidée dans les démarches liées à son divorce.

Au regard des deux situations reprises ci-dessus, on peut se faire une petite idée du degré de vulnérabilité dans lequel se trouvent les personnes concernées. Dans un cas, il s'agit d'acquiescer un statut et d'accéder à une situation socioéconomique plus appréciable et, dans l'autre, de ne pas perdre son statut et de trouver les moyens de son indépendance. Pour y parvenir, et l'une et l'autre ont su (et dû) s'appuyer sur des solidarités associatives et citoyennes. Les parcours migratoires sont ici différents mais, pour pouvoir rester dans le pays, elles ont dû, l'une et l'autre, exister socialement dans celui-ci. Toutes deux suivaient des cours d'alphabétisation. Si la première partageait sa situation avec d'autres personnes en attente de régularisation, la seconde ne connaissait personne en dehors des travailleurs de l'association d'alphabétisation et des apprenants qui suivaient avec elle les cours d'Alpha.

De manière générale, les conditions de vie difficiles des intéressés interfèrent négativement dans leur processus d'apprentissage. Dans la seconde situation, on comprend très vite que l'apprentissage de la langue devient secondaire par rapport à la nécessité de trouver de quoi se loger, se nourrir, de payer ses factures, etc. On mesure combien l'appui des travailleurs de l'association s'est révélé capital dans la situation de la personne, que ce soit pour lui assurer un logement transitoire ou pour l'aider à trouver un emploi...

Mise en perspective. Ci-dessous des éléments de contexte qui permettent de saisir en quoi les deux situations rencontrées renvoient notamment au fonctionnement de notre société et des choix politiques :

- **Comment fabriquer des humains sans droits?** Les compagnies de transport (aérien, terrestre, maritime) constituent des pions essentiels du contrôle à distance des migrants.
- **Fournir un récit cohérent pour obtenir le droit de rester.** Il devient de plus en plus difficile d'obtenir la régularisation attendue.
- **Quand l'ONU propose de repousser l'âge de la retraite à 75 ans.** Volonté de nos gouvernants de combiner recul de l'âge de la retraite et favoriser l'immigration choisie.
- **Le squat, un logement qui n'est pas de tout repos.** Vivre en squat, une solution transitoire qui relève de la débrouille et qui ne protège pas les occupants.
- **Des apprenants sans-papiers.**

Comment fabriquer des humains sans droits ?

Denis Pieret¹²³ décrit les différentes façons de percevoir les personnes étrangères en Belgique depuis l'après-seconde guerre mondiale à aujourd'hui. Il distingue trois périodes.

Premièrement, celle de l'après-guerre où il est question de « travailleurs invités » qui renvoie à des accords passés avec les pays d'émigration pour faire venir des travailleurs pour un séjour limité et pour « effectuer des tâches subalternes et non qualifiées ». Le travailleur étranger était vu comme une simple force de travail.

La deuxième période démarre aux alentours de 1974 et privilégie la figure du « réfugié » ou de « demandeur d'asile ». En fait, cette figure survient au moment où la Belgique décide de fermer ses frontières à l'immigration économique. Elle va dès lors recruter cette nouvelle main-d'œuvre qui semblait fuir les régimes dictatoriaux à la tête de leur pays (nous étions alors en pleine guerre froide entre l'Est et l'Ouest).

La troisième période commence au début des années 1990 ; la figure de l'immigré a pris celle du « clandestin » dans les représentations. La chute du Mur de Berlin et la fin du bloc soviétique ont incité les pays de « l'Union européenne à durcir leurs conditions d'accueil, ce qui eut pour effet d'augmenter le nombre des clandestins ». Depuis l'intégration de la plupart des pays de l'Est dans l'Union européenne, la figure du travailleur clandestin n'intègre plus celle des travailleurs originaires de ces pays. En revanche, elle concerne toujours plus ceux et celles qui viennent de pays extra-européens.

Aujourd'hui, la distinction entre l'immigré et le demandeur d'asile a pratiquement disparu. Une personne désireuse de demander l'asile à la Belgique (le pouvoir d'accorder le statut de réfugié incombe aux États) ne pourra pas le faire facilement à partir du sol belge, ici au cœur de l'Europe. En effet, les compagnies de transport (aérien, terrestre, maritime) qui acheminent des étrangers dans l'espace Schengen peuvent se voir obligées de prendre en charge leur retour sans délai s'ils ne sont pas détenteurs des bons papiers. Dans ces conditions, les compagnies en question constituent un « pion essentiel du contrôle à distance des migrants ». Elles « peuvent donc de facto, empêcher à un candidat réfugié l'accès à la procédure ».

Autrement dit, nous précise Denis Pieret, la « responsabilité des transporteurs peut donc être vue comme un instrument juridique qui produirait du non-juridique, qui maintiendrait hors du droit, à l'écart de toute possibilité d'entrer dans le droit »¹²⁴. Si certains parviennent « illégalement » jusqu'en Europe (d'autres mourront en chemin) après bien des épreuves, ils gonfleront le nombre des clandestins à qui il sera dénié pratiquement tout droit. C'est sans doute pourquoi des gouvernants s'autorisent à les traiter comme des indésirables.

Fournir un récit cohérent pour obtenir le droit de rester

Pour obtenir un droit de séjour, une personne étrangère qui vit sur le territoire national sans autorisation doit pouvoir prouver qu'elle réside depuis longtemps en Belgique. Pour cela, elle doit ramener des preuves de cette présence et de son insertion dans la société belge. Elle doit produire une « forme de narration de soi »¹²⁵ qui soit à la fois « non ambiguë et objectivable »¹²⁶. Ces informations sont alors vérifiées et ensuite croisées avec des données administratives et policières. Pour « exister administrativement » dans le pays, il revient à la personne de fournir un récit cohérent.

Pour construire un récit qui soit adapté aux exigences de l'administration, « les personnes, quand c'est possible, parviennent à se faire aider pour rassembler des preuves adéquates pour monter les dossiers de régularisation »¹²⁷. Cette demande d'aide peut être sollicitée après la rencontre avec l'administration en charge d'examiner les demandes de régularisation ou préalablement à celle-ci. Ces aides sont apportées par ceux que Laura Odasso nomme les « intermédiaires du droit », parmi lesquels on trouve des personnes qui possèdent des « compétences juridiques » et des « savoir-faire pratiques » utiles à l'établissement de dossiers. Ces intermédiaires connaissent les attentes des services de l'administration chargés de vérifier la véracité et le bien-fondé des récits qui lui sont soumis.

Ces « intermédiaires vont donc, dans le cadre d'un travail relationnel normatif » avec la personne étrangère, s'efforcer de rassembler les éléments de preuves de son temps passé sur le territoire, de son ancrage dans la vie sociale et de mettre le tout dans un récit qui soit cohérent et audible pour l'administration. On peut dire que l'intéressé et les intermédiaires vont en quelque sorte entrer dans le jeu dont les règles sont fixées par l'administration et chercher

123_PIERET Denis, *Les frontières de la mondialisation. Gestion des flux migratoires en régime néolibéral*, Éditions Presses Universitaires de Liège, Liège, pp. 49-50.

124_ *Ibidem*, pp. 68-69.

125_ODASSO Laura, « Des récits entre droit au séjour et droit à l'incohérence : l'accompagnement juridique dans les associations de défense des droits des étrangers », *Corps*, 2020, n° 18, pp. 67-78.

126_ *Ibidem*.

127_ *Ibidem*.

à s'y conformer autant que possible, tout en cherchant à éviter les incohérences qui pourraient fragiliser le dossier. De son côté, l'administration s'adapte, elle aussi, aux pratiques des demandeurs (aidés par les intermédiaires) et affine son analyse des dossiers des personnes et leurs récits. Il devient de fait de plus en plus difficile d'obtenir la régularisation attendue.

Comme le dit Laura Odasso, les intermédiaires militants sont amenés à devoir «régulièrement remettre à jour leurs connaissances, car le droit des étrangers et sa pratique évoluent rapidement, mais cette formation ne fait que leur dévoiler les limites légales de leurs possibilités d'agir. Les politiques et les administrations de l'immigration cherchent à dissuader les étrangers, les sélectionnent et les précarisent» Dans ces conditions, les acteurs associatifs et militants se voient de plus en plus contraints à faire du palliatif avec le peu de ressources dont ils disposent. De plus, tout le monde n'est pas en mesure ou en capacité de fournir un récit qui soit cohérent de part en part et plus encore pour des personnes qui ont connu un parcours migratoire (rendu) difficile par les mille et un obstacles qui ont jalonné leurs périples et leur vie ici. La demande d'être reconnu implique aussi un droit à l'incohérence, nous dit Laura Odasso¹²⁸.

Quand l'ONU propose de repousser l'âge de la retraite à 75 ans

Face à la baisse prévisible du nombre d'actifs dans les pays occidentaux, l'ONU avait suggéré, dans un rapport de 2001, à la fois de recourir à l'immigration et de reporter l'âge de départ à la retraite à 75 ans¹²⁹. Depuis quelques années, dans ces pays, on a effectivement commencé à reculer l'âge de la retraite mais, en matière d'immigration, on a commencé à parler «d'immigration choisie».

Le squat, un logement qui n'est pas de tout repos

Les demandeurs d'asile qui ont la chance d'intégrer des structures d'accueil ont davantage de chances d'obtenir une régularisation que ceux qui ne disposent d'aucune sécurité résidentielle. Les difficultés que rencontrent ces derniers pour se loger tendent à compromettre grandement leurs démarches pour l'obtention d'un titre de séjour ou d'une régularisation.

Le recours à la pratique du squat apparaît comme solution de rechange face aux manquements des autorités du pays en matière de structures d'accueil, de logements accessibles et de leur tendance à criminaliser les migrants ainsi que ceux qui leur viennent en aide. Le recours au squat répond en partie à ce besoin de sécurité chez les migrants et/ou demandeurs d'asile. Certains d'entre eux n'entendent pas rester sur le territoire belge et ambitionnent par exemple de rejoindre le Royaume-Uni; d'autres, en revanche, souhaitent s'installer en Belgique. En occupant collectivement un local resté vacant, les migrants y trouvent parfois une certaine sécurité et un espace qui se révèle plutôt hospitalier dans un contexte sociétal pas toujours bienveillant à leur égard. Outre ces dimensions, le squat peut aussi devenir un lieu de résistance collective et d'émancipation.

De manière générale, nous dit Florence Bouillon, «on constate des modifications de perception et de construction discursive de la part d'habitants des squats qui, alors que la situation leur paraissait initialement dégradante, deviennent capables de la "justifier", puis se posent en défenseurs du squat, ayant acquis – souvent suite à des discussions avec des militants politiques ou des associations de soutien – la maîtrise d'un argumentaire susceptible de convertir une "situation indigne" en "cause légitime"»¹³⁰.

Cependant, la sécurité du logement n'est jamais assurée. Les propriétaires privés sont plutôt enclins à engager très vite une procédure d'expulsion et, s'ils ne le font pas rapidement, ils seront souvent incités «à le faire par les pouvoirs publics locaux»¹³¹. Le Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat (RBDH) souligne que «certaines occupations font l'objet d'une négociation avec le ou la propriétaire et sont encadrées par une convention d'occupation temporaire. Elles offrent certaines garanties aux occupants sur la durée d'occupation ou la fixation de délais de préavis raisonnables»¹³². Il faut noter que le principe des conventions d'occupation temporaire a trouvé place dans le code du logement bruxellois. C'est ainsi que les «opérateurs de logements publics» et des sites de «logements sociaux vides en attente de rénovation» sont invités par le gouvernement régional à faire usage de ce type de convention.

.....

128_ *Ibidem*.

129_ PIERET Denis, *op. cit.*, pp. 47-48.

130_ BOUILLON Florence, «Le squat : problème social ou lieu d'émancipation?», *Un modèle social à la dérive. Famille, travail, logement en France*, Éditions Rue D'ULM, 2022, p. 150.

131_ *Ibidem*.

132_ Les passages entre guillemets de ce paragraphe proviennent du texte suivant : RASSEMBLEMENT BRUXELLOIS POUR LE DROIT À L'HABITAT, «Occuper des bâtiments vides : hébergement temporaires, combat politique», novembre 2022, pp. 4-5.

Des « sociétés privées (Entrakt, Camelot...), attirées par l'appât du gain », ont flairé la bonne affaire et proposent aux propriétaires de gérer leurs biens vides dans le cadre de cette disposition. L'intérêt et les droits de l'occupant deviennent très largement secondaires dans cette configuration. Des conventions prévoient par exemple l'interdiction de se domicilier, fixent des délais de préavis très courts et les lieux peuvent faire l'objet de « visites impromptues ».

Le manque de logements ne vaut pas que pour les migrants et les squats concernent également des nationaux et des personnes résidant légalement en Belgique. L'occupation temporaire de logements « rend difficile le fait de se mettre en projet. Les expulsions sont une réalité courante. Certaines communes refusent de domicilier encore le quotidien des occupants et l'accès à une série de droits élémentaires (soins de santé, allocations sociales...). Pour ceux et celles qui ont des revenus de remplacement ou une aide sociale, le statut cohabitant est par ailleurs une véritable galère financière. En cause, des services communaux qui ont tendance à inscrire (quand ils acceptent d'inscrire) tous les occupants sur la même composition de ménage »¹³³.

L'hostilité à l'égard des habitants des squats peut aussi venir des fractions les plus stabilisées des milieux populaires qui peuvent voir en eux une « menace d'un déclassement supplémentaire ». Florence Bouillon note que « les espoirs de "requalification" d'un quartier, souvent entretenus par les édiles locaux, se trouvent mis à mal par la présence de ces "marginiaux" »¹³⁴.

Nawal Ben Hamou, Secrétaire d'État à la Région de Bruxelles-Capitale, chargée du Logement et de l'Égalité des chances, a missionné des chercheurs de l'ULB et de la VUB pour qu'ils développent « un cadastre de la vacance immobilière à Bruxelles »¹³⁵. En 2021, ces chercheurs ont estimé « qu'il y aurait entre 17 200 et 26 400 logements présumés inoccupés »¹³⁶ dans cette ville-région.

Par ailleurs, on dénombre également sur ce territoire « 1 000 000 de mètres carrés de bureaux vides »¹³⁷. Malgré la masse de logements vides, les surfaces inutilisées de bureaux et les besoins de logement non satisfaits, le gouvernement fédéral de Charles Michel a fait adopter en 2017 une loi relative « à la pénétration, l'occupation ou le séjour illégitime dans le bien d'autrui »¹³⁸. De fait, cette législation prévoit « [...] des sanctions pénales pour ceux et celles qui occupent sans titre ni droit, [et] équivaut à criminaliser des personnes en difficulté qui cherchent à se loger »¹³⁹. Le changement de gouvernement n'a pas donné lieu à une remise en cause de cette législation.

Des apprenants sans-papiers

Des personnes qui n'ont pas d'existence légale sur le sol belge et qui sont analphabètes pensent, à tort, qu'elles ne pourront apprendre à lire et écrire dans le cadre d'une formation qu'à partir du moment où elles disposeront d'un titre de séjour. Nombre d'associations qui font de l'Alpha comptent des apprenants « sans-papiers ». Autrement dit, ces associations ne conditionnent pas l'accès à ce type de formation au fait, pour les personnes, de disposer d'un titre de séjour (même si ces dernières restent minoritaires dans les groupes en formation). Les associations tiennent à garder ouverte leur porte à ce type de public particulièrement vulnérable. Suite à l'arrestation, le 9 février 2018, de deux personnes sans-papiers au sein d'une ASBL bruxelloise, 166 associations ont signé une pétition (certaines assurent des formations Alpha) et mené campagne pour dénoncer ces arrestations et elles ont accroché une banderole sur leur façade avec ce texte : « ESPACE SOLIDAIRE.

Ici, nous n'admettons pas les rafles. Stop à la répression des sans-papiers »¹⁴⁰. Les associations doivent rester des lieux ouverts à l'altérité et, en aucun cas, elles ne doivent devenir des lieux insécurisants pour les sans-papiers (de même pour les activités qu'elles mènent hors de leurs locaux).

133_RBDH, « Occuper des bâtiments vides : hébergement temporaires, combat politique », novembre 2022.

134_BOUILLON Florence, *op. cit.*, p. 142.

135_RBDH, « Occuper des bâtiments vides : hébergement temporaires, combat politique », novembre 2022.

136_*Ibidem*.

137_*Ibidem*.

138_*Ibidem*.

139_*Ibidem*.

140_Pour plus d'information sur cette campagne consulter le site suivant : <https://cbcs.be/campagne-espace-solidaire-ici-nous-n-admettons-pas-les-rafles/>

Ce qui arrive en formation

Présentation des situations 16, 17, 18, 19 et 20. Les formateurs Alpha ont souvent devant eux des personnes qui connaissent des conditions d'existence difficiles, ce qui peut compromettre le suivi de la formation. Une partie des difficultés résulte du fonctionnement même des institutions.

- **La seizième situation** porte sur une mère de famille disposant du statut de réfugié. Elle fait des crises d'épilepsie, en raison notamment de la situation de stress qu'elle vit. Son propriétaire réalise des travaux dans l'appartement. Ces travaux se déroulent tous les jours de la semaine et les ouvriers entrent et sortent du logement comme ils l'entendent. Le propriétaire annonce à la fin des travaux qu'elle doit partir car le logement est destiné à son fils. La situation de la famille est difficile et la formation de la maman compromise.
- **La dix-septième situation** concerne un père de famille tombé au chômage et sa femme travaillant à mi-temps. Dès son inscription comme demandeur d'emploi, il cherche une formation qualifiante en boulangerie. La formation qui l'intéresse commence en septembre et se termine en juin de l'année suivante. Il s'inscrit à cette formation mais la dégressivité de ses allocations de chômage vient compromettre la poursuite de son projet.
- **La dix-huitième situation** concerne une dame qui était chômeuse indemnisée et qui suivait une formation Alpha. Elle était très confuse dans son expression et perturbait la formation. Elle a consulté un neurologue qui lui a diagnostiqué la maladie de Lyme.
- **La dix-neuvième situation** porte sur un monsieur demandeur d'emploi à qui on refuse la dispense de recherche d'emploi parce qu'il a passé trop de temps en formation.
- **La vingtième situation** concerne une jeune femme guinéenne. Elle vit avec une autre personne qui semble avoir de l'autorité sur elle et qui lui interdit d'utiliser le téléphone, de sortir sans son autorisation. Elle ne peut pas chercher à se soigner alors même qu'elle a en permanence une jambe très gonflée.

SITUATION 16 : ÊTRE À LA MERCI DU PROPRIÉTAIRE DE SON LOGEMENT

Mme Z, guinéenne, 26 ans, disposait du statut de réfugiée et avait trois enfants : deux en Belgique (un an et trois ans), et un de sept ans en Guinée. Un jour, elle a annoncé à l'assistante sociale de l'association qu'elle faisait des crises d'épilepsie, qu'elle était suivie par un psychiatre et qu'elle allait consulter un neurologue. Lors d'une formation, elle a fait part aux autres participants du fait qu'elle avait subi, enfant, une excision. La formatrice l'a encouragée à en parler à son neurologue, au cas où un lien existerait entre son excision et ses crises.

Par ailleurs, elle vivait dans un logement vétuste, dont le loyer était de 700 €. La chambre des enfants était située sous les combles. Elle dormait dans une pièce en dessous, à l'étage où se trouvaient la cuisine et le salon. Le propriétaire, qui logeait au rez-de-chaussée, lui a demandé la clé pour faire quelques travaux. Ceux-ci ont duré trois mois. Pendant tout ce temps, l'appartement était envahi par les gravats. Chaque soir, Mme Z nettoyait autant qu'elle le pouvait. Elle ne dormait pas beaucoup car, après s'être occupée des enfants et du nettoyage, elle étudiait encore un peu.

Les crises se sont enchaînées, notamment une fois dans le métro, avec son plus jeune enfant dans les bras. Elle a été hospitalisée mais a refusé de rester car elle devait aller chercher son autre fils à l'école. Mme Z ne s'est pas plainte auprès du propriétaire, de crainte de perdre son logement. Les ouvriers allaient et venaient, weekends compris, sans tenir compte des locataires.

Un soir, en rentrant avec ses enfants, Mme Z a vu que la maison n'avait plus de toiture. La chambre des enfants donnait sur le ciel. Désireuse de voir son propriétaire rapidement, elle est tombée dans l'escalier et a été hospitalisée à nouveau. Son état empirait mais elle a insisté pour effectuer le stage en entreprise prévu dans son programme de formation. Le psychiatre qui la suivait, ainsi que sa formatrice, lui disaient qu'elle devait se reposer. Au final, elle n'effectua pas son stage. Les travaux terminés, Mme Z a reçu un courrier du propriétaire lui disant de quitter le logement car son fils devait en prendre possession.

SITUATION 17 : PAS TOUJOURS SIMPLE DE SE FORMER QUAND ON EST CHÔMEUR

Un travailleur sans emploi, âgé d'une trentaine d'années, s'est présenté durant le mois de mars dans les locaux d'une association d'insertion socioprofessionnelle. Il avait perdu son emploi d'aide-boulangier, emploi qu'il avait occupé pendant environ sept ans. Il était marié et son épouse occupait un emploi à mi-temps. Son souhait était, dans un premier temps, d'acquérir des connaissances en lecture, écriture et calcul afin, d'une part, d'atteindre une plus grande maîtrise du métier de la boulangerie et, d'autre part, d'acquérir le niveau pour s'engager dans une formation qualifiante (toujours dans ce domaine) ou pour réussir les épreuves de la validation des compétences. Cependant, sa demande, formulée en cours d'année, ne pouvait être satisfaite.

En attendant la rentrée de septembre, et pour avancer dans son apprentissage de la lecture et de l'écriture, il a pu intégrer un groupe de formation Alpha au sein de la même association. Dès le mois de septembre, il s'est inscrit en formation ISP/Alpha afin de construire son projet professionnel et de mettre toutes les chances de son côté pour aboutir à des résultats tangibles. Cette formation se déroulait sur dix mois (de septembre à juin).

Alors qu'il ne lui restait que trois mois de formation à effectuer, il a reçu un courrier d'Actiris lui annonçant que son revenu de remplacement allait désormais baisser fortement en raison des mesures portant sur la dégressivité des allocations de chômage. Dès lors, son allocation, cumulée au salaire de son épouse (sur base d'un emploi mi-temps) situait les revenus du ménage juste au-dessus du Revenu d'Intégration Sociale (RIS). L'intervention du CPAS a été sollicitée mais celui-ci refusa d'accéder à la demande en raison du niveau des ressources financières du ménage, laissant le jeune homme devant une alternative intenable : soit renoncer à sa formation et trouver rapidement n'importe quel emploi afin d'assurer le paiement du loyer et des charges locatives, soit poursuivre sa formation et ne pas pouvoir assumer ces dépenses habituelles.

SITUATION 18 :

QUAND LA SANTÉ PERTURBE VOTRE EXISTENCE ET VOUS EXPOSE À L'EXCLUSION

Mme J s'est présentée dans une Mission locale avec l'espoir d'intégrer un Atelier de recherche d'emploi. Sans succès. Elle était très inquiète : trois semaines plus tard, elle allait devoir rendre compte de sa recherche d'emploi ou de formation au facilitateur de l'ONEm. Sa communication était perturbée : elle ne terminait pas ses phrases, ses propos étaient désordonnés et à peine compréhensibles. L'employée de la Mission locale, qui lui avait fait passer les tests de sélection pour l'Atelier de recherche d'emploi, s'est adressée à son délégué syndical pour voir s'il pouvait venir en aide à la dame par rapport à son rendez-vous avec le facilitateur.

Lors de l'entretien, Mme J a fait part au délégué du fait que ses relations avec sa fille adolescente étaient tendues. Elle pensait qu'apprendre à lire et à écrire pouvait améliorer leurs rapports. Le délégué lui a demandé si elle souhaitait qu'on entre en contact avec une association qui organise des formations d'alphabétisation, pour voir si celle-ci pouvait l'inscrire dans une formation qui lui convienne. La dame s'est montrée enthousiaste et le délégué lui a assuré que cela allait jouer en sa faveur face au facilitateur, et qu'il pouvait l'accompagner, si elle le souhaitait, lors de son entretien avec ce dernier.

L'organisme de formation contacté a pu inscrire Mme J en formation, et l'entretien avec l'ONEm n'a donné lieu à aucune sanction. Quelques mois plus tard, le délégué s'est rendu dans l'ASBL afin d'assurer une séance d'information à l'intention d'un groupe de stagiaires. La dame figurait dans le groupe. Elle prit plusieurs fois la parole, son expression orale était impeccable, son propos assuré. En l'espace d'un semestre, elle avait progressé de manière surprenante. Cette évolution était due à l'accompagnatrice sociale de l'association, qui lui avait suggéré de se faire examiner dans un centre médical, afin de voir si elle ne souffrait pas d'une carence. Suite à cela, un diagnostic a été posé, et un traitement contre la maladie de Lyme mis en œuvre. Cette maladie était sans doute à l'origine de l'état de confusion affiché par Mme J.

SITUATION 19 :

QUAND L'ACTIVATION VOUS FAIT SORTIR DE LA FORMATION

M. X, 54 ans, avait travaillé pendant des années dans le domaine de la boucherie, en Flandre. Il suivait alors une formation Alpha de 21 heures par semaine, dans le cadre d'un parcours d'insertion socioprofessionnelle. Il n'avait pas été dispensé de recherche d'emploi en vertu d'une disposition interne à l'ONEm, disposition qui prévoyait qu'un demandeur d'emploi ayant accumulé plus de 2 100 heures de formation ne pouvait prétendre à une dispense de recherche d'emploi. Confronté au contrôleur de l'ONEm, M. X n'a pas pu fournir les preuves de recherches d'emploi demandées. Ledit contrôleur en a conclu que celui-là n'avait pas fourni suffisamment d'efforts et lui a fait signer un contrat de recherche d'emploi, qui incluait notamment l'accompagnement par Actiris et par un opérateur d'insertion organisant un Atelier de Recherche Active d'Emploi (ARAE). Quatre mois plus tard, les démarches de M. X devaient être évaluées par l'ONEm lors d'un second entretien.

Suite à son entrevue avec le facilitateur de l'ONEm, M. X a été invité par Actiris à se présenter auprès de la Mission locale de sa commune de résidence et, si cela ne portait pas ses fruits, de se rendre auprès du seul opérateur Alpha bruxellois conventionné avec Actiris, pour organiser un ARAE. En raison de son trop faible niveau de français oral, il n'a été retenu ni par la Mission locale ni par l'opérateur Alpha.

M. X se trouvait, de fait, dans l'impossibilité de respecter les termes du contrat ONEm. Les travailleuses sociales de l'association l'ont donc accompagné dans sa recherche d'emploi. Lors du second entretien, le contrôleur ONEm a surtout mis l'accent sur les difficultés d'expression de Monsieur, estimant qu'une formation de trois ans était suffisante pour apprendre à parler, lire et écrire en langue française. Selon ce contrôleur, tout était question de motivation et, en l'occurrence, cette motivation faisait visiblement défaut chez l'intéressé.

SITUATION 20 :

CONNAÎTRE DES MAUVAIS TRAITEMENTS ET NE PAS POUVOIR SE SOIGNER

Mme B, une Guinéenne âgée de 31 ans, est venue en Belgique en 2015. Détentrice d'une carte d'identité de type F (carte de séjour d'un membre de la famille d'un citoyen de l'UE), elle vivait chez une personne qu'elle appelait « mon père » et n'avait ni argent, ni carte de banque, ni mutuelle. Un jour, elle a montré sa jambe toute gonflée à une travailleuse de l'association, qui l'a accompagnée dans une maison médicale, où on lui a refusé les soins gratuits sans mutuelle. La travailleuse lui a alors donné l'adresse de l'hôpital St-Pierre et lui a indiqué le trajet. Toutefois, Mme B ne s'est pas rendue à l'hôpital et sa jambe est restée en permanence gonflée et douloureuse. Selon elle, son « père » n'aurait pas accepté de payer. La travailleuse a alors téléphoné au service social de l'hôpital St-Pierre afin d'expliquer la situation et demander la gratuité. L'assistant social de l'hôpital a dit que Mme allait devoir se rendre au service social de l'hôpital après sa consultation aux urgences, afin d'expliquer la situation.

Quelques temps plus tard, Mme B a présenté à la travailleuse une facture de l'hôpital. Son « père » ne voulait pas payer. La travailleuse a téléphoné à l'hôpital et expliqué la situation. Finalement, rien ne lui a été demandé pour sa venue aux urgences. En 2019, Mme B a déclaré qu'elle ne pouvait pas sortir quand elle le voulait, et que son « père » se fâchait dès qu'elle recevait un appel ou une lettre. De plus, elle ne pouvait pas téléphoner quand il était là. Elle avait seulement l'autorisation de sortir pour ses cours d'alphabétisation. La travailleuse lui a expliqué que de tels traitements étaient interdits, et que des solutions existaient.

Un jour, Mme B a déclaré vouloir sortir de cette situation, elle a demandé qu'on contacte le Centre de Prévention des Violences Conjugales et Familiales (CPVCF) et qu'on l'y accompagne. Par après, une solution d'hébergement a été trouvée. Mme B souhaitait attendre d'avoir sa carte F+ (carte de séjour permanent de membre de la famille d'un citoyen de l'UE), qu'elle a obtenue quelques semaines plus tard, en même temps qu'un « logement provisoire ». La travailleuse a contacté Mme B pour s'assurer qu'elle disposait bien de toutes les informations pratiques. Dès lors, Mme B a pu se faire soigner et allait pouvoir poursuivre sa formation Alpha dès le mois de septembre.

Les formateurs et formatrices sont souvent confrontés directement à des personnes dont les conditions d'existence passées et/ou présentes s'avèrent particulièrement difficiles. Ces difficultés peuvent être de différentes natures et certaines situations déjà précaires à la base risquent de s'aggraver considérablement du fait d'une décision du propriétaire du logement, du fait d'avoir franchi un palier dans le processus de dégressivité des allocations de chômage, du fait d'un état de santé dégradé qui vous rend incapable de suivre une formation, du fait d'un a priori d'un contrôleur ONEm sur le temps d'apprentissage nécessaire pour apprendre à lire et à écrire, du fait d'un état de dépendance d'une personne par rapport à un de ses proches, etc. Dans les situations reprises ci-dessus, certaines accumulent les facteurs de vulnérabilité. La première, par exemple : elle est sans emploi et suit une formation pour sortir du non-emploi, sa santé est défaillante, elle est confrontée à un propriétaire sans scrupule. Autant de difficultés qui peuvent être source de vulnérabilités. Les quatre autres situations de la série présentent d'autres combinaisons de facteurs de vulnérabilité.

Mise en perspective. Ci-dessous des éléments de contexte qui permettent de saisir en quoi les cinq situations rencontrées renvoient notamment au fonctionnement de notre société et à des choix politiques :

- **Des formateurs confrontés au vécu des apprenants.** Quand la formatrice ou le formateur doit se construire un rempart pour ne pas absorber toutes les souffrances endurées par les personnes.
- **Statut, quartier et santé.** La santé dépend du niveau socioéconomique des personnes et de leur lieu de résidence. Les apprenants ont un niveau socioéconomique faible et vivent majoritairement dans des quartiers marqués par la pauvreté et le chômage.
- **Statut de chômeur cohabitant.** Le statut de chômeur cohabitant est un facteur de risque de pauvreté et d'exclusion.
- **Les sans-emploi en mauvaise santé.** Le chômage est-il la cause ou la conséquence du mauvais état de santé de chômeur ?
- **Perte d'emploi et son impact sur l'activité de demandeur d'emploi.** L'impact négatif du chômage sur les activités des demandeurs d'emploi.

Des formateurs confrontés au vécu des apprenants

Les formatrices et formateurs en alphabétisation n'ont pas pour mission ou pour tâche d'aider les publics qu'ils reçoivent à surmonter les difficultés et problèmes qu'ils peuvent rencontrer dans leur existence. Cependant, il arrive fréquemment que ces difficultés s'invitent, sous une forme ou sous une autre, dans le déroulement de la formation. Par ailleurs, si le modèle pédagogique emprunté par le formateur relève de l'éducation populaire, une difficulté personnelle d'un apprenant peut être transformée « en une problématique abordée collectivement » et prendre place dans le processus de formation lui-même. Dans ces associations, le plus souvent non dotées d'un service d'accompagnement social ou juridique, il arrive que des formateurs prennent l'initiative d'accompagner des apprenants aux prises avec des difficultés qu'ils ne semblent pas pouvoir résoudre seuls et à brève échéance.

Une formatrice raconte comment, au début de sa carrière, elle a vécu sa confrontation aux souffrances vécues par des personnes qui figuraient dans ses groupes de formation : « Au début, oui, j'étais choquée, parce que je ne m'attendais pas à ce qu'il y ait autant de gens qui souffrent comme ça. Au début de ma carrière, je me souviens que ça m'est arrivé de pleurer en rentrant chez moi, je me disais : "mais ce n'est pas possible, dans quel monde on vit ?" Et puis, à un moment donné, je ne sais pas si on s'endurcit ou quoi, mais on apporte une autre écoute. On reste humain, toujours dans l'empathie mais c'est autre chose, comme si j'avais dû construire une sorte de rempart pour ne pas tout absorber parce que j'étais... comme une éponge »¹⁴¹.

Fin des années 1980, une association pionnière en matière d'alphabétisation ne disposait pas en son sein d'un service destiné à accompagner les apprenants dans la résolution de problèmes et difficultés qu'ils n'arrivaient pas à résoudre et qui finissaient par entraver leur projet de formation lui-même. C'est ainsi qu'un service dédié à l'écoute et au traitement de ces problèmes a vu le jour dans cette association. La formatrice à l'initiative de cette offre de service déclara, peu de temps avant de prendre sa retraite, qu'elle avait été témoin, tout au long de son parcours professionnel, « d'une dégradation de la situation sociale des participants »¹⁴².

141_MICHAUX Jacqueline, « "J'étais incapable de juste écouter et d'arrêter là..." Des formatrices en alpha face aux difficultés d'apprenants », *Le journal de l'Alpha*, n° 203, 2016, pp. 53-58.

142_LOCKHART Helena, « Vivre l'accueil : retour sur l'expérience d'une pionnière », *Journal de l'Alpha*, n° 203, 2016, pp. 9-17.

Statut, quartier et santé

Une étude s'est penchée sur des quartiers défavorisés des communes de St-Gilles, Anderlecht, Molenbeek, Schaerbeek, St-Josse, Koekelberg et Laeken. Cette étude n'a pas seulement mesuré l'importance des écarts de santé entre les plus pauvres et les plus riches. Elle a montré de façon générale combien « la différence de statut socio-économique joue sur la santé à tous les niveaux de la hiérarchie sociale : les classes moyennes sont en moins bonne santé que les catégories sociales les plus favorisées, mais en meilleure santé que les catégories sociales défavorisées »¹⁴³.

Mieux, les auteurs ont pu mettre en lumière que le quartier de résidence influence l'état de santé. C'est ainsi que deux individus de même sexe, même âge et de caractéristiques socio-économiques similaires auront statistiquement plus de chances de déclarer un état de santé différent suivant leur lieu de résidence respectif, l'un favorisé, l'autre défavorisé.

« La probabilité de se déclarer en mauvaise santé d'un homme belge universitaire de 45 ans, locataire d'un logement avec le confort de base équivaut [...] à une chance sur dix », s'il vit dans un quartier favorisé de référence. Mais elle grimpe à une chance sur cinq, voire sur quatre, s'il réside dans l'un des quartiers défavorisés de référence¹⁴⁴.

Les effets contextuels sur la santé ont également été soulignés en 2010 par un chercheur de l'UCL. Ses recherches sur l'inégalité de santé l'ont amené, lui aussi, à mettre en évidence le fait qu'un « quartier abritant une prévalence élevée de chômeurs est un facteur de risque, quel que soit le statut d'emploi de la personne elle-même »¹⁴⁵.

Statut de chômeur cohabitant

Pour rappel, le demandeur d'emploi cohabitant perçoit une allocation inférieure à celui du chômeur chef de ménage ou isolé. L'immense majorité des cohabitants sont des cohabitantes et, alors qu'elles ont cotisé pleinement à la sécurité sociale lorsqu'elles étaient à l'emploi, il n'est pas normal qu'elles perçoivent des montants plus bas du fait qu'elles vivent avec quelqu'un qui dispose d'un revenu. Par ailleurs, les demandeurs d'emploi pouvaient être sanctionnés pour chômage anormalement long.

Et là aussi, la majeure partie des exclusions du chômage sur base de cette disposition était constituée de femmes.

Dominique De Vos, Présidente de la Commission sécurité sociale et santé du Centre pour l'Égalité des chances entre hommes et femmes, nous résume l'arrêt du 7 mai 1991 de la Cour de Justice des Communautés européennes par rapport au caractère discriminatoire de ce statut cohabitant : la Cour « constate la discrimination indirecte mais considère qu'elle peut être justifiée pour des raisons "légitimes de politiques sociales" et que "la législation belge a pour objectif de prendre en considération l'existence de besoins différents", en l'occurrence ceux des ménages à revenu unique dont les "charges sont plus lourdes" comparativement à ceux des ménages à deux revenus. Cela conduit à "donner au revenu de remplacement le caractère d'un minimal social garanti aux familles" »¹⁴⁶.

Appliquer un principe qui prévaut dans le champ de l'assistance dans celui de la sécurité sociale pose question. Pour le second champ, on parle de régime contributif, et quiconque dispose d'un salaire cotisera en fonction de son niveau de salaire et des charges familiales qui sont les siennes. Dans le champ de l'assistance, régime non contributif, on tient compte des ressources du ménage pour calculer ce qui va revenir à chacun.

De manière générale, que ce soit dans l'un ou l'autre dispositif, le statut cohabitant est un facteur de précarisation. Dominique De Vos nous fait un bref inventaire non exhaustif des problèmes que cela provoque : « séparation des couples, dislocation des familles, isolement, impossibilité de se loger correctement vu la hausse des loyers, interdiction de colocation, dégradation de la santé physique et mentale, sentiment d'injustice aussi »¹⁴⁷. Quarante ans de lutte contre le statut cohabitant... et nous sommes toujours au point mort sur ce sujet.

Les sans-emploi en mauvaise santé

On sait que le chômage fait du tort à la santé des personnes sans emploi. Plusieurs études montrent que l'entrée au chômage donne plus souvent lieu à des comportements qui peuvent nuire à la santé des intéressés : tabagisme, consommation de médicaments de façon inappropriée, alcoolisme, etc.

143_DEBOOSERE Patrick et FISZMAN Pénélope, « Inégalités sociales et spatiales de santé en Région bruxelloise : du "croissant pauvre" au "croissant malade" », *Environnement et inégalités sociales*, Éditions de l'Université de Bruxelles, 2007, pp. 135-145.

144_Ibidem, p. 144.

145_LAURENT Vincent, « Effets contextuels de santé », *Les inégalités sociales en Belgique*, Éditions Presse scientifique fédérale et Academia Press, 2010, p. 103.

146_DE VOS Dominique, « Le cauchemar du chômeur cohabitant », *La Chronique de la Ligue des droits humains ASBL*, no 202, 2023, pp. 8-9.

147_Ibidem.

En situation de chômage long, les personnes ont plus de risques de « connaître des accidents cardio-vasculaires et vasculaires cérébraux »¹⁴⁸.

C'est souvent du fait de leur mauvais état de santé que « les individus ont une probabilité plus importante d'être ou de rester au chômage »¹⁴⁹. Cela nous amène à comprendre que l'origine du mauvais état de santé ne se situe pas nécessairement dans l'expérience du chômage, même si celle-ci n'est pas sans effet, nous l'avons vu ci-dessus. Soulignons que le taux de morbidité est plus élevé chez les demandeurs d'emploi que chez ceux qui ont un travail. En France, « le risque est 2,3 fois plus élevé chez les chômeurs et 1,8 fois plus chez les chômeuses »¹⁵⁰.

Une chercheuse, Nathalie Frigul, a inversé la question : « le chômage est-il la cause ou la conséquence du mauvais état de santé ? ». Quelle part « revient aux conditions de travail antérieures à la rupture d'emploi sur la santé des chômeurs... » ? Une « enquête santé » met en évidence le fait que, nous dit Frigul, « la perception d'une dégradation de la santé est accrue quand l'individu connaît un parcours de déclassement social, une activité professionnelle discontinuée, instable, avec des épisodes de chômage, des changements d'emploi fréquents ou des conditions de travail pénibles »¹⁵¹.

Passer d'un travail à un autre, le fait de perdre son emploi ont pour effet de rendre bien souvent impossible le lien entre un mauvais état de santé et une activité professionnelle antérieure. Est-ce que le travail rend plus malade que le chômage ? La mauvaise santé de bon nombre de chômeurs a bien souvent une origine professionnelle et c'est à la collectivité qu'il reviendra de venir en aide aux intéressés, laissant les responsabilités des employeurs à l'abri de toute plainte.

Perte d'emploi et son impact sur l'activité de demandeur d'emploi

Une étude, menée en 2018 auprès de travailleurs sans emploi (TSE) du syndicat CSC, soulignait que le fait d'être au chômage avait eu des impacts négatifs « sur leurs habitudes alimentaires (49,3 %), la pratique d'activités physiques (41,5 %), les loisirs (48,7 %) et le rythme de vie (39,9 %). Concernant les activités physiques et les loisirs, les questions financières sont une cause importante de renoncement à ces activités : 27,4 % des TSE évoquent cette cause pour expliquer leur renoncement à des activités physiques et 40,6 % pour les loisirs »¹⁵².

.....
148_RONCHETTI Jérôme et TERRIAU Anthony, « L'impact du chômage sur la santé », *Revue économique*, 2020, n° 71. pp. 815-839.

149_*Ibidem*.

150_*Ibidem*.

151_FRIGUL Nathalie, « Les effets dissimulés du travail sur la santé de la population au chômage : le cas des contrats aidés dans le dispositif RMI », *Politix*, n° 91, 2010, pp. 133-156.

152_Fondation Travail-Université, Chaire Travail-Université UCL-CIRTES et Confédération des Syndicats Chrétiens, « La santé des travailleurs sans emploi. Enquête auprès des travailleurs sans emploi », 2019, p. 75.

Rapport au travail

Présentation des situations 21, 22, 23 et 24. Nous avons là des situations qui donnent à voir les difficultés que peuvent rencontrer les publics Alpha lorsqu'ils sont employés dans le cadre de contrats atypiques : les montants de leurs revenus peuvent varier alors qu'ils sont déjà faibles à la base, le lien de subordination s'exprime fortement, les contrats mi-temps rendent difficiles les promotions au sein de l'entreprise. Non seulement leurs revenus ne sont pas stabilisés, le fait de travailler à mi-temps les oblige, s'ils ont droit à un complément de chômage, de pouvoir entrer facilement en contact avec leur organisme de paiement des allocations (CAPAC et OPICs) et avec l'organisme public de placement des chômeurs (Actiris, Forem et VDAB).

- **La vingt-et-unième situation** porte sur une jeune femme qui vient de perdre son mari et à qui on ne dit pas qu'il existe une disposition d'entreprise qui lui donne droit à l'équivalent de 60 % du salaire net de son mari décédé depuis 18 mois.
- **La vingt-deuxième situation** concerne une femme qui a repris un travail dans le domaine des titres-services. Au final, son salaire mensuel est inférieur à son allocation de chômage. L'intéressée demande un complément de chômage mais l'organisme syndical de paiement commet des erreurs d'encodage. Elle ne perçoit pas l'entièreté des sommes qui lui sont dues (de l'employeur d'un côté et du chômage de l'autre).
- **La vingt-troisième situation** porte sur un travailleur, sous contrat article 60 dans une association, qui est maltraité par un coordinateur de l'association. Lorsque les travaux de réparation avaient tous été faits par ce travailleur (il était très bricoleur), il n'avait plus grand-chose à faire... Son coordinateur a exigé de lui qu'il dresse un tableau écrit et détaillé de son travail journalier, alors qu'il savait que ce travailleur ne savait ni lire ni écrire...
- **La vingt-quatrième situation** raconte comment le contrat mi-temps avec complément de chômage peut s'avérer compliqué et être source de problèmes en période de confinement, d'inaccessibilité des services d'Actiris et du syndicat et, qu'en plus, on est confronté à un inspecteur des lois sociales sur son lieu de travail...

SITUATION 21 :

PERDRE SON CONJOINT ET BÉNÉFICIER D'UNE DISPOSITION D'ENTREPRISE

Mme C, d'origine tunisienne, était venue vivre en Belgique après son mariage. Elle avait un enfant de onze ans et suivait une formation Alpha/ISP. Femme au foyer, elle n'était ni au chômage ni au CPAS. Son mari est décédé après 18 ans de vie commune et elle s'est retrouvée veuve, sans pouvoir toucher de pension, car son mari, salarié d'une société de transport depuis 23 ans, était décédé d'un cancer avant qu'elle n'atteigne l'âge de 45 ans.

Or, les revenus de la famille venaient essentiellement du salaire du mari et des allocations familiales. Le couple était propriétaire d'une maison et possédait une voiture neuve. L'assistant social, employé par la société de transports, a reçu la veuve de façon très froide et lui a déclaré qu'elle allait devoir se mettre à chercher un emploi si elle voulait s'en sortir. Mme C, alors qu'elle était encore dans la douleur d'avoir perdu son conjoint et le père de son enfant, a vécu cette rencontre comme une véritable humiliation.

Dès lors, l'animatrice de l'association ISP/Alpha lui a conseillé de se renseigner auprès du ministère des Pensions et auprès de la délégation syndicale de l'entreprise en question (son mari était syndiqué). Suite à ces démarches auprès du syndicat, elle a reçu un courrier de l'entreprise de transports lui signalant qu'elle était en droit de percevoir (en vertu d'une convention collective de travail) pendant 18 mois l'équivalent de 60 % du salaire que percevait son mari avant son décès. Cette convention collective ne concernait que le/la conjoint-e d'un-e salarié-e décédé-e qui ne remplissait pas les conditions pour percevoir une pension de veuve dans le régime général des pensions. Grâce à cela, Mme C a pu poursuivre sa formation dans l'association ISP/Alpha.

SITUATION 22 : QUAND L'EMPLOI PRÉCARISE

Mme L avait dans la cinquantaine et vivait seule avec ses trois enfants. Chômeuse complète indemnisée, elle a obtenu un emploi mi-temps dans une société de titres-services. L'employeur lui a remis son contrat de travail et les documents pour son engagement dans le cadre du dispositif Activa.

À la mi-juin, Mme L a rentré une copie de ces documents à son syndicat, ainsi qu'une demande de complément de chômage à Actiris. Dans les faits, son employeur lui faisait prestre moins d'heures que prévu. Début juillet, elle a reçu à peu près 100 € de son employeur, et environ 700 € de son organisme de payement (son syndicat). Or, en temps de chômage complet, elle avait un revenu proche des 1 000 €.

Le 8 juillet, l'association, après de très nombreuses tentatives, est parvenue à joindre son syndicat et a obtenu un rendez-vous pour le 16. Entretemps, les coups de téléphone se sont succédé et il s'est avéré que le syndicat avait bien encodé la carte Activa, mais pas la demande de complément de chômage pour le mi-temps chôme. Le syndicat a rectifié le dossier le 16 juillet (Mme L travaillait depuis le 18 juin). En août, elle n'a pas encore perçu l'entièreté de ce qui lui était dû parce que son dossier n'était, semble-t-il, toujours pas complet. Le syndicat a demandé à Mme L d'apporter un document qui attestait de sa demande à Actiris de percevoir le complément de chômage pour son travail à mi-temps involontaire.

À nouveau, l'association a essayé de reprendre contact avec le syndicat, y est finalement parvenue et lui a signalé que le document 123 A avait bien été déposé à Actiris selon les déclarations de Mme L. Le syndicat a précisé que c'était le document 123 AF qu'il fallait produire. En téléphonant à Actiris, l'ASBL a appris que le F signifie « francophone ». Actiris a fini par fournir tous les documents et les attestations nécessaires, que le syndicat a reçus le 9 août. À la date du 26, Mme L n'avait toujours pas perçu les sommes manquantes. Entretemps, elle a expliqué qu'elle était dans un processus de recouvrement de dettes, avec un médiateur de dettes du CPAS, et qu'elle venait de recevoir des menaces d'un huissier.

SITUATION 23 : SOUS CONTRAT ARTICLE 60

M. A a obtenu un contrat article 60 au sein d'une association, pour une fonction d'ouvrier auxiliaire, avec comme travail à réaliser de sécuriser et d'embellir les espaces de travail du personnel. Lors de l'entretien d'embauche, on a demandé à M. A s'il savait bricoler, peindre... Il a répondu par l'affirmative et a ajouté qu'il savait aussi faire du carrelage et du cimentage.

Une fois engagé, M. A a réalisé en quelques mois quantité de travaux dans les différents étages du bâtiment : pause de goulottes pour couvrir les câbles électriques, réparation des sanitaires pour cause de fuites d'eau, munir les portes de systèmes de fermeture automatique, fixation de panneaux inclinés au sol pour sécuriser les endroits où existaient de légers dénivellements susceptibles de provoquer des chutes, rafraîchissement des locaux à l'aide de peintures aux couleurs agréables et lumineuses... Pendant cette période, son travail était très apprécié par tous au sein de l'association.

À un certain moment, les tâches à réaliser ont commencé à se faire plus rares. Dès lors, M. A a tout fait pour se montrer disponible. Comment justifier les longs temps morts une fois la tâche accomplie et que personne ne lui confiait de travail ? M. A avait jusque-là le sentiment d'avoir sa place au sein du collectif de travail. De plus, il n'avait ni bureau ni local en propre. Par conséquent, faute de travail à accomplir, il finissait par s'asseoir dans des espaces ouverts, à la vue de tous, attirant sur lui des critiques (parfois exprimées à haute voix de la part de certains collègues, qui lui reprochaient de se tourner les pouces). Même son coordinateur lui a reproché de ne pas travailler suffisamment et a fini par exiger de lui qu'il remette toutes les semaines une feuille de prestations de ses activités, détaillée heure par heure. Or, le coordinateur savait que ce travailleur ne savait ni lire ni écrire.

Confronté à ce traitement, M. A a fait appel à la délégation syndicale de l'association, qui a rédigé – à la demande du travailleur – un courrier circonstancié sur la façon dont il était traité, courrier destiné à l'assistante sociale qui assurait le suivi de M. A pour le compte du CPAS. Suite à quoi l'assistante sociale a pris rendez-vous avec la directrice de l'association, afin d'obtenir des éclaircissements. Après cette entrevue, les choses se sont améliorées pour M. A.

SITUATION 24.

VICTIME DE CONTRATS PRÉCAIRES

M. V, 58 ans, a trouvé en pleine période de confinement un travail à mi-temps dans une boulangerie. Il entendait conserver ses droits au complément au chômage et a cherché, avec la travailleuse sociale de l'association, à entrer en contact avec son syndicat, sans succès. Copie du contrat de M. V et de sa demande de complément chômage ont été déposées dans la boîte aux lettres du syndicat. Après quatre semaines de travail, l'inspection des lois sociales a débarqué dans la boulangerie. M. V n'avait pas les documents requis. Un PV fut dressé par l'inspection suite à ce contrôle. Deux semaines après, M. V a été licencié. Entretemps, la travailleuse sociale était parvenue à joindre quelqu'un du syndicat, qui lui a expliqué la marche à suivre vis-à-vis d'Actiris. M. V devait formuler ses demandes en ligne. Il avait une adresse mail mais ne savait plus comment s'y connecter. Il a fourni à Actiris l'adresse mail de sa fille mais Actiris lui a renvoyé les documents à son adresse personnelle (il n'avait donc pas pu en prendre connaissance). M. s'est retrouvé, début juillet, d'un côté sans son complément chômage et, de l'autre, en situation de devoir entrer une demande pour chômage à temps complet. Tant que le dossier pour le chômage à temps partiel n'était pas réglé, celui pour chômage à temps complet allait rester en attente. Fin juillet, la travailleuse sociale et M. V sont parvenus à faire clôturer le 1er dossier. M. V a touché ses arriérés (allocations de chômage) en septembre. Fin septembre, un courrier de l'ONEm a invité M. V à venir s'expliquer à propos des documents qu'il n'avait pas en sa possession en juin (jour du contrôle de l'inspection). La travailleuse sociale a demandé à l'ONEm de reporter le rendez-vous, le temps pour M. V de contacter son syndicat. Ce dernier a déclaré qu'un document contenait une case mal remplie. Le service juridique du syndicat a adressé un courrier à l'ONEm pour lever le malentendu et faire en sorte que la bonne foi de M. soit reconnue. M. V a donc pu conserver son statut de chômeur pour la période considérée, mais il a dû rembourser le « trop perçu », pendant la période travaillée dans la boulangerie.

Avec la 21^{ème} situation, on peut voir qu'il existe, au sein de grandes entreprises, des dispositions particulières qui ouvrent des droits aux salariés de l'entreprise (dans la situation 21, un droit bénéficie directement à la conjointe du salarié décédé). Ces dispositions sont peu présentes dans les petites entreprises et, dans les grandes, elles ne s'appliquent pas aux travailleurs de passage (intérimaire, contrat à durée déterminée, etc.). La 22^{ème} situation permet de voir combien une personne peut se retrouver dans des situations particulièrement difficiles. Le dispositif titres-services a été présenté, lors de son lancement, comme un moyen de faire sortir des personnes du travail au noir et de les insérer dans le monde salarial. En réalité, le choix a été fait de faire du secteur des titres-services un marché où devaient s'appliquer les règles du marché. Nous avons donc des entreprises privées marchandes qui font des bénéfices en offrant un service à des clients au moyen de travailleuses précaires et de réductions d'impôt. Sur la situation 23, les études réalisées sur les travailleurs sous contrat article 60 montrent que, souvent, les intéressés sont contents d'occuper un emploi et d'être utiles mais ils déchantent quand approche la fin de leur contrat et qu'ils savent que leur poste de travail va être confié à un autre travailleur en article 60.

La 24^{ème} situation montre, presque jusqu'à la caricature, que les allocataires sont suspectés de tricher et qu'ils payent parfois très cher les travers et/ou dysfonctionnements des institutions.

Mise en perspective. Ci-dessous, des éléments de contexte qui permettent de saisir en quoi les quatre situations rencontrées renvoient notamment au fonctionnement de notre société et à des choix politiques :

- **Le contrat art. 60, outil d'insertion ou de fragilisation de la condition salariale ?** Les contrats art. 60 contribuent à déréguler le monde du travail en tirant les salaires vers le bas, sans pour autant assurer une insertion socioprofessionnelle aux intéressés.
- **Le salaire de base, un objet de marchandage pas favorable aux travailleurs.**
- **L'emploi public et industriel de plus en plus hors de portée des moins diplômés.**
- **Les organismes syndicaux de paiement des allocations de chômage** sous-financés par les pouvoirs publics.

- **Travail à temps partiel, un outil de précarisation.** Les travailleurs faiblement qualifiés sont majoritairement engagés dans le cadre de contrats précaires ou atypiques.
- **Précarité des emplois pour les peu qualifiés et inégalités hommes-femmes.**

Le contrat art. 60, outil d'insertion ou de fragilisation de la condition salariale ?

Initialement, les contrats article 60 devaient permettre à des travailleurs sans emploi (qui avaient sollicité l'aide du CPAS) de compléter leur nombre de jours travaillés de façon à remplir les conditions d'accès aux allocations de chômage. En Belgique, l'accès à ces allocations (à l'exception des allocations d'attente ou d'insertion) nécessite que le travailleur accumule un nombre de jours de travail déterminés sur une période déterminée (le nombre de jours et la durée des périodes varient en fonction de la tranche d'âge de la personne).

À l'origine, nous dit Nursen Gunduz du Service juridique Atelier des Droits sociaux ASBL, «l'engagement se faisait uniquement au sein du CPAS»¹⁵³ mais, au cours de la seconde moitié des années 1990, les personnes ont pu travailler sous contrat article 60 dans des communes et d'autres CPAS, puis dans des hôpitaux publics et des associations, etc.

Depuis plus d'une vingtaine d'années, ce type de contrat s'adresse potentiellement à tout usager du CPAS qui est en capacité de travailler. Les personnes qui ont signé un contrat article 60 sont donc amenées à effectuer, dans le cadre de ce dispositif, l'intégralité des jours de travail nécessaires à l'obtention du droit aux allocations de chômage. La majorité d'entre elles vont percevoir un salaire équivalent au salaire interprofessionnel garanti et ce quel que soit la fonction occupée ou le niveau de qualification. Elles vont pouvoir travailler aussi bien dans le monde associatif que dans la fonction publique.

Si l'article 60 ouvre l'accès au chômage, il ne conduit que très rarement à l'occupation d'un emploi dans le cadre d'un contrat CDI à temps plein. Par ailleurs, dans certaines structures publiques, certaines fonctions, précédemment occupées par un agent de la fonction publique, ont été remplacées en partie par des travailleurs sous contrat article 60.

Si ce dispositif ne garantit pas une insertion socio-professionnelle aux intéressés, il contribue en revanche à déréguler le monde du travail, en tirant les salaires vers le bas. Un même poste occupé successivement par plusieurs travailleurs sous contrat article 60 n'occasionne aucune valorisation salariale liée à l'ancienneté et n'offre qu'un salaire qui correspond à celui qui se situe au niveau le plus bas de l'échelle des salaires. Et si les intéressés en cours de contrat se sentent utiles et bien intégrés sur leur lieu de travail, cette satisfaction s'amenuise à l'échéance de leur contrat, sachant que celui-ci ne sera pas renouvelé et que leur poste de travail sera occupé par quelqu'un d'autre¹⁵⁴.

Le salaire de base, un objet de marchandage pas favorable aux travailleurs

À l'origine, le salaire interprofessionnel de base (le SMIC, en France) ne renvoie ni à un niveau de qualification déterminé ni à une forme de reconnaissance du travail effectué.

Avec ce salaire interprofessionnel de base, outre le fait qu'il s'agit de soutenir la croissance économique, il s'agit aussi et surtout d'empêcher les employeurs, âpres aux gains, de céder à la tentation de faire baisser outre mesure les salaires d'une partie des salariés. Le salaire minimum a été établi à l'origine sur base de besoins, définis préalablement, qui devaient pouvoir être satisfaits à partir de ce revenu de base après impôts.

Sans toucher au montant du salaire de base perçu par les salariés, des employeurs publics ou privés ont pu n'en déboursier qu'une partie en engageant de nouveaux travailleurs dans le cadre de dispositifs de soutien à l'emploi ciblés sur des catégories de demandeurs d'emploi (Emploi Activa, Garantie jeune, Programme de transition professionnel...). Le restant est complété par la sécurité sociale et/ou par l'État pour atteindre le salaire interprofessionnel de base net. Les emplois occupés dans le cadre de ces dispositifs sont limités dans le temps. C'est ainsi que le salaire de base est redevenu un objet de marchandage¹⁵⁵.

153_GUNDUZ Nursen, *La remise au travail "article 60". Une voie sans issue*, Éditions Atelier des Droits sociaux, Bruxelles, 2019, p. 7.

154_BERNAZ Oleg, «*Le contrat "article 60" : à quelles conditions est-il cohérent par rapport à ses visées ?*», *Intermag.be*, 2022.

155_Pour information, l'Organisation internationale du travail (OIT) a été créée en 1919 par les puissances occidentales autour de l'idée que le travail ne doit plus être considéré comme une marchandise. Plus d'un siècle plus tard, les principes de l'OIT ne s'imposent toujours pas aux États, alors que les règles du commerce s'imposent à eux depuis la création – en 1995 – de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), assortie d'une autorité judiciaire *ad hoc*, supranationale, qui a le pouvoir de condamner les États qui ne respectent pas les droits du commerce. Des multinationales ont pu, depuis lors, acquérir une telle puissance qu'elles peuvent rivaliser avec celles de certains États.

L'emploi public et industriel de plus en plus hors de portée des moins diplômés

Pour des personnes issues des milieux populaires, l'accès à l'emploi dans la fonction publique a souvent constitué un plus dans leur existence car les conditions de travail y étaient moins dures, même si elles avaient aussi leurs contraintes. Les emplois ici occupés ont permis à nombre d'ouvriers et d'employés de connaître une forme de stabilité et a « contribué à atténuer la distance entre ces classes populaires et les institutions, puisqu'elles ont pu envisager d'en faire partie elles-mêmes »¹⁵⁶.

Cependant, le maintien d'un chômage de masse, avec l'amélioration générale des niveaux de qualification des nouveaux entrants sur le marché du travail, a entraîné une augmentation du nombre de candidatures pour les emplois proposés dans la fonction publique avec, pour conséquence, que les possibilités d'accès aux emplois publics ont diminué pour les ouvriers et employés les moins qualifiés. Si on ajoute à cela la forte désindustrialisation qu'a connue Bruxelles depuis 50 ans, on comprend pourquoi, dans les milieux populaires et parmi eux, ceux et celles qui relèvent de la catégorie des ouvriers, beaucoup de possibilités d'emploi ont disparu. Il y a bien évidemment d'autres types d'emplois qui ont gagné en importance (dans les services ou l'Horeca par exemple) mais ils n'ont pas pu compenser les pertes liées à la désindustrialisation et ils offrent souvent moins de perspectives à ceux qui les occupent lorsqu'ils sont peu diplômés.

À titre indicatif, Christian VanderMOTE faisait remarquer dès 2005 que, sur « environ 695 000 emplois en Région de Bruxelles-Capitale, si on tient compte des indépendants et d'une estimation des emplois internationaux et diplomatiques non recensés dans les statistiques belges, l'industrie manufacturière n'en occupe plus que moins de 6 % et donc moins de 3 % du total, pour les seuls ouvriers »¹⁵⁷. Ce type d'industrie avait vu ses effectifs diminuer de 130 000 unités en l'espace de trente-quarante ans. La désindustrialisation fut donc « à la fois rapide et massive » – Bruxelles figure désormais parmi les agglomérations les moins industrialisées à l'échelle européenne –, nous rappelle Mathieu Van CRIEKENGEN¹⁵⁸.

Les organismes syndicaux de paiement des allocations de chômage

Les organisations syndicales disposent en leur sein d'Offices de paiement des allocations de chômage. Ces OPIC gèrent, pour leurs affiliés qui sont dans les conditions de percevoir des indemnités de chômage, le versement de leur allocation. Le gouvernement fédéral verse donc aux organisations syndicales une certaine somme pour effectuer ce travail. Il se fait que ces dotations n'ont jamais été très élevées, mais elles l'ont été encore moins à partir de 2012, après que le gouvernement fédéral eut décidé de réduire fortement le montant de ces dotations.

C'est avec des budgets largement amputés que les OPIC ont dû faire face à l'augmentation importante du nombre d'allocations à verser lors de la crise du Covid19, en 2020 et 2021. En 2020, les OPIC ont vu le nombre de versements passer de 1,8 million à plus de 3 millions¹⁵⁹.

En réduisant les budgets des OPIC, les autorités savaient pertinemment que la qualité du service offert allait se dégrader inmanquablement et de façon brutale. De fait, les syndicats étaient dès lors dans les conditions pour essuyer les critiques et susciter dans l'opinion publique l'envie de confier cette tâche à d'autres acteurs que les organisations syndicales.

Par ailleurs, le journaliste Guillaume WOELFLE a mené une enquête sur la question suivante : « Est-ce que les syndicats s'enrichissent grâce à la gestion et au paiement des allocations de chômage ? »¹⁶⁰. Il a interrogé des acteurs-clés bien au fait du sujet, à savoir Marie-Hélène Ska (secrétaire générale de la CSC), Thierry Bodson (président de la FGTB), Olivier Valentin (secrétaire national de la CGSLB) et Hugo Boonaert (directeur général des Services finances et budget de l'ONEm).

La gestion du paiement des allocations de chômage coûte de l'argent aux syndicats. T. Bodson déclare que son organisation perd en moyenne 3 à 4 euros par dossier géré. Rapportée au nombre de dossiers, la perte pour le syndicat est « d'environ dix millions d'euros par an ». C'est donc, dit-il, « la caisse privée du syndicat qui éponge ce déficit ». Le coût par dossier à prendre en charge par les syndicats est confirmé par Marie-Hélène Ska et Olivier Valentin.

156_SIBLOT Yasmine, « Trop de services publics ? », *Manuel de sciences sociales indociles pour des savoirs résistants*, Éditions La Découverte, 2019, Paris, pp. 257-265.

157_VANDERMOTTEN Christian, « *Évolution et perspectives de l'industrie manufacturière bruxelloise* », *Les dossiers de la FGTB Bruxelles*, n° 6, janvier 2005, pp. 7-10.

158_VAN CRIEKENGEN Mathieu, *Contre la gentrification*, Éditions La Dispute, Paris, 2021, p. 28.

159_LISMOND-MERTES Arnaud et MARTENS Yves, « Menaces sur les organismes de paiement du chômage », *Ensemble*, n° 108, novembre 2022, pp 4-5.

160_WOELFLE Guillaume, « *Les syndicats s'enrichissent-ils grâce à la gestion et le paiement des allocations de chômage ?* », rtf.be, 1^{er} mars 2023.

Le représentant de l'ONEm, quant à lui, ne se montre pas étonné de cet état de fait et admet que « la gestion des allocations de chômage coûte de l'argent aux organisations syndicales ». Petite précision, il convient de faire la distinction entre le dossier et le chômeur. Un chômeur peut, sur une même année, introduire plusieurs demandes d'allocations de chômage. Par ailleurs, en cas d'erreur d'attribution d'une allocation à un demandeur d'emploi, c'est le syndicat qui devra prendre en charge le remboursement de l'allocation versée indûment, sauf s'il parvient à récupérer le montant auprès de l'allocataire. Et, depuis une loi de 1991, les syndicats ne sont indemnisés que pour le paiement accepté par l'ONEm. Hugo Boonaert précise que l'ONEm « n'indemnise qu'un paiement valide, pas une erreur » et « n'indemnise pas le travail qui pourrait être fait par un syndicat autour d'un dossier complexe et qui n'aboutirait pas à un droit au chômage ». Par ailleurs, le travail d'information et de défense des chômeurs affiliés n'entre pas en ligne de compte dans les moyens alloués aux syndicats pour le traitement des dossiers chômage.

Travail à temps partiel, un outil de précarisation

Avant 1985, l'ONEm était plutôt fermé par rapport aux travailleurs sans emploi qui accepteraient de prendre un emploi mi-temps tout en demandant un complément de l'assurance chômage pour la partie non travaillée. Il était considéré qu'une personne à l'emploi une partie de la journée n'était pas dans les conditions pour occuper le même jour un autre emploi. Pour être indemnisé, il fallait que le travail à temps partiel occupé permette aux travailleurs de pouvoir disposer de jours entiers pour attester qu'il était effectivement disponible pour l'occupation d'un autre emploi à temps partiel ou autre.

En juillet 1985, un arrêté royal signa la fin de cette restriction et, depuis lors, il fut possible à des demandeurs d'emploi indemnisés de prendre un emploi mi-temps, quelle que soit la formule horaire retenue, et de pouvoir bénéficier d'une indemnité pour le temps non travaillé¹⁶¹.

Le patronat trouva son intérêt dans cette évolution réglementaire. Il allait pouvoir en user pour flexibiliser les horaires de travail au niveau de certains postes de façon à n'utiliser de la force de travail (en termes de volume) qu'en fonction des variations du volume d'activités liées aux postes en question. Parmi les autres avantages pour les employeurs, on peut citer en vrac : les travailleurs à temps partiel ne font pas d'heures supplémentaires (qui donnent droit à des sursalaires) mais des heures complémentaires (qui donnent seulement droit à des compensations); ils assurent un meilleur rendement; ils coûtent moins cher en cas d'absence et ils sont par ailleurs moins souvent absents¹⁶². Certains secteurs proposent essentiellement des emplois à temps partiel.

Du côté des travailleurs, les avantages du temps partiel (disposer de plus de temps pour soi, etc.) masquent mal ses effets pervers. Lorsque le temps partiel s'inscrit dans une organisation flexible des horaires, il devient difficile de concilier ce travail avec la vie de famille; ces emplois tendent à maintenir les personnes dans des fonctions subalternes, n'offrant que peu de perspectives de promotion; les salaires perçus étant moindres que pour celui qui occupe un temps plein, les allocations de chômage seront d'office plus basses en cas de perte d'emploi; il en va de même pour le calcul de la pension. De plus, avec l'intensification des rythmes de travail, certains travailleurs (surtout des travailleuses) ne sont plus demandeurs de passer à un régime temps plein au même poste car ils craignent pour leur santé.

Précarité des emplois pour les peu qualifiés et inégalités hommes-femmes

Les femmes à l'emploi perçoivent, de manière très générale, des revenus inférieurs à ceux perçus par les hommes. Les premières occupent plus souvent que les seconds des emplois à temps partiel et perçoivent de fait des revenus plus réduits. Ainsi, le travail à temps partiel concerne directement 43 % des travailleuses et 11 % des travailleurs.

En 2018, l'écart salarial moyen entre hommes et femmes était de 9,2 % en faveur des premiers (sur base du salaire brut annuel, indépendamment des secteurs d'activité et ramené à un travail à temps plein)¹⁶³.

.....
161_PALSTERMAN Paul, « La notion de chômage involontaire (1945-2003) », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, n° 21, 2003, pp. 5-48, pp. 22-23.

162_COENEN Marie-Thérèse, HUBERTY Colette et LORIAUX Florence, « Questions d'histoire sociales », Éditions Carhop-FEC, Bruxelles, 2005, p. 95.

163_ Les données reprises dans cette partie consacrée aux inégalités salariales hommes-femmes proviennent du Rapport conjoint à l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes, du Service public fédéral, *L'écart salarial entre les femmes et les hommes en Belgique. Rapport 2021*.

Si on tient compte des emplois à temps partiel et du fait que ces emplois sont occupés majoritairement par des femmes :

- L'écart moyen salarial passe alors à 23,1 % (secteurs public et privé confondus) ou à 27,9 % dans le secteur privé et à 16,3 % dans le secteur public.

Si l'on considère, dans le secteur privé, à la fois l'aspect temps partiel du travail et le statut du salarié concerné (employé ou ouvrier) :

- L'écart salarial annuel entre hommes et femmes s'élève alors à 43,0 % dans le monde ouvrier et à 33,3 % chez celui des employés.
- Dans la fonction publique, il faut tenir compte du cadre statutaire dans lesquels les travailleurs s'inscrivent, c'est-à-dire qu'il convient de distinguer les fonctionnaires et les contractuels occupés à temps plein :
- L'écart salarial entre femmes et hommes est de 4,1 % pour les contractuels et de 3,4 % pour les fonctionnaires.

Si l'on considère les emplois d'ouvriers (contractuels ou fonctionnaires) occupés à temps plein dans la fonction publique :

- L'écart salarial entre femmes et hommes passe alors à 17,5 % pour les contractuels et à 10,1 % pour les fonctionnaires.

Si l'on considère dans la fonction publique les femmes qui travaillent comme contractuelles à temps partiel, selon qu'elles sont ouvrières ou employées, on constate que :

- Les écarts salariaux annuels entre hommes et femmes sont de 18,1 % pour les employées et de 36,4 % pour les ouvrières.

Si on constate une réduction lente des inégalités salariales entre hommes et femmes au fil des décennies, on assiste en revanche à un creusement des écarts salariaux entre salariés à temps plein et salariés à temps partiel, sachant que ce sont très majoritairement les femmes qui occupent ces derniers types d'emploi. Pour les travailleuses qui cumulent à la fois des emplois à temps partiel et le statut d'ouvrière, les écarts salariaux entre leurs revenus et ceux de leurs homologues masculins sont les plus grands.

Ce n'est pas que ces hommes disposent nécessairement de revenus confortables, loin de là, cela souligne surtout le fait que les salaires des femmes à temps partiel sont très bas.

En 2018, les jours travaillés ont donné lieu au versement d'une masse salariale de 137,226 milliards d'euros. Les femmes qui ont fourni 45,28 % de ce volume de travail n'ont perçu que 58,862 milliards de cette somme, soit un montant inférieur de 3,274 milliards à celui qu'elles auraient dû percevoir au regard de leur contribution (elles auraient dû toucher 62,136 milliards).

En 2019, 31 % des travailleurs engagés à Bruxelles l'ont été dans le cadre d'un emploi à temps partiel. Plus de 50 % d'entre eux n'étaient plus chez le même employeur douze mois plus tard. 23 % avaient travaillé pendant un trimestre, 16 % deux trimestres, 10 % trois trimestres et 44 % étaient encore à l'emploi au lendemain du quatrième trimestre. Si on ne reprend que la situation des peu qualifiés, 68 % des Bruxellois recrutés sont encore à l'emploi après le 1^{er} trimestre de leur engagement contre 74 % des hautement qualifiés.

Par ailleurs, les travailleurs faiblement qualifiés sont majoritairement engagés dans le cadre de contrats précaires ou atypiques. C'est ce que nous disent Huyslans, Goesart et Struyven : «les Bruxellois moyennement et faiblement qualifiés occupent relativement plus souvent des emplois à temps partiel et des emplois à régime flexible/irrégulier»¹⁶⁴, et ils précisent que ce phénomène est encore plus prononcé pour le groupe des Bruxellois peu qualifiés «d'origine maghrébine, turque, subsaharienne ou avec une autre origine étrangère [...]»¹⁶⁵.

Situations dans lesquelles la question de l'emploi est mentionnée : 2, 15, 16, 19, 20, 21, 22, 23.

164_HUYSLANS Karen, GOESART Tim et STRUYVEN Ludo, *Le recrutement des Bruxellois : accès au marché du travail et transitions à plus long terme. Une analyse basée sur un échantillon de données longitudinales (1996-2019)*, Éditions KU LEUVEN, 2022.

165_Ibidem.

Pour conclure le premier chapitre

Nous avons mis en vis-à-vis les situations rapportées par les partenaires avec des éléments contextuels, ce qui nous a permis de mettre en avant l'ampleur des problèmes sociaux : les situations témoignent des difficultés qu'ont les associations à apporter des solutions aux problèmes individuels des personnes en détresse. Pour véritablement solutionner les problèmes rencontrés, il faudrait changer le(s) contexte(s) de vie dans le(s)quel(s) les populations de milieux précaires vivent. Ci-dessous, quelques points saillants de ce premier chapitre.

L'imbrication des problèmes

La plupart des situations nous montrent que les problèmes traités ne se déroulent pas dans des contextes de vie exempts de complications. Plus encore, on constate que les problématiques sont étroitement imbriquées au sein d'une même situation. En effet, les personnes doivent simultanément faire face à quantité de difficultés qui mobilisent une bonne partie de leur énergie.

La demande d'aide traduit le fait que le traitement du problème particulier est devenu, pour la personne, prioritaire par rapport à d'autres et que son traitement a nécessité le recours aux services d'une structure extérieure, en l'occurrence l'association sollicitée. Pendant ce temps, les autres problèmes restent des sujets de préoccupation. Très souvent, les démarches ne visent pas seulement à obtenir quelque chose, mais aussi à préserver l'équilibre fragile de leurs conditions d'existence.

Des problèmes qui entravent le public Alpha dans sa formation

Le Service recherche de LEE Bxl a pu retracer de nombreux parcours de vie d'apprenants à l'occasion de ses travaux de recherche. Il a mis en évidence¹⁶⁶ que les conditions de vie précaires des apprenants, de même que le fait d'avoir à assumer, en tant qu'adultes et parents, des responsabilités, avaient des incidences sur leur parcours de formation et qu'il leur fallait en somme beaucoup de persévérance pour se maintenir ou pour reprendre une formation après une interruption. La précarité expose les intéressés aux aléas de l'existence et, faute de ressources suffisantes, ils sont souvent amenés, suivant les nécessités du moment, à devoir réviser l'ordre de leurs priorités. Dans les 24 situations rapportées, l'interférence de problèmes externes dans le déroulé de la formation est manifeste dans au moins onze d'entre elles (**situations 1, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20**).

Le public Alpha en position de faiblesse constante

Les personnes en situation de précarité se trouvent souvent en position d'infériorité dans les relations qu'elles entretiennent avec des représentants d'organismes publics ou autres (**situations 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 19, 21**), lorsqu'elles sont aux prises avec leur employeur (**situations 20, 22, 23, 24**) ou encore dans les rapports qu'elles entretiennent avec le propriétaire de leur logement (**situations 1, 2, 3, 4, 14**). Cette position est d'autant plus difficile qu'en l'occurrence, les personnes en question ne savent ni lire ni écrire et sont de ce fait davantage contraintes de devoir recourir à des tiers pour trouver une solution aux problèmes qui les tenaillent. Les propriétaires privés peuvent ignorer longtemps les plaintes des locataires désargentés concernant l'état des logements loués (souvent très chers). Ceux-là n'ont pas beaucoup d'alternatives et doivent se contenter de ce qu'ils ont. Et lorsqu'ils sollicitent l'aide d'associations, souvent ils demandent à celles-ci de ménager la susceptibilité de leur propriétaire car ils craignent que la démarche ne se retourne contre eux et ne les conduise à devoir quitter, à brève échéance, le logement qu'ils occupent.

Les locataires de logements sociaux courent, a priori, moins de risques à formuler des critiques vis-à-vis des sociétés qui gèrent les parcs de logements sociaux. Les plaintes peuvent même devenir collectives lorsque les problèmes sont partagés par plusieurs locataires et qu'il devient manifeste que les sociétés incriminées ne font pas le nécessaire pour résoudre les problèmes qui leurs sont soumis. Cependant, que les réclamations soient le fait d'individus ou de collectifs de locataires, le traitement des plaintes peut prendre beaucoup de temps, au point de démobiliser les locataires les plus motivés.

Les conditions d'insécurité sociale dans lesquelles se trouvent nombre d'apprenants sont sans doute appelées à durer, et pire encore, à se transmettre à leurs enfants. Les perspectives d'un avenir meilleur ne reposent pas uniquement sur le degré d'implication des personnes aidées dans les dispositifs qui leur sont proposés. Ces dispositifs sont censés les outiller pour qu'ils puissent s'insérer dans la société, leur donner foi en leurs capacités et les aider à surmonter leurs difficultés.

.....
166. Nous renvoyons notamment aux deux études suivantes : CORNIQUET Claire, *Quelles représentations ont les apprenants et stagiaires en alphabétisation de leur parcours de formation vers l'emploi? Enjeux et défis pour le secteur de la formation ISP-Alpha*, Lire et Écrire Bruxelles, 2015, et GALVÁN CASTAÑO Iria, *À propos des facteurs qui influencent la persévérance et la fréquentation des apprenants en Alpha. Étude exploratoire au sein de Lire et Écrire Bruxelles*, Lire et Écrire Bruxelles, 2017.

Des travailleurs sociaux en surtravail

Les demandes d'aides adressées aux travailleurs associatifs nécessitent de la part de ces derniers un investissement souvent important en temps et en énergie, plus encore quand les demandes émanent de personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture. Ce temps d'accompagnement ne fait pas nécessairement partie intégrante de leur travail et n'est souvent pas pris en compte dans le financement des associations. Par conséquent, ils réalisent un surtravail. Celui-ci consiste souvent à instruire des situations pour le compte d'organismes publics à vocation sociale, pédagogique, judiciaire... qui seront amenés ensuite à statuer en faveur ou non de la partie demandeuse. Ce travail est d'autant plus énergivore que l'instruction de ces situations nécessite de pouvoir entrer en interaction directe avec les organismes en question, ce qui s'avère souvent compliqué. Les associations n'ont ni les moyens suffisants pour traiter toutes les demandes qui leur sont adressées, ni la perspective de pouvoir assurer aux intéressés que les aides sollicitées suffiront – s'ils les obtiennent – à les sortir durablement de la précarité. Les travailleurs associatifs sont amenés à devoir réguler, vaille que vaille, des problématiques sociales qui résultent de politiques menées à une échelle macro et qui tendent à déstructurer les mécanismes et les structures de solidarités issus de l'État social.

En d'autres termes, les associations doivent « compenser sur le terrain » et « sans tous les moyens nécessaires, les effets et les carences les plus intolérables » d'un système social qui n'a pas pour priorité d'assurer l'égalité sociale¹⁶⁷.

Des travailleurs sociaux qui ne peuvent agir sous peine d'empirer la situation

Certaines situations concernent des personnes qui déclarent ne pas vouloir d'intervention de la part des travailleurs sociaux auxquels elles ont cependant exposé leur problème. Dans deux situations, il est question de locataires qui craignent de se brouiller avec leur propriétaire en cas d'intervention d'un tiers. Dans une autre, il s'agit d'une personne qui partage un logement avec un parent exerçant sur elle une autorité et dont elle ne souhaite pas subir les reproches si elle persiste à vouloir se faire soigner pour des douleurs aux jambes. Ces situations témoignent du fait que, pour nombre de personnes qui vivent dans la précarité, le premier réflexe n'est pas celui d'aller vers les institutions ou les associations pour obtenir de l'aide. Souvent, elles cherchent à solutionner elles-mêmes leur problème ou alors elles « font avec », tant bien que mal, jusqu'au moment où les choses deviennent particulièrement intenable. Lorsqu'une personne finit par solliciter l'aide de travailleurs sociaux, elle attend de ces derniers d'une part, qu'ils la respectent en tant que personne normale et respectable et, d'autre part, qu'ils comprennent qu'elle se trouve confrontée à une situation « suffisamment anormale pour justifier une demande d'aide »¹⁶⁸.

167_BOURDIEU Pierre (sous la direction de), *La misère du monde*, Éditions du Seuil, Paris, 1993, pp. 221-223.

168_HUBERT Hugues-Olivier et VLEMINCX Justine, *À la croisée des regards. Usagers et travailleurs sociaux*, Éditions Académia, 2019, p. 52.

En vue du chapitre suivant

L'insécurité sociale, condition entretenue – voire amplifiée

Nous parlons « d'insécurité sociale comme condition »¹⁶⁹ pour souligner que la précarité ne concerne pas que les personnes et ménages qui, au niveau des ressources financières, dépendent pour l'essentiel de prestations sociales. Les emplois occupés pas les travailleurs et travailleuses peu qualifiés sont souvent précaires, peu rémunérateurs et ne permettent pas d'assurer aux intéressés le minimum de stabilité dont ils auraient besoin pour se construire un avenir. Pour beaucoup de nos concitoyens, « l'avenir semble confisqué ». La condition d'insécurité sociale des uns et des autres résulte aussi de l'augmentation des « dépenses contraintes » qui pèsent de plus en plus sur leur budget. À l'heure où l'on attend des personnes qu'elles se « mettent en projet », qu'elles se projettent dans l'avenir, des études montrent qu'une frange importante des milieux populaires entretient « un rapport à l'avenir dégradé »¹⁷⁰. L'injonction faite à nos publics de se mettre en projet peut les fragiliser encore davantage car ils risquent de se trouver dans « l'impossibilité de se conformer à la norme de projection dans l'avenir »¹⁷¹.

Cette injonction continue de peser sur les individus alors même que les instruments de lutte contre l'exclusion, déployés depuis trente ans, n'ont jamais été en mesure de résoudre la question du chômage de masse et d'enrayer l'augmentation de la pauvreté. Plus encore, selon nombre d'analystes, les politiques à destination des demandeurs d'emploi ont surtout contribué à dégrader les normes d'emploi, par la multiplication des « statuts dérogatoires au droit du travail », participant ainsi à la précarisation d'une frange toujours plus grande de la population.

De même, les moyens alloués à la lutte contre la pauvreté n'ont pas permis de réduire la pauvreté, ni même d'empêcher son extension. Le « rapport à l'avenir dégradé » que connaissent les personnes en situation de précarité est aussi dû à l'impuissance des dispositifs d'insertion de venir à bout du chômage et de la pauvreté.

Nous allons, dans le deuxième chapitre, montrer que les tendances lourdes – au niveau des orientations politiques – prédominantes dans les champs de la santé, du logement et des revenus (en l'occurrence, l'assurance chômage) sont souvent en cause dans les situations présentées dans le premier chapitre, et que leur évolution n'est pas de nature à nous rendre optimistes sur le devenir des publics précaires, dont font partie les personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture. Comment espérer sortir de l'insécurité sociale lorsque vos revenus tendent à diminuer, votre loyer à augmenter, que votre état de santé décline plus rapidement que prévu et que vos dépenses en soins de santé tendent à grimper ?

169_DUVOUX Nicolas et PAPUCHON Adrien, *op. cit.*

170_*Ibidem.*

171_*Ibidem.*

Chapitre 2

Focus sur les reculs en matière de droit à l'assurance chômage, au logement et à la santé

Trois déterminants sont très couramment évoqués dans les situations explicitées dans le premier chapitre : l'assurance chômage, le logement et la santé. Nous allons approfondir ces constats afin de montrer que leur importance dans les problèmes rencontrés par les publics associatifs, notamment en alphabétisation, ne tient pas de la malchance ou de la seule responsabilité individuelle, mais que ces publics sont aussi précarisés par des orientations politiques qui s'attaquent à l'État social et érodent les droits qui le constituent.

1. Assurance chômage, logement et santé, trois problématiques récurrentes et corrélées

Lors de dialogues avec les associations contributrices au sujet des situations, il est ressorti que les problématiques liées au logement, au revenu et à la santé étaient les plus déterminantes dans la vie des personnes, et figuraient en tête de leurs préoccupations. Celles-ci ont des effets d'autant plus délétères sur les intéressés (les membres du ménage) qui y sont confrontés simultanément.

Ce constat rejoint les analyses des auteurs du livre *En faut-il peu pour être heureux?*¹⁷². En effet, ces derniers observent «une forte corrélation et une interaction entre ces trois dimensions du bien-être, surtout pour les personnes»¹⁷³ qui présentent de faibles scores dans ces trois domaines. Et les auteurs de préciser qu'il est toutefois «difficile de dire de manière précise, dans quelle direction opère cette interaction. En effet, il serait par exemple possible qu'une situation de revenu précaire rende les gens malades et ait pour conséquence qu'ils se retrouvent dans un logement de faible qualité. À l'inverse, il se pourrait tout aussi bien qu'un mauvais logement rende les gens malades et les amène dans une situation de revenu précaire»¹⁷⁴.

Plusieurs questions se posent sur ces bases : Quelles sont les grandes tendances observables, ces dernières décennies, au niveau des dispositions législatives ou réglementaires en matière de logement, d'assurance chômage et de santé ? Y a-t-il un lien direct entre ces éventuelles grandes orientations dans les politiques publiques et les conditions d'existence des publics avec lesquels nous travaillons ?

Ces dernières sont-elles appelées à s'améliorer dans le temps ou, au contraire, risquent-elles de se détériorer encore davantage ?

Avant d'aborder de manière séparée les trois sujets que sont le revenu (à partir d'un focus sur le revenu de remplacement que constitue l'allocation de chômage), le logement et la santé, nous allons livrer une brève présentation des remises en cause des mécanismes de solidarité qui ont prévalu pendant longtemps dans le cadre de l'État social.

2. L'État social : ses grands mécanismes de solidarité remis en question

Ce point expose brièvement le concept d'État social et introduit la façon dont les mécanismes de solidarité constituant celui-ci font l'objet d'attaques par les tenants du néolibéralisme depuis les années 70.

Aux origines de l'État social

La crise des années 1930 a porté atteinte à l'existence des personnes et au corps social, à la société et à la démocratie, elle a contribué à l'émergence de régimes totalitaires. Dès la fin de la Seconde guerre mondiale, tirant les leçons de cette crise et de ses conséquences, «les gouvernements occidentaux ont été obligés de privilégier des considérations sociales aux dépens de considérations économiques dans l'élaboration de leur politique officielle. N'en rien faire, c'était s'exposer à des dangers trop menaçants...»¹⁷⁵. L'objectif d'éliminer le chômage de masse est devenu «la clef de voûte de la politique économique dans les pays du capitalisme démocratique réformé...»¹⁷⁶. Déjà, avant la fin de la Guerre, le 10 mai 1944, a été proclamée à Philadelphie, la première Déclaration internationale des droits à vocation universelle.

172_CAPÉAU Bart, CHERCHYE Laurens, DACANCO Koen, DECOSTER André, DE ROCK Bram, MANIQUET François, NYS Annemie, PÉRILLEUX Guillaume, RAMAËKERS Ève, RONGÉ Zoé, SCOKKAERT Erik, VERMEULEN Frédéric, *En faut-il peu pour être heureux ? Conditions de vie, bonheur et bien-être en Belgique*, Éditions Anthémis, 2019.

173_ *Ibidem*, p. 166.

174_ *Ibidem*, pp. 166-167.

175_HOBSBAWN Eric J., *L'Âge des extrêmes. Histoire du court XX^e siècle*, Éditions Complexe, 1999, p. 135.

176_ *Ibidem*.

Cette déclaration a été « la première expression de la volonté d'édifier [...] un nouvel ordre international qui ne soit plus fondé sur la force mais sur le droit et la justice »¹⁷⁷.

Après la Seconde guerre mondiale, le travail social a eu un rôle à jouer dans le développement de l'État social, lui-même adossé à la société salariale en passe de devenir hégémonique dans le monde productif. Dans les décennies d'après-guerre, l'État social avait comme visée, nous dit Jean-Yves Dartiguenave, de « stabiliser la relation salariale à travers le droit du travail »¹⁷⁸ et le renforcement de la protection sociale par le biais de la négociation entre et avec les interlocuteurs sociaux. La question sociale trouve sa réponse dans ce « rapport social qui place le travail salarié au cœur des modalités d'intégration et de socialisation. Là où autrefois, le travail était, à la fois, source et manifestation de conflits de classes, il devient le grand intégrateur grâce au progrès conjugué de la croissance économique et de la protection sociale »¹⁷⁹. Le travail social se développe alors fortement pour venir en aide à une frange de la population qui ne bénéficie pas encore de ces « grandes régulations de portée universaliste »¹⁸⁰ et vis-à-vis de laquelle l'État estime avoir des responsabilités à assumer.

L'État social, c'est la sécurité sociale mais aussi des services publics, le droit du travail et des politiques économiques

Pour parler de l'État social, on évoque tout de suite la sécurité sociale et, bien souvent, on ne va pas beaucoup plus loin... Mais il faut également ajouter, pour compléter le tableau, les services publics, le droit du travail, et aussi les politiques économiques menées par les autorités. L'État social repose sur ces quatre jambes. Les cotisations sociales émanant du monde salarial alimentent la sécurité sociale. Les services publics (alimentés par l'impôt) rendent accessibles des services à la population gratuitement ou à des coûts inférieurs à leurs coûts de production. Le droit du travail rééquilibre, en faveur des travailleurs, les rapports de pouvoir entre ces derniers et leur employeur par le biais d'outils juridiques qui, non seulement, vont améliorer leurs conditions de travail, mais aussi les préserver quelque peu de l'arbitraire patronal au sein de l'entreprise. Les politiques économiques doivent permettre à l'État social de remplir ses missions et de servir l'intérêt général. Ces politiques doivent notamment viser à assurer le plein emploi.

Le secteur associatif mène par ailleurs des actions d'intérêt général et, à ce titre, il perçoit, dans le cadre de l'État social, des subventions. Via ces différentes modalités d'action, l'État social assure à la société une redistribution des richesses produites (y compris celles qu'il génère) dans une perspective politique de réduction des inégalités – dans le meilleur des cas – ou – plus prosaïquement – de contenir la progression de celles-ci (pour les rendre plus acceptables)¹⁸¹.

Remise en cause des grands mécanismes de solidarité depuis les années 1970

Depuis une quarantaine d'années, le terme de charges sociales est venu supplanter, dans le discours médiatique et politique, ceux de cotisations sociales et de contribution. À partir des années 1970, tout un discours hostile à l'impôt s'est propagé en Occident (mais pas seulement), dans le sillage du gouvernement de Ronald Reagan aux États-Unis et de celui de Margareth Thatcher au Royaume-Uni. Ceux qui professent ce discours prédisent la survenue d'une révolte des contribuables. Ils disposent d'un corpus théorique et idéologique qu'ils partagent avec nombre d'intellectuels, de journalistes, de personnalités politiques dont beaucoup vont se révéler influents dans les deux décennies qui suivent. Guy Sorman est l'un d'eux et voici ce qu'il déclarait en 1985 : « le jour où les riches paieront moins, les pauvres vivront mieux »¹⁸².

La Belgique n'est pas épargnée par cette vague néolibérale. Là comme ailleurs, on ne pense qu'à réduire les dépenses de l'État social et faire baisser les « charges » qui pèsent sur les employeurs.

La part socialisée du salaire (les cotisations sociales) s'apparente dans cette perspective à un coût non salarial, donc déconnecté du salaire, qui pèse indûment sur l'entreprise. Dès lors, les employeurs vont parler à son propos de charges et de prélèvements.

.....

177_Ibidem.

178_DARTIGUENAVE Jean-Yves, *Pour une sociologie du travail social*, Éditions Presses Universitaires de Rennes, 2010, p. 103.

179_Ibidem.

180_Ibidem.

181_Voir RAMAUX Christophe, *L'État social. Pour sortir du chaos néolibéral*, Éditions Mille et Une Nuit, Paris, 2012, et celui de STAR-QUIT Olivier, *L'individu privatisé. Le service public pour la démocratie*, Éditions Espace de Libertés, Bruxelles, 2009.

182_DELALANDE Nicolas, *Les batailles de l'impôt. Consentement et résistances de 1789 à nos jours*, Éditions du Seuil, Paris, 2014, p. 401. La citation provient d'un article de Guy Sorman pour le *Figaro Magazine* du 7 septembre 1985.

N'étant plus assimilée, dans les représentations, comme faisant partie intégrante du salaire, les employeurs vont en réclamer la diminution au prétexte que, d'un côté, elle freine la compétitivité des entreprises et le dynamisme de l'initiative privée et, de l'autre côté, qu'elle empêche la « création d'emplois »¹⁸³.

Ce discours va produire les effets attendus (par des diminutions ou exonérations de cotisations sociales patronales et d'impôts sur les salaires) et, pour continuer malgré tout à assurer les droits à la sécurité sociale, on va compenser en partie les cadeaux aux employeurs par une augmentation des cotisations et le recours à la TVA. Parallèlement, les gouvernements successifs vont encourager le développement des fonds de pension et des assurances "groupe" pour la retraite ou les soins de santé. Ces dernières dispositions n'existent pas dans toutes les entreprises et, de ce fait, elles renforcent les inégalités au niveau des salariés.

En matière de soins de santé, on va également recourir aux assurances complémentaires santé (lissées à la « liberté » de la personne). De fait, d'avantage de salariés ont été incités, parfois fiscalement, « à souscrire à des complémentaires et à préférer des primes d'assurances groupe ou de fonds de pension »¹⁸⁴ plutôt qu'à revendiquer des augmentations salariales.

Dès lors, le régime public de sécurité sociale est voué « à se réduire à un socle minimal d'assistance [...] et à s'éloigner de plus en plus d'un régime de droits universels en extension et progression constante »¹⁸⁵. C'est ainsi qu'entre 1980 et 2005, « l'évolution du taux de remplacement moyen des prestations, en % du salaire brut moyen des salariés, aurait été la suivante »¹⁸⁶ :

% DU SALAIRE BRUT	1980	1990	2000	2005
CHÔMAGE	41,6 %	34,0 %	26,2 %	26,6 %
PRÉPENSION	46,0 %	41,0 %	36,6 %	35,0 %
PENSION	33,8 %	33,5 %	31,5 %	31,4 %
INVALIDITÉ	43,9 %	38,4 %	33,1 %	32,4 %

183_GOBIN Corinne, « Coût salarial/non-salaire », dans DURAND Pascal (sous la direction de), *Les nouveaux mots du pouvoir. Abécédaire critique*, Éditions Aden, Bruxelles, 2007, pp. 107-110. Revenons sur chacun des mots-clés suivants : compétitivité, dynamisme, salaire poche, emploi. La recherche de compétitivité peut déboucher sur des pertes d'emplois et l'abandon d'entreprises rentables. Les exonérations de cotisations sociales sont rarement utilisées dans les grandes entreprises pour servir les investissements ou la recherche et le développement. Le salaire poche peut augmenter mais cela se fait au détriment de la part salariale originelle. Les emplois visés par les réductions de cotisations sociales conduisent souvent à des substitutions d'un salarié par un autre qui « coûte » moins cher à l'employeur. Par ailleurs, rien ne vient attester le fait que ces réductions favorisent l'engagement de travailleurs supplémentaires.

184_FELTESSE Patrick et REMAN Pierre, *La sécurité sociale. Comprendre pour la défendre*, Éditions Couleur livres, Mons, 2006, p. 146.

185_Ibidem, p. 149.

186_Ibidem.

Comme les gouvernants se montrent hostiles à toute idée d'augmenter annuellement les revenus de remplacement dans la même proportion que l'évolution générale des salaires, ils vont procéder à des revalorisations de façon sélective. D'un côté, ils sont toujours dans la perspective de réduire le « coût » du travail, de répondre aux intérêts des entreprises qui se situent sur le marché des assurances complémentaires, et ils craignent, en améliorant les allocations des chômeurs, des prépensionnés... d'encourager les sans-emploi à préférer rester au chômage plutôt qu'à reprendre un travail, même mal payé ou précaire. D'un autre côté, dans le cadre de politiques « austéritaires », il leur semble contraindre de vouloir lier les prestations sociales et les pensions au bien-être. Dans ces conditions, les revalorisations se font au compte-gouttes et elles visent à améliorer légèrement le sort des catégories les plus pauvres de la population. Mais, comme le soulignent Patrick Feltesse et Pierre Reman, « la légitimité du système sera sauvegardée à condition non seulement d'améliorer ces situations de pauvreté mais aussi d'arrêter l'érosion des taux de remplacement et progressivement de les relever »¹⁸⁷.

Les augmentations de salaire participent au financement de la sécurité sociale mais, depuis la fin des années 1990, les gouvernements fédéraux ont de plus en plus cherché à décourager les syndicats de négocier avec leurs employeurs des augmentations salariales collectives, y compris dans les secteurs économiques où les profits sont plantureux. C'est injuste au niveau du partage des richesses produites et dangereux par rapport au financement de la sécurité sociale (qui repose en grande partie sur les cotisations sociales des travailleurs). Les travailleurs et travailleuses qui disposent d'un revenu relativement confortable cotisent à la sécurité sociale à la hauteur de leur salaire brut mais, en cas de perte d'emploi, ils percevront une allocation très éloignée de leur revenu antérieur.

Leur niveau de vie ne pourra donc plus du tout se maintenir. Sachant cela, ces salariés pourraient remettre en cause un système général de solidarité pour lequel ils cotisent de façon relativement importante mais qui ne leur permet pas de maintenir leur niveau de vie une fois au chômage.

Précisons toutefois qu'en matière de financement de l'assurance maladie-invalidité, à côté des cotisations sociales viennent s'ajouter des subventions publiques (c'est-à-dire nos impôts), et du financement alternatif, principalement via la TVA (injuste pour les bas revenus qui y contribuent sur l'intégralité de leurs revenus)¹⁸⁸. Le recours à la TVA et aux subventions a été un moyen pour les gouvernements de réduire la part des employeurs dans le financement de la sécurité sociale.

Stigmatisation des pauvres

Bien que les revenus de remplacement des chômeurs soient particulièrement bas, ces derniers font l'objet d'attaques de plus en plus violentes par les tenants du néolibéralisme. Ils sont soupçonnés de profiter de la solidarité, notamment par ceux dont les salaires sont bas ou par ceux qui estiment être trop lourdement mis à contribution et sur qui repose, nous dit-on, l'essentiel des efforts de solidarité. Des efforts qui sont accompagnés du sentiment d'être les perdants d'un système qui leur prendrait beaucoup (notamment du fait des politiques d'austérité menées depuis des décennies), mais leur rendrait peu ¹⁸⁹.

En Belgique, la question risque de se poser avec beaucoup d'acuité dans la mesure où le taux de chômage et le taux de pauvreté sont beaucoup plus élevés à Bruxelles et en Wallonie qu'en Flandre, où certaines formations politiques sont particulièrement enclines à dire que les Francophones vivent aux crochets des Flamands qui travaillent (ce qui empêcherait ces derniers de jouir pleinement des fruits de leurs efforts). Du côté francophone, des partis politiques se montrent également très virulents vis-à-vis des chômeurs et des allocataires sociaux.

.....
187_ *Ibidem*, p. 148.

188_ BOUCKAERT Nicolas, MAERTENS DE NOORDHOUT Charline et VAN DE VOORDE Carine, *Performance du système de santé belge : évaluation de l'équité*, Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE), 2020, p. 38.

189_ À ce sujet, lire DUVOUX Nicolas, *Le nouvel âge de la solidarité. Pauvreté, précarité et politiques publiques*, Éditions Seuil, Paris, 2012. Lire en particulier la sous-partie de ce livre « Un ressentiment "populaire" envers les assistés ? », pp. 44-48. Sur les clichés qui circulent sur les Wallons et sur les Flamands, voir, à titre d'exemple, l'émission télévisée « Déclic » de La Une du 14 septembre 2023, « *Les clichés sur les Wallons et les Flamands nuisent-ils au dialogue politique ?* ».

3. L'assurance chômage sur une mauvaise pente

Dans cette partie, nous présentons le décrochage des allocations de chômage par rapport aux salaires réels, le manquement démocratique que constitue la mainmise du gouvernement sur la réglementation du chômage, ainsi que l'évolution dans le temps de certaines dispositions phares de l'assurance chômage.

A. QUELQUES PRÉCISIONS HISTORIQUES

Des allocations de chômage qui décrochent des salaires réels

Sur base du principe assurantiel, le montant de l'indemnité chômage d'un travailleur ayant cotisé suffisamment devrait, en cas de perte d'emploi, être calculé sur base du salaire perdu et non à partir d'un salaire plafonné. En réalité, le montant à percevoir se situera entre des montants forfaitairement fixés (entre un minimum et un maximum). Cette façon de calculer a ceci de vertueux que la solidarité des cotisants s'organise au bénéfice de la masse des demandeurs d'emploi indemnisés et non au plus grand bénéfice de ceux qui, avant de perdre leur emploi, disposaient d'un haut salaire. Cependant, la situation devient anormale lorsqu'on voit que les montants forfaitaires des allocations de chômage n'ont pas suivi la progression des niveaux de salaires. Autrement dit, alors que les salaires augmentaient au fil des ans, les montants des allocations de chômage tendaient, de fait, à diminuer. Sans « adaptation des allocations à l'évolution des salaires réels »¹⁹⁰, on ne pouvait qu'assister, au fil des années, à une régression de celles-ci.

En 2010, seuls 15 % des allocations de chômage étaient encore calculés sur base du salaire perdu, toutes les autres renvoyaient à des montants forfaitaires. Plus fondamentalement encore, on assiste dès lors à une forme de rapprochement du montant des allocations de chômage avec les revenus octroyés dans le champ de l'assistance. En 2004, les pensions de retraite et celles pour les invalides ont été relevées pour les rapprocher du salaire réel, mais les chômeurs ont été exclus de ces revalorisations « dans le but de ne pas créer de piège à l'emploi [en clair, pour ne pas réduire la différence entre l'allocation et le salaire] »¹⁹¹.

En faisant en sorte que les montants des allocations de chômage décrochent des salaires réels, les gouvernements successifs ont contribué à la paupérisation de la population. Ils auront ensuite beau jeu d'afficher leur souhait de lutter contre la pauvreté en menant des politiques ciblées sur les plus pauvres.

Un déficit démocratique datant de 1944

Avant d'aller plus loin, il convient de préciser pour le lecteur qu'en matière d'assurance chômage, le gouvernement, en tant que pouvoir exécutif, dispose d'une très grande latitude pour y apporter les modifications qu'il souhaite, et cela sans devoir passer par un vote circonstancié de la députation. En effet, l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 donne au gouvernement la mainmise sur la réglementation du chômage. Les réformes en la matière peuvent donc « être menées par le pouvoir exécutif seul, sans intervention du pouvoir législatif »¹⁹². Le gouvernement peut donc se permettre d'y apporter les modifications qu'il souhaite sans devoir fournir préalablement un cadre argumentaire quelconque qui vienne soutenir le bien-fondé des changements introduits.

On ne peut que constater qu'il y a là un déficit démocratique manifeste. Avant 2017, l'avis du Conseil d'État sur les changements réglementaires envisagés en matière d'assurance chômage n'était pas toujours sollicité, car le « gouvernement [invoquait...] souvent le bénéfice de l'urgence, et se [passait] dès lors de cet avis ou alors le [demandait] dans un délai raccourci (5 jours ouvrables). Et lorsqu'un avis [était] donné, il [n'était] pas pour autant rendu public »¹⁹³. Ce n'est que depuis 2017 que les avis du Conseil d'État doivent être rendus publics sur les projets de modification de la réglementation du chômage.

190_MAES Jeff, *Votre sécurité sociale en danger*, Éditions Présence et Action Culturelles, Bruxelles, 2011, pp. 24-25.

191_FELTESSE Patrick et REMAN Pierre, *op. cit.*, p. 145.

192_LEFEBVE Vincent, « Les réformes de l'assurance chômage (2011-2019) », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, vol. 2438-2439, n° 33-34, 2019, pp. 5-104, p. 30.

193_ *Ibidem*.

B. ÉVOLUTION DES DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES EN MATIÈRE DE CHÔMAGE

Dans ce point sont passées en revue les dispositions réglementaires suivantes : le statut cohabitant, l'article 80, la dégressivité des allocations de chômage, le stage d'attente et le stage d'insertion, l'activation du comportement de recherche d'emploi, la notion d'emploi convenable, la dispense de recherche d'emploi, l'incapacité de travail, le raccourcissement des délais pour les convocations, et les périodes assimilées.

Dans notre démarche, nous n'allons pas chercher à imputer la paternité d'un changement à tel ou tel gouvernement, dans la mesure où aucun gouvernement n'a remis totalement en question les dispositions prises par les gouvernements précédents.

Le statut cohabitant

Le statut cohabitant est introduit dans la réglementation de l'assurance chômage avec l'arrêté royal du 24 décembre 1980 relatif à l'emploi et au chômage. Depuis lors, le montant des allocations octroyées aux chômeurs cohabitants s'est de plus en plus affranchi de « toute référence à la rémunération perdue... »¹⁹⁴. Paul Palsterman souligne qu'au cours « des années ultérieures, les droits des cohabitants ont été progressivement réduits, soit en diminuant le taux de leur allocation, soit en introduisant au sein de cette catégorie des sous-distinctions en fonction de l'état de besoin, soit encore en rendant plus difficile le retour à la première période de chômage. Depuis 1981, l'assurance chômage comprend quatre statuts différents : chef de ménage, isolé, cohabitant et bénéficiaire d'allocation d'attente (qui deviendra par la suite allocation d'insertion).

Suspension des allocations pour chômage anormalement long (article 80)

En 1984, la réglementation du chômage comprend un chapitre consacré à la suspension des allocations en raison d'une durée de chômage anormalement longue. L'exclusion ne résulte donc plus d'un quelconque manque de disponibilité sur le marché du travail de la part de la personne mais se base, nous le rappelle Paul Palsterman, sur un certain nombre de critères comme la « durée du chômage [...], l'état de besoin, reflété par la composition du ménage [seuls les cohabitants sont concernés par la procédure] ou les revenus du ménage, ainsi que l'âge [le système ne s'applique pas aux chômeurs de plus de 50 ans]

et le passé professionnel [un crédit d'allocation supplémentaire est accordé en fonction des années de travail et le système ne s'applique pas aux chômeurs comptant vingt années de passé professionnel] »¹⁹⁵. Dans les faits, ce sont surtout les femmes de moins de 50 ans vivant avec une personne disposant d'un revenu supérieur à un certain montant qui ont fait les frais de ces dispositions (plus connues sous le vocable « article 80 »). En 1997 et 2004, 73 % des exclusions ont concerné des femmes¹⁹⁶. Cet article 80 a été progressivement abandonné sur une période de trois ans (2004-2007) car un nouveau dispositif avait été instauré, permettant d'atteindre des résultats au moins équivalents en termes d'exclusion, qui n'avait plus pour base la durée du chômage, mais bien le manque de disponibilité des chômeurs sur le marché de l'emploi. Cela a permis d'étendre la menace de l'exclusion et de la sanction sur un nombre plus grand de chômeurs. On a donc changé un système de sanction qui frappait principalement des femmes par un autre qui se voulait moins arbitraire, plus en phase avec le principe de disponibilité du chômeur sur le marché de l'emploi mais qui, dans le même temps, étendait très largement le nombre de demandeurs d'emploi pouvant faire l'objet d'une sanction.

La dégressivité des allocations de chômage

Avant la réforme de 2012 du gouvernement Di Rupo, la dégressivité existait déjà, elle concernait les isolés et les cohabitants mais n'affectait pas la catégorie des chefs de ménage. La réforme va étendre l'application de la dégressivité des allocations à cette dernière catégorie. Nouveauté encore, les allocations allaient subir une dégressivité plus importante et s'accroître pour ceux et celles qui voyaient leur durée de chômage s'allonger dans le temps. Pour finir, le gouvernement a instauré le principe d'une allocation forfaitaire minimale après douze mois de chômage, quel que soit le statut du chômeur (isolé, cohabitant ou chef de ménage). Jusque-là, seuls les cohabitants étaient concernés.

Les réformes qui vont dans le sens d'une régression sociale sont souvent accompagnées de dispositions de « justice sociale » (quand les majorités rassemblent des partis qui se situent à gauche et à droite de l'échiquier politique); cela permet, d'une part, de montrer que la réforme se veut mesurée, qu'elle tient compte des situations individuelles et, d'autre part, cela permet aux différents partis de la coalition gouvernementale de pouvoir sauver la face devant leurs électeurs respectifs car ils pourront ainsi mettre l'accent sur l'aspect de la réforme qui est le plus flatteur pour eux. Les libéraux ont mis en avant l'augmentation de l'allocation pendant les trois

.....
194_ *Ibidem*, p. 13.

195_ PALSTERMAN Paul, *op. cit.*, p. 13.

196_ MARTENS Yves, *Étude des sanctions dans l'assurance chômage, y compris les fins de droits et le non-accès*, Collectif Solidarité Contre l'Exclusion, 2015, p. 6.

premiers mois de chômage et les socialistes le fait qu'on avait tenu compte des années de travail des demandeurs d'emploi. Voici, à grands traits, cette réforme :

on valorise le montant des allocations au cours des trois premiers mois de chômage ;

- le chômeur peut voir la dégressivité de son allocation ralentir au cours de la première période s'il est établi qu'il a travaillé au moins une année avant de perdre son emploi. Au cours de cette période, il pourra valoriser cinq années de travail maximum. Chaque année de travail prolonge de deux mois le montant de l'allocation perçue à tel ou tel stade du processus de dégressivité en cours ;
- au cours de la seconde période, la dégressivité se déroule en quatre phases. À chaque phase correspond un montant forfaitaire d'allocations qui va en diminuant (les montants diffèrent suivant qu'il s'agisse d'allocations d'isolé, de cohabitant, de chef de ménage). Au cours de cette période, le chômeur pourra valoriser au maximum douze années de travail passé, à raison de trois années valorisables par phase. Chaque année de travail donne droit à deux mois d'allocation correspondant à la phase dans laquelle le chômeur se situe ;
- la seconde période d'indemnisation pourra durer entre quatre et vingt-quatre mois, suivant le nombre d'années de travail valorisables par les chômeurs. Pour ceux qui n'auront pas d'années à valoriser, la seconde période sera brève et la dégressivité de leur allocation va se faire sentir de mois en mois (phase après phase) jusqu'à leur entrée dans la dernière période.

Du stage d'attente au stage d'insertion

Le stage d'attente correspondait à l'origine à la période qui suit la fin d'une formation scolaire préparant à un métier. Au terme de cette période, le droit à percevoir une allocation de chômage s'ouvrait avant d'occuper un emploi stable. Au cours des années 80, les conditions d'accès à ces allocations d'attente ont été assouplies à bien des égards et les montants prenaient la forme d'allocations forfaitaires dont les niveaux se situaient nettement en-dessous de ceux perçus par un travailleur victime d'un licenciement et ayant déjà suffisamment cotisé à la sécurité sociale. En 1993, le stage d'attente à accomplir était de 155 jours pour les moins de 18 ans, de 233 jours entre 18 et 25 ans, et de 310 jours entre 26 et 29 ans.

Ce type de disposition permettait à des demandeurs d'emploi ayant rempli les conditions du stage d'attente de percevoir des allocations d'attente pour toutes les périodes chômées pour lesquelles ils n'avaient pas suffisamment de jours de travail à leur actif, afin d'ouvrir le droit à des allocations au taux plein. De ce fait, de nombreux demandeurs d'emploi, faute de pouvoir justifier un nombre suffisant de jours de travail sur une période donnée, devaient, entre deux emplois, se contenter d'allocations d'attente forfaitaires, à défaut de pouvoir percevoir une allocation au taux plein. Les travailleurs faiblement qualifiés étaient particulièrement concernés par cette disposition car il était plus difficile pour eux de décrocher un emploi stable dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée. Cela signifie qu'un nombre important de travailleurs sans emploi ne pouvaient prétendre, en cas de chômage, qu'à des allocations d'attente, même quand ceux-ci avaient déjà à leur actif un nombre conséquent (mais toujours insuffisant) de jours, de mois, voire d'années de travail.

Année 2012, recul généralisé en matière d'allocations sur base des études. Désormais, tous les demandeurs d'emploi sortis de l'enseignement qui remplissent toutes les conditions pourront bénéficier d'une allocation d'insertion (on ne parle plus d'allocation d'attente) sur base des études au terme d'un stage d'insertion (on ne parle plus de stage d'attente) d'une durée de 310 jours. On ne module plus la durée du stage en fonction de l'âge des demandeurs d'emploi. Tous doivent s'aligner sur le stage le plus long, celui qui ne concernait précédemment que les 26-29 ans. Le droit à l'allocation d'insertion est depuis lors limité à trois ans et peut aller jusqu'à l'âge de 33 ans pour les demandeurs d'emploi cohabitants avec charge de famille (ou chef de ménage), les demandeurs d'emploi isolés et ceux qui cohabitent avec quelqu'un qui bénéficie également de revenus de remplacement.

Toutefois, pour obtenir cette allocation d'insertion, le jeune demandeur d'emploi doit remplir toutes les conditions d'admission et, en ce compris, bénéficier de deux évaluations positives successives de son comportement de recherche d'emploi. Comportement qui sera évalué à partir du plan d'action individuel qu'il aura passé avec Actiris lors de son premier entretien avec cet organisme.

À partir du 1^{er} janvier 2015, la demande d'allocation d'insertion ne pourra plus être formulée par un jeune ayant dépassé sa 25^{ème} année. Si le demandeur d'emploi est âgé de moins de 21 ans, le fait d'avoir terminé ses études ne lui suffira pas pour prétendre pouvoir bénéficier de l'allocation d'insertion, il devra les avoir réussies. Si ce n'est pas le cas, il ne pourra y prétendre qu'à partir de ses 21 ans.

Anne-Marie Lacroix, de l'Atelier des Droits Sociaux, synthétise bien le sort que les gouvernements Di Rupo et Michel (qui se sont succédé au Fédéral) ont réservé à ce dispositif¹⁹⁷.

Ils ont «raboté consciencieusement le système des allocations d'insertion jusqu'à le vider presque entièrement de son contenu :

→ Rabotage lors de l'entrée dans le système :

- En allongeant le stage d'insertion professionnelle.
- En imposant la possession d'un diplôme pour les moins de 21 ans.
- En limitant la possibilité de demander le bénéfice des allocations d'insertion au-delà de l'âge de 25 ans.

→ Rabotage au sein même du système en mettant en place un contrôle de recherche d'emploi pendant le stage d'insertion professionnelle, contrôle qui impose l'obligation de réunir deux évaluations positives dans le cadre de sa recherche d'emploi et allonge la durée du stage en cas d'évaluation négative.

→ Rabotage lors de la sortie du système par la limitation du droit aux allocations d'insertion à une durée de 36 mois, sauf situations de prolongations prévues par la réglementation¹⁹⁸.

Au final, ce passage du stage et de l'allocation d'attente au «stage d'insertion» et de «l'allocation d'insertion» aura fait des dizaines de milliers de victimes. Voici en résumé les données chiffrées qui témoignent de cette hémorragie du nombre de bénéficiaires des allocations d'attente et d'insertion.

En 2010, en Belgique, on compte en moyenne 109.968 demandeurs d'emploi disposant d'une allocation d'attente. En 2015, ils ne sont plus que 58.488 à percevoir l'allocation (rebaptisée) d'insertion. En 2018, il ne reste que 38.272 bénéficiaires de cette allocation. Attention, la différence entre les chiffres de 2010 et 2018 ne reprend pas que les personnes qui ont perdu leur droit aux allocations d'insertion. Étant donné que les conditions d'accès à ces allocations ont été rendues plus difficiles, beaucoup de jeunes n'ont pas pu accéder à ce droit.

L'activation du comportement de recherche d'emploi

En 2004, le «Plan d'activation du comportement de recherche d'emploi» du gouvernement fédéral entre en application. Celui-ci conditionne l'octroi et le maintien d'allocations à l'adoption par les chômeurs d'un comportement de recherche active d'emploi et dote l'ONEm de moyens matériels et humains conséquents pour vérifier l'effectivité de cette activation. Toute une procédure de contrôle est mise sur pied, notamment celle des trois entretiens d'évaluation. Le premier entretien (douze mois après l'entrée au chômage) donne lieu, en cas de recherche jugée insuffisante, à un avertissement et à la signature d'un contrat entre le chômeur et l'ONEm qui précise les démarches que l'allocataire va devoir effectuer d'ici son prochain entretien d'évaluation, qui se déroulera normalement quatre mois plus tard. À ce stade, il n'y a pas encore de sanction financière. Ces dernières commencent à partir du deuxième entretien si la personne n'a pas satisfait aux conditions de son contrat. Les chômeurs qui perçoivent des allocations sur base de leurs études ou s'ils sont cohabitants verront leurs allocations suspendues pendant quatre mois, les chefs de ménage et l'isolé percevront l'équivalent du montant qu'ils auraient perçu s'ils avaient bénéficié de l'aide du CPAS en tant que cohabitant ou isolé. Un nouveau contrat est passé entre l'ONEm et les demandeurs d'emploi sanctionnés (d'une suspension de leur allocation ou d'une diminution de celle-ci). Ce contrat est plus exigeant que le premier et porte également sur les démarches à effectuer par le demandeur d'emploi avant le troisième entretien qui se déroulera normalement quatre mois plus tard. Si, au dernier entretien, le contrat n'est pas respecté, le chômeur est exclu de l'assurance chômage. Immédiatement pour ceux qui ont le statut de cohabitant et pour ceux qui perçoivent des allocations sur base de leurs études. Les isolés et les chefs de ménage continueront à percevoir pendant six mois une allocation diminuée avant d'être exclus du régime de l'assurance chômage.

Les sanctions liées à ce nouveau dispositif de contrôle sont venues s'ajouter aux autres types de sanctions déjà pratiquées par l'ONEm. La seule sanction qui a cessé de s'appliquer, c'est celle relative au chômage anormalement long (voir ci-dessus la partie consacrée à ce sujet). Ce qui fait qu'en définitive, tous types de sanctions confondus, nous passons de 40 766 sanctions (en 2004) à 116 684 sanctions (en 2014). Il faut tenir compte du fait qu'une même personne peut faire l'objet de plusieurs sanctions au cours de la même année.

197_LACROIX Anne-Catherine, *Les allocations d'insertion de 2012 à aujourd'hui : comment nos politiques "sociales" ont vidé un droit de sa substance*, Atelier des Droits sociaux ASBL, 2018.

198_Ibidem, p. 36

En 2016, le contrôle de la recherche active d'emploi est régionalisé. L'ONEm conserve les compétences en matière de sanctions administratives (déclarations inexactes, incomplètes ou tardives du demandeur d'emploi, mauvais usage de la carte de contrôle, d'indus, etc.). Ces sanctions administratives renvoient en réalité davantage à des erreurs de bonne foi plutôt qu'à la volonté des intéressés de frauder l'assurance chômage. L'ONEm demeure compétent également pour toutes les situations qui se rapportent au chômage volontaire (abandon d'un emploi, perte d'un emploi par sa faute).

Le gouvernement a fixé en 2016 un cadre normatif pour contrôler la recherche active d'emploi, mais il appartient dorénavant à chaque région de le faire évoluer. Voici en résumé la façon dont va s'organiser ce contrôle en Région bruxelloise. Nous reprenons la description que nous en fait Anne-Catherine Lacroix, de l'Atelier des Droits sociaux :

« Une première évaluation a lieu au terme du 9^{ème} mois (en 2004, la première évaluation avait lieu après douze mois de chômage). Cette évaluation se fait tout d'abord sur base du dossier du demandeur d'emploi (avec un entretien prévu au cas où le dossier ne permettrait pas d'établir que les efforts du demandeur d'emploi sont suffisants).

En cas « d'évaluation positive, un nouveau contrôle est prévu douze mois plus tard et, en cas d'évaluation négative, la situation est à nouveau examinée cinq mois plus tard.

→ En cas de première évaluation négative : un avertissement.

→ En cas de deuxième évaluation négative :

- Une allocation réduite durant 13 semaines à 48,26 € par jour si le demandeur d'emploi est cohabitant avec charge de famille et 35,02 € par jour s'il est isolé.
- Une exclusion de 13 semaines pour le demandeur d'emploi cohabitant ou bénéficiaire d'allocation d'insertion.

→ En cas de troisième évaluation négative :

- Une allocation réduite durant 6 mois à 48,25 € par jour si le demandeur d'emploi est cohabitant avec charge de famille et 35,02 € par jour s'il est isolé avant une exclusion totale des allocations.
- Une exclusion totale des allocations pour le demandeur d'emploi cohabitant ou bénéficiaire d'allocation d'insertion.

- L'exclusion totale prend fin lorsque le demandeur d'emploi a réuni 312 jours de travail sur les 27 mois précédant sa demande d'allocation comme travailleur à temps partiel volontaire »¹⁹⁹.

Nous pouvons déjà constater que la façon dont évolue le cadre normatif pour le contrôle de la recherche d'emploi peut varier fortement d'une région à l'autre.

L'emploi convenable

La notion d'emploi convenable a été revue à la baisse. Un demandeur d'emploi ne pourra plus refuser un emploi si celui-ci se situe à moins de 60 km de son domicile (30 km avant), ni refuser après trois mois de chômage (six mois avant) un emploi qui ne corresponde pas à ses qualifications.

Le temps nécessaire pour se rendre au travail, en revenir et l'exécuter n'a plus de limite. Avant, on pouvait refuser un travail si celui-ci impliquait une absence du domicile d'au moins douze heures.

Les dispenses de recherche d'emploi

Depuis 2012, les demandeurs d'emploi qui suivent une formation doivent, pour obtenir une dispense de recherche d'emploi, être en formation pendant au moins vingt heures par semaine au lieu de dix heures précédemment. Autrement dit, une personne peut se voir retirer ses allocations de chômage si, n'ayant pas suffisamment d'heures de cours, elle n'a pas de preuves de recherche d'emploi en suffisance.

.....
199_LACROIX Anne-Catherine, *op. cit.*, p. 23.

4. En matière de logement, une situation intenable

Cette partie présente des décisions politiques qui ont eu des incidences dommageables pour les ménages contraints à se loger sur le marché locatif privé, et d'autres qui semblaient aller dans le sens des intérêts de ces ménages, mais qui ont très vite montré leurs limites.

En effet, en matière de politique du logement, il n'y a pas que des décisions dommageables qui doivent être soulignées, il y a aussi les décisions qui semblent aller dans le bon sens mais qui peinent à aboutir ou qui connaissent des mutations en cours de réalisation. Il y a encore les réponses qui parviennent à soulager un peu la tension générée par le manque de logements à un prix abordable. Mais ni les unes ni les autres ne sont de nature à changer les tendances que l'on observe depuis des décennies : loyers trop élevés et qui ont tendance à augmenter, logements insalubres qui ne diminuent pas en nombre, manque criant de logement sociaux²⁰⁰...

Le montant des loyers laissé à l'appréciation des propriétaires

Au milieu des années 1980, au moins quatre facteurs ont contribué à faire grimper le prix des loyers. Tout d'abord, la « suppression des mesures de modération de l'évolution des loyers »²⁰¹; ensuite, la diminution des taux d'intérêt des emprunts hypothécaires; puis la ferme volonté des autorités du pays de faire de Bruxelles une ville de stature internationale; enfin, la volonté d'approfondir et de renforcer la tertiarisation de l'économie au détriment d'une économie qui faisait la part belle aux manufactures et aux emplois ouvriers. Les milieux populaires ne sont pas sortis gagnants de ces orientations politiques et économiques, notamment sur le plan du marché locatif du logement.

En 2017, la Région bruxelloise adopte une ordonnance sur la régionalisation du bail d'habitation, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2018. Une grille indicative de référence des loyers figure dans cette ordonnance. Déjà en 2012, le gouvernement bruxellois avait fait établir une grille des loyers, mais ni la première ni la seconde n'avaient, pour les bailleurs, un quelconque pouvoir contraignant, les deux grilles n'ayant qu'un caractère purement indicatif²⁰².

Ces deux grilles indicatives ont permis d'objectiver les prix des loyers des habitations en prenant en considération de multiples critères, notamment ceux relatifs à la localisation des logements, leur superficie, le nombre de chambres, leur état, les éléments de confort qu'ils comprennent, leurs performances énergétiques, etc. Ce faisant, ces grilles ont surtout permis aux bailleurs d'avoir une meilleure vue sur la valeur de leurs biens sur le marché locatif. Certains ont donc sauté sur l'occasion pour chercher à revoir à la hausse les loyers qu'ils pratiquaient en les alignant sur le prix du marché.

Depuis octobre 2021, une ordonnance « oblige » le bailleur à ne pas proposer un loyer abusif, en référence à la grille indicative du gouvernement. Cependant, celle-ci conserve son caractère non contraignant. Un loyer est a priori considéré comme abusif s'il dépasse de 20 % le montant indicatif au regard de sa valeur locative (en référence à la grille indicative) sur un marché local donné. En cas de dépassement, le bailleur peut justifier de cet état de fait en mettant en avant par exemple « des éléments de confort intrinsèques au logement ou à l'environnement »²⁰³. Les normes indicatives pour les montants des loyers n'ont pas été fixées dans l'objectif de permettre à tous les locataires d'accéder à un logement décent (tel qu'inscrit dans la constitution belge) et pour cause, ces normes consacrent la primauté du marché sur toutes autres références (y compris la constitution) pour fixer le montant du loyer pour ce bien de première nécessité.

.....

199_Pour plus d'information, voir MICHAUX Jacqueline, *Il pleut dans ma cuisine. Réflexions d'une chercheuse-formatrice sur la puissance d'agir de femmes en alphabétisation à Molenbeek face à leurs problèmes de logement*, Lire et Écrire Bruxelles et La Rue ASBL, 2021.

201_DE KEERSMAECKER Marie-Laurence et ZIMMER Pol, *Le logement à Bruxelles entre héritage et perspectives. Trente ans de politique de l'habitat pour quel avenir?*, Éditions Presses Universitaires de Louvain, 2019, p. 27.

202_LAWRIZY Hajar, DESWAEF Alexis et VAN DER PLANCKE Véronique, *L'instauration en Région de Bruxelles-Capitale d'une Commission Paritaire Locative dotée d'un pouvoir décisionnel contraignant quant à la fixation des loyers. Étude sur la faisabilité juridique*, 2019, p. 13.

203_Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat, *Le baromètre du logement 2022*, p. 45.

L'Observatoire des loyers estime que les personnes qui vivent avec «un revenu équivalent au RIS (en tant que chef de ménage ou isolé) consacrent entre 40 et 70 % de leur revenu au paiement des loyers»²⁰⁴.

La part du logement social

Avec la flambée des coûts du logement locatif, des ménages de la frange basse de la classe moyenne se sont trouvés, eux aussi, concernés par le phénomène de précarisation et, pour enrayer ce phénomène, les autorités ont estimé nécessaire «d'ouvrir le logement social aux populations à revenus moyens»²⁰⁵.

Jusqu'à récemment, le logement social en Belgique se caractérisait par une approche généraliste, au sens où les conditions d'accès étaient restées relativement ouvertes et le «statut d'occupation» non limité dans le temps. Cette approche était sous-tendue par l'idée qu'il fallait assurer de la mixité sociale dans les quartiers à forte concentration de logements sociaux.

À Bruxelles, la part du logement social ne représente que 7 % du logement, ce qui est très peu au regard d'autres grandes villes et au regard des 46 000 ménages inscrits sur les listes d'attente²⁰⁶ et des 70 % de ménages bruxellois qui sont dans les conditions pour accéder au logement social.

Un ménage avec enfant doit attendre au minimum dix ans pour obtenir un logement social; en attendant, il doit se rabattre sur le logement locatif privé et, s'il dispose du revenu d'intégration sociale, il lui faudra verser à son propriétaire entre 50 % et 70 % de ses revenus. Le secteur locatif privé loge «plus de pauvres que le logement social lui-même»²⁰⁷.

Pour s'assurer que les logements sociaux bénéficient surtout aux ménages les plus pauvres, le gouvernement régional instaure en 2009 le «bail à durée déterminée de neuf ans reconductible» si les revenus du ménage ne sont pas supérieurs de plus de 50 % du revenu d'admission au moment du renouvellement. En 2009, nous dit Carole Dumont, «à peine 4 % des ménages disposaient de revenus supérieurs au plafond précité». Dumont ajoute «qu'entretemps, la pauvreté a progressé chez les locataires, les nouveaux entrants présentant des revenus inférieurs aux autres locataires sociaux [...] et leurs revenus évoluent très faiblement dans le temps»²⁰⁸.

En 2005, le gouvernement ambitionne de construire en cinq ans 3 500 logements sociaux et 1 500 logements moyens locatifs. Quinze ans plus tard, il parvient tout juste à atteindre la moitié des objectifs qu'il s'était fixé. En 2013, un nouveau programme est initié : il s'agit cette fois de construire 3 720 logements publics (3 000 logements sociaux et 1 000 moyens, 2 200 logements acquisitifs). Les communes, nous dit le RBDH, «sont également associées pour 600 logements»²⁰⁹ (via les contrats de quartier).

Le temps d'occupation d'un logement social tend à s'allonger. Il est en moyenne de plus de 25 ans. Deux raisons principales peuvent expliquer cela : tout d'abord, la situation socioéconomique des ménages ne tend pas à s'améliorer dans le temps et, pour nombre d'entre eux, elle se dégrade; ensuite, parce que les loyers pratiqués sur le marché locatif n'ont pratiquement pas cessé d'augmenter et cela dans des proportions importantes. Au cours de l'année 2004, 5,81 % des logements sociaux se sont libérés; en 2014, ils ne sont que 3,98 %. On comprend dès lors que les ménages sont de moins en moins dans les conditions de quitter leur logement social et on voit bien que le rythme de création de 100 logements sociaux par an (comme c'est le cas depuis quelques années) ne va pas suffire pour rencontrer les besoins de tous ceux qui sont en attente de ce type de logement.

Être pauvre et résider dans un logement social ne signifie pas que vous allez pouvoir conserver votre lieu d'habitation aussi longtemps que vos revenus peuvent le justifier. Si la composition de votre ménage évolue à la baisse (deux chambres vides), la famille pourra se voir proposer un logement plus petit de façon à libérer celui qu'elle occupe pour qu'il puisse bénéficier à une autre famille plus nombreuse en attente d'un logement social. Cécile Coddens fait donc remarquer qu'au final, un ménage qui occupe un logement social est susceptible de devoir déménager, «que ce soit à cause d'un revenu plus élevé ou du mouvement de ses membres»²¹⁰.

En 2018, le montant des loyers sur le marché locatif représentait plus du double de celui qui prévalait au niveau des logements sociaux.

204_RENER Nathan et KRYSZTON Andrzej, «Le travail social est un produit du marché», *Bruxelles en Mouvement*, n° 303, 2019, pp. 5-6.

205_DE KEERSMAECKER Marie-Laurence et ZIMMER Pol, *op. cit.*, p. 179.

206_ROMAINVILLE Alice, HADJI Chahr, *op. cit.*, p. 7.

207_DUMONT Carole, «Avec le logement social, les pauvres n'ont aucun problème pour se loger», *Pauvrophobie. Petite encyclopédie des idées reçues sur la pauvreté*, Éditions Luc Pire, Waterloo, 2018, pp. 222-225, p. 224.

208_Ibidem.

209_Rassemblement Bruxellois pour le Droit à l'Habitat, *Le baromètre du logement 2022*, p. 7.

210_CODDENS Cécile, «Logement social un jour, logement social toujours», *Pauvrophobie. Petite encyclopédie des idées reçues sur la pauvreté*, Éditions Luc Pire, Waterloo, 2018, pp. 87-88.

Si les loyers ont augmenté de 50 % et plus en l'espace d'une quinzaine d'années, les revenus des ménages n'ont augmenté, quant à eux, sur la même période, que de 20 %²¹¹. De plus, si l'on considère l'évolution du loyer moyen entre 1989 et 2019, l'augmentation est de 204 % alors que, dans le même temps, «le revenu imposable net moyen par habitant est passé [...] de 102,3 % de la moyenne belge à 78,4 %»²¹². C'est dire qu'un logement au prix du marché est en soi inabordable pour la plupart des ménages.

La menace de gentrification

Affaiblissement des revenus d'un côté et augmentation des loyers de l'autre, la paupérisation des habitants des quartiers populaires se poursuit alors même que pèse sur eux la menace de gentrification. Mais qu'entendons-nous par ce terme de gentrification ?

Éric Charmes et Marie-Hélène Bacqué, dans le livre qu'ils ont coordonné, *Mixité sociale, et après ?*, nous présentent le fait social que désigne le terme de gentrification : «Certains quartiers populaires voient leur population évoluer, notamment dans les centres des grandes villes. Relativement peu chers eu égard à leur localisation, ils attirent des populations nouvelles qui n'ont pas les moyens d'accéder à des quartiers plus bourgeois»²¹³. Le terme de gentrification est jugé par les chercheurs «préférable à celui d'embourgeoisement car le changement social s'amorce généralement par l'arrivée d'étudiants ou de jeunes ménages diplômés, dont les revenus ne sont pas toujours beaucoup plus élevés que ceux des habitants déjà installés, mais qui possèdent un capital social et culturel plus important. Ce changement social est souvent favorisé par des politiques publiques qui voient là un moyen d'améliorer la situation de quartiers défavorisés et de lutter contre la ségrégation»²¹⁴.

Lorsque l'on parle de gentrification, on met en avant la dimension attractive des quartiers populaires pour les populations aux revenus plus élevés. En fait, il faut plutôt chercher l'intérêt pour ces quartiers dans la capacité des résidents des quartiers huppés à préserver leur entre-soi et à maintenir à distance les ménages qui pourraient aspirer vivre dans leurs beaux quartiers. Pratiquement, le patrimoine et les moyens dont disposent ces aspirants résidents se révèlent beaucoup trop insuffisants pour s'y établir.

Ils vont donc se rabattre sur des quartiers moins chics mais rendus plus attractifs du fait des travaux de rénovation entrepris par les pouvoirs publics. Si on veut comprendre le processus de gentrification des quartiers populaires, il faut bien voir que c'est, nous dit le politologue Renaud Epstein, «du haut du marché immobilier que se déploient les processus de spécialisation, avec des mécanismes d'éviction qui se diffusent des quartiers riches vers les quartiers mixtes et, en bout de chaîne, vers les quartiers pauvres»²¹⁵. Les très riches participent au «financement de projets immobiliers spéculatifs dans des quartiers considérés comme "à haut potentiel de valorisation"»²¹⁶, en particulier à Bruxelles, dans ceux proches du centre-ville. Tous les discours sur la mixité sociale se concentrent sur les quartiers populaires alors que les résidents des quartiers riches restent absolument hermétiques à l'idée d'ouvrir les espaces qu'ils occupent à des populations aux revenus modestes.

Le géographe Mathieu Van Criekingen nous rappelle «qu'il n'y a pas de quartier populaire là où il n'y pas, aussi, d'espaces réservés aux classes supérieures et aux fonctions auréolées de prestige – ou, dans les termes de Pierre Bourdieu, "il n'y a pas d'espace dans une société hiérarchisée qui ne soit pas hiérarchisé et qui n'exprime les hiérarchies et les distances sociales"»²¹⁷. À l'appui de son propos, il nous fournit quelques données chiffrées qui viennent traduire cette distance sociale.

Le taux de chômage «dépassé les 35 % dans plusieurs quartiers»²¹⁸ du croissant pauvre de la Région de Bruxelles-Capitale «tandis qu'il est inférieur à 10 % dans la plupart des quartiers du sud et de l'est de la Région». Depuis l'an 2000, la Région «a gagné près de 240 000 habitants» et ce sont les quartiers populaires du croissant pauvre «qui ont absorbé l'essentiel de cette croissance démographique [...] tandis que les quartiers du sud et de l'est de la ville renforçaient leur profil social et fonctionnel élitiste. Aujourd'hui, la densité de population est cinq fois plus élevée dans les quartiers populaires que dans les quartiers bourgeois de la ville»²¹⁹.

La gentrification des quartiers populaires n'est pas étrangère aux politiques publiques menées par nos gouvernements successifs.

211_DUMONT Carole, « Les bénéficiaires de logements sociaux sont des profiteurs », *Pauvrophobie. Petite encyclopédie des idées reçues sur la pauvreté*, Éditions Luc Pire, Waterloo, 2018, pp. 344-347.

212_LAMQUIN Véronique, « Logement : 30 ans de politiques inefficaces à Bruxelles », *Le Soir*, 25 juin 2019.

213_CHARMES Éric et BACQUÉ Marie-Hélène, *Mixité sociale, et après ?*, Éditions Presses Universitaires de France, Paris, 2016, p. 49.

214_*Ibidem*.

215_EPSTEIN Renaud, « Aborder la ségrégation à partir des quartiers populaires, c'est prendre le problème à l'envers », *Le Monde*, 24 janvier 2015, cité dans VAN CRIEKINGEN Mathieu, *Contre la gentrification*, Éditions La Dispute, Paris, 2021, pp. 89-90.

216_*Ibidem*.

217_VAN CRIEKINGEN Mathieu, *Contre la gentrification*, Éditions La Dispute, Paris, 2021, p. 13.

218_*Ibidem*, p. 28.

219_*Ibidem*.

Les autorités du pays et de la Région de Bruxelles-Capitale veulent faire de Bruxelles une ville non seulement compétitive mais aussi lui donner une stature internationale²²⁰. En 2008, le gouvernement de la Région adopte son Plan de développement international. Le document dont est issu ce Plan laisse clairement sous-entendre que la gentrification doit se produire si l'ambition est bien de faire de la Capitale une ville dynamique, compétitive, attractive, etc. : « le développement international de Bruxelles ne peut se faire dans une ville fuie par ses classes moyennes et où le logement de qualité est inaccessible. La mixité sociale doit également être un des fils conducteurs du développement urbain à Bruxelles »²²¹. Cela va impliquer, nous dit le texte, de devoir « assurer des flux sortants des zones d'interventions prioritaires pour éviter le confinement de la pauvreté dans des ghettos et [d']assurer des flux entrants en stimulant l'installation des classes moyennes dans les zones d'interventions prioritaires »²²². Les flux sortants concernent ici tout particulièrement les populations du croissant pauvre de Bruxelles²²³.

5. La santé, un marché lucratif au détriment des patients

Dans cette partie, nous abordons l'évolution des dispositifs en matière de santé à travers les points suivants : l'augmentation des coûts liés aux hospitalisations, l'augmentation du nombre de personnes qui peuvent bénéficier du statut BIM, la cherté des médicaments, la responsabilisation des malades, et la fragilisation du budget de la santé.

Augmentation des coûts liés aux hospitalisations

Les actes médicaux que prodiguent les médecins, les dentistes et les « professions paramédicales sont fixés par accords (médecins et dentistes) ou conventions (kinésithérapeutes, soins infirmiers à domicile, etc.) entre organisations de prestataires et mutualités »²²⁴. Encore faut-il que le Conseil général des soins de santé approuve l'accord ou la convention et, pour cela, il faut notamment qu'une grande majorité des prestataires concernés soit d'accord d'y souscrire.

Ceux-là sont notamment tenus d'appliquer les tarifs convenus pour les trois quarts de leurs « activités ou un minimum d'heures et, pour les médecins généralistes, également pour un minimum de jours de la semaine »²²⁵. Le prestataire qui n'adhère pas à l'accord doit le faire savoir formellement à l'INAMI ; il lui appartient dès lors de fixer les honoraires à sa guise.

Parmi les dispositifs mis en place pour aider les ménages couverts par l'assurance-maladie-invalidité, il y a celui du Maximum à Facturer (MàF). Il leur permet de n'avoir à verser personnellement qu'un montant forfaitaire maximum en cas d'hospitalisation. Encore faut-il que les actes médicaux prodigués correspondent à des nécessités au regard du type d'intervention requis par l'état de santé du patient et que ceux-ci soient le fait de professionnels conventionnés. Le patient n'aura, dans ce cas, qu'à verser personnellement un montant forfaitaire des frais liés à son hospitalisation, le restant étant théoriquement alors pris en charge par son assurance mutuelle.

Nous assistons cependant, tant pour les mutuelles que pour les patients, à l'augmentation des coûts liés aux hospitalisations. Plusieurs facteurs peuvent être avancés pour expliquer cela²²⁶ :

- Il y a d'une part, la revalorisation des salaires des travailleurs du secteur hospitalier, les prix très élevés des nouveaux médicaments, les « nouveaux matériels et nouvelles techniques de diagnostic ou de chirurgie ». Concernant les médicaments, Pauline Londeix et Jérôme Martin (co-fondateurs de l'Observatoire de la transparence dans les politiques du médicament) nous font remarquer que, depuis deux décennies, on observe une « très forte augmentation du prix des médicaments [...] dans l'ensemble des pays occidentaux »²²⁷.
- D'autre part, le volume des soins prodigués tend à augmenter, les efforts visant à assurer une meilleure accessibilité aux soins portent en partie leurs fruits. Sur base de ces facteurs, on se rend compte que les factures liées aux hospitalisations augmentent et que la quote-part qui revient aux patients augmente parce que le MàF n'intervient que sur une partie de frais et ce de manière fort sélective. Ces coûts qui aug-

220_ Se référer notamment à De Keersmaecker Marie-Laurence et ZIMMER Pol, *op. cit.*, ainsi qu'au livre de Van Crieckingen, *op. cit.*

221_ PricewaterhouseCoopers, « Plan de développement international de Bruxelles. Schéma de base », 2007, cité dans VAN CRIEKINGEN Mathieu, *op. cit.*, p. 114.

222_ *Ibidem*.

223_ Le « croissant pauvre » est l'appellation qui désigne les quartiers populaires de Saint-Josse, Schaerbeek, Molenbeek, Saint-Gilles et Anderlecht.

224_ FELTESSE Patrick et REMAN Pierre, *op. cit.*, p. 154.

225_ *Ibidem*, pp. 154-155.

226_ *Ibidem*, pp. 159-161.

227_ LONDEIX Pauline et MARTIN Jérôme, *Combien coûtent nos vies ? Enquête sur les politiques du médicament*, Éditions 10/18, 2022, p. 63.

mentent s'expliquent aussi du fait que les hôpitaux sont systématiquement sous-financés et que la part des suppléments réclamés aux patients vient en partie compenser ce manque de financement.

- Enfin, il n'est pas étonnant, dans ces conditions, que le marché des couvertures complémentaires (hospitalisation, santé, etc.) se développe, ce qui incite des hôpitaux à « demander des suppléments plus élevés aux hospitalisés dont ils savent qu'ils disposent d'une assurance privée ».

L'augmentation du nombre de personnes qui peuvent bénéficier du statut BIM

Concernant l'augmentation de la pauvreté, il suffit pour s'en convaincre de consulter les chiffres que nous fournit l'Agence inter-mutualiste (AIM) sur l'augmentation du nombre de personnes qui peuvent bénéficier du statut Bénéficiaire de l'intervention majorée (BIM) depuis 2002. Ce statut permet aux personnes qui disposent d'un faible revenu de bénéficier d'une intervention plus élevée de l'assurance obligatoire dans les remboursements de leurs soins de santé. Au niveau de la Belgique, on « passe de 1 385 000 en 2002 à 2 137 000 »²²⁸ bénéficiaires en 2021. Exprimé en pourcentage, cela donne une augmentation de 54 % et un passage de 13,2 % en 2002 à 18,9 % de la population totale en 2021. Rapporté aux trois régions du pays, en 2021, 31,6 % des Bruxellois sont dans les conditions BIM, 15,6 % le sont en Flandre et 21,2 % en Wallonie. Pour relever ce défi, va-t-on devoir compter presque exclusivement sur ceux qui ont un emploi, ceux dont les augmentations collectives de salaire sont bloquées (interdites par le gouvernement) ?

Des médicaments beaucoup trop chers

Kris Merckx, auteur du livre *Médecin du peuple*, nous montre bien que les prix des médicaments pratiqués par les firmes pharmaceutiques en Belgique peuvent se révéler tout à fait prohibitifs au regard de leur coût de production²²⁹.

Pour illustrer son propos, il prend quatre médicaments dont deux ne sont délivrés que sur ordonnance du médecin. À chaque fois, le prix pratiqué en Belgique est comparé à celui pratiqué en Nouvelle-Zélande (année 2008) :

	Belgique	Nouvelle-Zélande	Réduction des dépenses
Voltaren (anti-inflammatoire)	21,00 €	2,00 €	-90 %
Dafalgan (calmant)	4,00 €	0,20 €	-95 %
Clamoxyl (antibiotique)	9,00 €	0,50 €	-94 %
Cipramil (antidépresseur)	31,80 €	3,30 €	-90 %

Entre 2008 et aujourd'hui, nous n'avons toujours pas adopté le modèle néozélandais pour la fixation des prix des médicaments. Des mesures ont été prises en vue d'encourager l'usage des médicaments génériques quand c'était possible mais on est loin d'arriver au même résultat que dans ce pays de l'Océanie.

Plus récemment, Solidararis²³⁰ a appliqué le juste prix à une série de sept médicaments :

	Zolgensma	Spinraza**	Entresto**
Prix actuel*	1 143 855	1 665 617	13 943
Prix juste*	250 059	121 199	9 026
Réduction des dépenses	5 fois - 78,14 %	14 fois -92,74 %	1,5 fois -35,27 %

	Jardiance**	Cosentyx**	Opdivo	Lonsurf
Prix actuel*	2 683	92 661	93 568	7 191
Prix juste*	1 804	32 245	5 307	441
Réduction des dépenses	1,5 fois -32,77 %	3 fois -65,21 %	18 fois -93,94 %	16 fois -93,87 %

* par traitement en euros

** prix pour dix ans de traitement

228_AVALOSSE Hervé, VANDELEENE Gauthier et DE SPIEGELEER Tom, « Davantage de personnes avec le statut de bénéficiaires de l'intervention majorée », *Société & Santé*, n° 5, avril 2023, p. 17.

229_MERCKX Kris, *Médecin du peuple*, Éditions Aden, Bruxelles, 2008, p. 365.

230_Source : calcul Solidararis. *Le juste prix des médicaments. La solution existe.*

La notion de prix juste en matière de médicament provient de l'OMS qui en définit le sens de la façon suivante, c'est un « prix abordable pour les systèmes de santé et les patients et qui, dans le même temps, incite suffisamment l'industrie à investir dans l'innovation et la production de médicaments »²³¹.

Responsabilisation du malade

On met souvent en avant, dans les discours politiques, la part de responsabilité des patients dans l'augmentation des dépenses de l'assurance maladie. Ils auraient tendance à consommer trop de médicaments, même sans nécessité parfois. Pour les dissuader de surconsommer, rien de tel que d'augmenter la part non remboursée de médicaments. Aux patients de la prendre en charge. Les mesures prises par le gouvernement Michel sont allées dans ce sens et l'équipe gouvernementale qui lui a succédé ne les a pas remises en question. Le surplus à payer peut atteindre les 120 euros sur l'année pour les personnes qui prennent au moins cinq médicaments régulièrement. C'est le cas d'une personne âgée sur deux.

Au niveau des frais d'hospitalisation, les suppléments d'honoraires ont continué à grimper, c'est ainsi qu'ils ont augmenté « 2,5 fois plus vite que les remboursements de l'assurance obligatoire de 2014 à 2017 »²³². Entre 2014 et 2017, le nombre de patients qui ont eu à faire face à des suppléments d'honoraires supérieurs à 3 000 euros est passé de 30 032 à 53 827 et le nombre de ceux qui ont dépassé les 10 000 euros de frais d'honoraires pendant la même période a doublé et concerne « 2 903 patients ».

Dans le champ des professions médicales, on a pu constater, entre 2013 et 2017, une augmentation significative du nombre de déconventionnements au sein des professions médicales, en particulier au niveau des kinés et des dentistes. Pour ces deux professions, en quatre ans, le pourcentage des non-conventionnés est passé à 16 % pour les premiers (au lieu de 6,15 % en 2013) et à 38,63 % pour les seconds (au lieu de 30,62 % en 2013).

Autant de professionnels qui seront de moins en moins accessibles aux personnes disposant de peu de ressources.

Fragilisation du budget de la santé

La norme de croissance du budget des soins de santé a connu une révision à la baisse sous le premier gouvernement Michel. Celle-ci était de 4,5 % en 2012; en diminution constante pendant la première législature Michel, la norme n'était plus que de 0,5 % en 2018. Sur cette période, le gouvernement a réalisé 2,1 milliards d'économies sur les soins de santé, alors même que les besoins ont augmenté (notamment en raison du vieillissement de la population et de l'augmentation de la pauvreté)²³³. En 2020, le nouveau gouvernement a décidé d'allouer aux soins de santé des subventions nettement plus conséquentes dans une perspective de retour à l'équilibre des finances de cette branche de la sécurité sociale²³⁴. Cependant, ces dispositions ne sont en rien structurelles²³⁵.

.....
231_Voir « *Le juste prix des médicaments. La solution existe* ». Sur cette page, Solidarités précise qu'un « juste prix doit trouver un équilibre entre : 1) La nécessité de fixer les prix à un niveau qui ne soit pas un obstacle à l'accès, ce qui implique pratiquement de rétablir un lien entre le prix et les coûts de développement et de fabrication des médicaments ; 2) La nécessité de garantir un retour sur investissement raisonnable pour que les entreprises continuent à innover, tout en envoyant un signal clair sur ce qui constitue un niveau acceptable de dépenses, notamment en ce qui concerne les rachats de firmes ; 3) La nécessité d'orienter la R&D vers des innovations qui comptent pour les systèmes de santé, qui apportent une valeur thérapeutique aux patients, en particulier dans les domaines où les besoins ne sont pas satisfaits.

232_L'ensemble de ce paragraphe se réfère à SOUMOIS Frédéric, « *L'hiver souffle sur le système de santé* », *Espace de Liberté*, mars 2019, n° 477.

233_HAEGELEER (D') Thaddée, *Les Bruxellois inégaux devant la santé*, CEPAG analyse, Bruxelles, 2019, p. 7.

234_La part prise par les subventions gouvernementales dans le financement des soins de santé (au détriment de la part des cotisations sociales) vient en partie seulement compenser les baisses de cotisations accordées aux employeurs, ainsi que le développement d'avantages extra-légaux aux salariés qui sont exonérés de cotisations à la sécurité sociale, de la limitation ou l'interdiction de nouveaux accords syndicats-employeurs sur de nouvelles augmentations collectives des salaires des travailleurs (sources de cotisations supplémentaires), etc. Les structures du Mouvement ouvrier redoutent de voir les gouvernements prendre plus de poids dans la gestion de la sécurité sociale au détriment des acteurs de la concertation sociale.

235_LAMBERT Louise, « Les enjeux du financement de la sécu », *Santé conjugulée*, septembre 2021, n° 96, p. 18.

Pour conclure le deuxième chapitre

Dans ce chapitre, nous avons voulu mettre en avant la tendance lourde qui a prévalu dans chacun de ces trois domaines : chômage, logement et santé. Cette tendance est de nature non seulement à restreindre les possibles pour les publics qui, à Bruxelles, fréquentent les formations Alpha, mais aussi à remettre en question les fragiles équilibres qu'ils ont pu trouver envers et contre tout. On assiste, dans ces trois domaines, à des reculs mais on ne peut les mesurer que si nous mettons ces sujets en perspective. Ce que l'on voit, c'est une pente qui aboutit, après plusieurs décennies, pour les Bruxellois, à un énorme recul. Cette réalité ne peut qu'avoir un impact négatif sur le bien-être des populations concernées et impacter d'autres dimensions de leur existence (scolarité des enfants, vie familiale, estime de soi, vie sociale, loisirs...).

Des mesures ont été adoptées, des dispositifs ont été mis sur pied pour améliorer la situation de telle ou telle catégorie de la population, mais aucun d'eux n'a été de nature à inverser la tendance, à savoir un recul de l'État social. Des dispositions particulières, apparemment positives, ont parfois fait écran par rapport à la véritable nature d'une réforme. Par exemple, quand le gouvernement fédéral décida d'accentuer la dégressivité des allocations de chômage, il a volontiers mis l'accent sur la valorisation des allocations de chômage pendant les trois premiers mois de chômage, avant que ne commence la dégressivité de ces mêmes allocations. Ou encore, lorsqu'on présenta les agents de l'ONEm, chargés d'évaluer le comportement de recherche d'emploi des chômeurs, non comme des contrôleurs mais comme des « facilitateurs », laissant entendre que l'agent de l'ONEm avait pour fonction première d'aider les personnes...

Par ailleurs, une mesure peut, en apparence, rencontrer nos attentes mais, dans les faits, servir une logique que nous réprouvons. Par exemple, supposons que le gouvernement décide de faire le nécessaire pour réduire fortement le coût des médicaments mais utilise les économies ainsi réalisées pour justifier une réduction du budget de l'assurance maladie-invalidité, ces économies ne serviront pas à renforcer les liens de solidarité au niveau de la société.

Dans ce chapitre, nous avons pu mettre en avant le fait que les problématiques que l'on qualifie de sociales sont de fait étroitement liées à des enjeux politiques et à des intérêts économiques.

Lorsque l'on pointe du doigt le chômeur profiteur, le patient qui consomme trop de médicaments, le locataire mauvais payeur, non seulement on responsabilise outre mesure ces personnes – en les stigmatisant par la même occasion –, mais surtout, on se trompe de cible.

Les populations pointées du doigt sont en réalité les grandes perdantes d'un ordre social qui se construit sans elles, contre elles et, en partie sur leur dos. Quantité de propriétaires louent très cher des logements de mauvaise qualité et la gentrification chasse les pauvres, pour le plus grand bonheur des spéculateurs immobiliers. Des firmes pharmaceutiques profitent pleinement des caisses de la sécurité sociale, essentiellement alimentées par les cotisations et les impôts des travailleurs. Une assurance chômage pousse le demandeur d'emploi à accepter presque n'importe quel type d'emploi, même mal payé et qui n'ouvre aucune perspective. Alors que ces populations ont absolument besoin de structures collectives (services publics, sécurité sociale, autres...) pour mener leur vie, leur rapport à ces structures tend à se distendre ou à se compliquer (du fait des politiques d'activation, du traitement à distance des dossiers – par le biais du numérique – ou des réductions budgétaires dédiées aux structures censées assurer ces services à la population, etc.).

En vue du chapitre suivant

Des droits dénaturés

Les inégalités sociales se sont accentuées en Belgique et en Région bruxelloise en particulier, au cours des trois dernières décennies et avec elles les problèmes sociaux et sanitaires. Il y a, nous disent les épidémiologistes Richard Wilkinson et Kate Pickett, une corrélation extraordinaire entre l'augmentation des écarts de revenus et l'augmentation des problèmes sociaux et de santé : « Il existe un lien entre l'état de santé d'une personne et sa position dans la hiérarchie sociale. Ce constat ne concerne pas seulement les personnes les plus défavorisées, en situation de précarité ou de pauvreté. Les inégalités sociales de santé suivent une distribution socialement stratifiée au sein de la population. En d'autres termes, chaque catégorie sociale présente un niveau de mortalité, de morbidité plus élevée que la classe immédiatement supérieure »²³⁶. Avec d'un côté le maintien d'un chômage de masse faiblement indemnisé, la prolifération d'emplois précaires et peu rémunérateurs, et de l'autre une ville – trois fois capitale : de la Belgique, de la Flandre et de l'Union européenne – de stature internationale, attractive pour le business et qui compte beaucoup de fonctionnaires européens et de lobbyistes bien rémunérés, les inégalités sociales et les problèmes sociaux ne pouvaient qu'augmenter.

Cette attractivité de la capitale, concomitante à une forte spéculation immobilière et à une pression démographique importante, a provoqué une augmentation du coût du logement, que ce soit en matière d'acquisition ou de location²³⁷. Pas étonnant dans ces conditions que les problèmes et les besoins sociaux aient augmenté. Cependant, en trente ans, les manières d'appréhender le droit et les droits économiques et sociaux, ont changé de nature, du moins dans l'esprit de nos dirigeants politiques. On parle moins d'usagers que de clients, les prestations sont conditionnées et perçues comme des investissements, l'allocataire n'est plus un ayant droit et n'est plus titulaire d'un statut, mais un co-contractant qui doit se mettre en projet... Ce sont ces évolutions dans la façon d'appréhender le droit que nous allons aborder dans le chapitre suivant, intitulé « Quel(s) droit(s) pour quelle société? »

.....
236_WILKINSON Richard et PICKETT Kate, *Pourquoi l'égalité est meilleure pour tous*, Éditions Les Petits matins, Paris, 2013, p. 46.

237_Le loyer moyen d'un appartement à Bruxelles atteint en juin 2023 le montant de 1.180 €. En fonction de la commune, ce montant du loyer moyen diffère, c'est ainsi qu'à « Jette le loyer moyen s'élève à 879 euros, pour 1 371 à Woluwe-Saint-Pierre, la commune la plus chère de Bruxelles; Propos de LEONARDI Paolo, « La hausse des loyers se poursuit, partout », *Le Soir*, 9-10 septembre 2023.

Chapitre 3

Quel(s) droit(s) pour quelle société?

Le troisième chapitre dégage des grandes tendances visibles en filigrane dans les mises en perspective effectuées dans les deux chapitres précédents, notamment la façon dont la conception néolibérale du droit vide progressivement les droits sociaux de leur consistance, l'État social faisant office de cible privilégiée.

1. Défendre l'État social, un intérêt collectif

Ce point rappelle brièvement les caractéristiques de l'État social (rôle, finalité, composantes) et en présente le caractère salvateur en cas de crise d'envergure.

L'État social, un socle solide mais fissuré par des attaques répétées

Pour rappel, la finalité de l'État social est d'assurer le bien-être des citoyens et la cohésion de la société. L'État social, ce sont quatre composantes étroitement imbriquées : la sécurité sociale, la politique économique (qui favorise le plein emploi), les services publics et le droit du travail. Dans cette conception, les droits sociaux n'apparaissent pas comme des plus que l'on peut s'offrir si les marges budgétaires le permettent. Ils soutiennent en fait la vie économique du pays, ils corrigent des inégalités sociales et permettent à une large frange de la population de pouvoir s'imaginer un futur raisonnable, avec quelques chances de le voir se concrétiser. Ils servent d'amortisseurs en cas de perte d'emploi, en cas de crise économique ou sanitaire, etc. Ils permettent de ne pas tomber trop bas et ainsi de pouvoir se relever si la conjoncture ou le contexte se montre plus favorable. Ces droits sociaux classiques ne sont donc pas des droits passifs.

Cependant, depuis le début des années 1980, sous prétexte de diminuer les charges des entreprises, les autorités du pays ont cherché à contenir les augmentations salariales, à réduire la place des services publics et à flexibiliser davantage le marché du travail. Plutôt que de favoriser le développement de la sécurité sociale, elles ont fait le jeu des assurances privées (complémentaires, assurances-groupes, assurances individuelles, etc.) et, en matière d'action sociale, elles ont simultanément multiplié les mesures ciblées pour atténuer l'intensité de tel ou tel problème social et activé les allocations et les allocataires sociaux.

L'État social pour amortir les effets des crises

La crise financière de 2008 a profondément affecté les sociétés et les économies de l'ensemble des pays. Cependant, dans les pays où il existait un système de protection sociale important et un droit du travail encore efficient, les effets négatifs de cette crise ont pu être partiellement amortis (en plus du sauvetage des banques belges avec l'argent des contribuables présents et futurs). Cela témoigne du fait que l'État social existe toujours et qu'il a malgré tout bien résisté aux multiples attaques dont il a fait l'objet ces dernières décennies.

Cependant, passé le pic de la crise de 2008, les autorités ont repris les mêmes politiques d'avant la crise et avec encore plus de volontarisme. Il en fut de même après la crise sanitaire de 2020-2021. Le monde d'après s'avère donc toujours pire que le monde d'avant. Les services publics continuent de perdre de l'envergure, les allocataires sociaux sont traités avec plus de vigueur comme des profiteurs, et les organisations qui défendent les droits des travailleurs se voient refuser toute revendication collective relative à des augmentations salariales (et, par voie de conséquence, de plus grandes contributions à la caisse de la sécurité sociale).

Ce sont les dispositions classiques de l'État social qui nous ont le plus préservés des effets des crises que nous venons de traverser. Crises qui résultent en bonne partie d'un système économique mondialisé, qui dispose de ses propres instances juridiques supranationales et qui, partout, prône le moins-disant social (ou qui entend mettre ce qui reste de social au service de son modèle économique), l'austérité budgétaire, les coupes dans les dépenses de services publics et qui obligent les États à se financer sur les marchés financiers, etc. Ce modèle provoque partout des crises, certaines acquièrent une dimension planétaire, nous exposent au pire, et c'est aux contribuables lambda qu'il revient de payer la facture. Nous n'avons aucune raison de nous résigner à voir l'État social perdre du terrain. Bien au contraire, il est un socle sur lequel nous devons prendre appui pour renforcer nos solidarités, nos droits et nos capacités de résistance face aux crises qui ne manqueront de se produire si les dirigeants politiques maintiennent le cap sur le plan économique.

L'État social redistribue les richesses et assure plus d'égalité

L'économie capitaliste a besoin, pour dégager des profits importants, de pouvoir bénéficier d'un contexte où prédominent la paix sociale et la stabilité politique. La paix sociale est assurée en Belgique, notamment, par l'importance des transferts économiques entre catégories sociales (via la sécurité sociale, les services publics, etc.) et par le déploiement d'un secteur associatif subventionné qui, en plus de son travail auprès des populations en difficulté, doit panser les dégâts sociaux générés par un modèle économique de plus en plus inégalitaire. Entre ces différentes composantes de la société, les rôles des uns et des autres peuvent sembler complémentaires et solidaires.

La redistribution des richesses, via les mécanismes de la sécurité sociale et de l'offre de services publics, ne fait pas que maintenir la paix sociale, elle contribue surtout à réduire les inégalités sociales. Le sociologue Matéo Alaluf²³⁸ explique cela à partir d'une étude récente qui montre qu'en France, si on prend en considération les revenus primaires (c'est-à-dire avant impôt et autres prélèvements ou cotisations) et que l'on mesure l'écart des revenus, on constate que celui-ci est de un à huit. Après impôt, l'écart n'est plus que de un à sept et, si l'on tient compte des revenus après l'ensemble des retenues sur salaire et qu'on tient compte de l'ensemble des services publics (et de la sécurité sociale) dont bénéficient les gens, l'écart est alors ramené de un à quatre²³⁹. Plus encore, l'État social contribue fortement à la réduction des inégalités de genre dans la mesure où il emploie beaucoup de femmes (infirmière, enseignante...) et dispense des services (crèches, garderies...) qui, souvent, bénéficient en premier à ces dernières²⁴⁰.

Cependant, cette solidarité fonctionne de plus en plus au bénéfice des classes dominantes et du monde des affaires (qui font l'objet de plus en plus de cadeaux fiscaux et de réductions de cotisations sociales); la pauvreté ne diminue pas, elle a même tendance à s'accroître et, à l'autre extrémité de l'échelle sociale, les revenus ont plutôt tendance à augmenter.

2. L'État social remis en cause par le haut et par le bas

Ce point présente deux types d'attaques dont l'État social est la cible : le conditionnement des droits par des mécanismes marchands, et la façon dont est considérée l'aide sociale, qui n'est plus allouée selon le statut de l'allocataire, mais selon le comportement de ce dernier.

Par le haut : des droits conditionnés par des mécanismes marchands

Alors que nos droits collectifs (via la sécurité sociale et les services publics) sont de plus en plus attaqués, on constate que les droits individuels accordés aux individus tendent à augmenter. Par exemple, on soumet l'ensemble des allocations de chômage à un régime de dégressivité²⁴¹, et on assure simultanément au demandeur d'emploi qu'il pourra bénéficier d'un accompagnement.

Par ailleurs, les autorités belges ont confié aux acteurs marchands la fourniture de services autrefois pris en charge par le service public. Dès lors, des biens et des services de première nécessité se présentent aux différentes composantes de la population dans le cadre d'une logique marchande. Ces biens et services sont donc sur des marchés, et ceux qui les fournissent ont pour priorité de tirer bénéfice (souvent, le plus possible) de leurs activités. Logement locatif, fourniture d'électricité et du gaz reposent sur cette logique marchande; c'est aussi le cas pour nombre de médicaments, assurances complémentaires, etc. L'enseignement fonctionne dans le cadre d'une logique de quasi-marché, même si, en l'occurrence, l'objectif n'est pas pour les établissements scolaires les plus côtés de faire du profit mais de drainer vers eux les élèves des milieux favorisés et garantir à leurs parents que leur progéniture recevra un enseignement qui leur assurera un avenir prometteur. Nous l'avons vu, concernant l'accès à ces biens et services de première nécessité, les personnes en situation de précarité ne sortent pas gagnantes des logiques marchandes.

Le recours aux mécanismes du marché est fortement privilégié par nos gouvernants, y compris en matière de politiques sociales. Dans ce domaine, ils lancent des appels à projets auxquels des structures pourront candidater dans un rapport de concurrence entre elles.

238_Voir la [vidéo réalisée par l'Atelier des droits sociaux](#).

239_Ibidem.

240_Les attaques contre l'État social risquent d'impacter davantage les femmes que les hommes et par conséquent d'accroître les inégalités de genre. Lorsque le gouvernement fédéral et celui de la Communauté française ont décidé en 1996 de supprimer 3 000 postes d'enseignants du secondaire, ils ont sabré dans un secteur qui emploie une majorité de femmes. La dégradation des conditions de travail des infirmières dans le monde hospitalier pousse bon nombre d'entre elles à quitter le secteur pour se lancer comme indépendantes ou pour se reconverter... Il faut donc défendre l'État social et revaloriser les emplois qu'il génère et ceux et celles qui les occupent.

241_Concernant les atteintes à la sécurité sociale, nous renvoyons le lecteur au chapitre 2.

Au niveau des prestations sociales, c'est le règne du donnant-donnant : on va attendre davantage de contreparties de la part des usagers, voire mettre en avant les devoirs avant les droits. Ce qui fait dire à Robert Castel que cette « idée de la contrepartie s'inscrit, de fait, dans une logique marchande plutôt que dans une logique de droit »²⁴². Le juriste Alain Supiot abonde dans ce sens quand il déclare « [qu'] aujourd'hui, les droits sociaux ne sont plus que des dérogations, des exceptions aux droits de la concurrence qui règne sans partage »²⁴³. Pour la sociologue Colette Bec, cela va même plus loin car il s'agit « de faire converger vers une fin économique une série de mesures sociales propres à la servir et dont on attend en retour les effets bénéfiques »²⁴⁴. En somme, il s'agit de faire en sorte que toutes les personnes en âge de travailler puissent participer utilement à l'économie du pays. Dans ce cadre, les allocations de chômage, par exemple, ne sont plus considérées comme des revenus de remplacement mais comme des investissements.

Par le bas : la contractualisation plutôt que le statut

Avant la généralisation des mesures d'activation aux sans-emploi, il fallait, pour obtenir de l'aide du CPAS (pour celui ou celle qui était en âge et en capacité de travailler), remplir des critères attestant de son état de pauvreté. Depuis qu'on a contractualisé l'aide sociale, le contrat d'insertion signé par l'utilisateur et l'assistant social du CPAS fait primer le volet obligation sur le volet des droits. Pas de contrat, pas d'aide. Dès lors, nous dit la chercheuse Claire Corniquet, « le contrat sert à réintroduire une norme d'insertion et à construire un système d'exclusion »²⁴⁵. La contractualisation, en individualisant (sans pour autant personnaliser) la relation d'aide, a eu pour effet de « saper totalement la dimension collective d'ayant-droit »²⁴⁶.

Le sociologue Mejed Hamzaoui analyse les contrats dans le champ de l'aide sociale comme « des instruments privilégiés pour permettre à l'autorité centrale, aux pouvoirs locaux et aux administrations d'exercer leurs capacités d'impulsion de nouvelles politiques publiques et de diffuser les nouvelles conceptions de l'action publique »²⁴⁷. Cette remarque est importante car, effectivement, la contractualisation va s'immiscer au cœur même des pratiques des travailleurs sociaux et des comportements des allocataires sociaux.

L'usage du contrat va permettre aux autorités de sortir de la notion de statut. Avec le contrat, elles vont pouvoir produire chez l'allocataire un comportement attendu. C'est en cela que le contrat s'oppose au statut, car le « statut désigne, par définition, l'ensemble des rapports légaux qui s'établissent entre les hommes en l'absence de tout acte de volonté de leur part »²⁴⁸.

Le sociologue Robert Castel avait très tôt mis en garde ses concitoyens contre les politiques de contractualisation des politiques sociales. Le 7 juin 2001, il a signé une carte blanche dans le journal *Le Monde*, en réaction à une déclaration conjointe du numéro deux du Medef (Mouvement des entreprises de France, organisation patronale), Denis Kessler et du philosophe François Ewald, qui appelait, nous résume Robert Castel, à libérer l'individu « des contraintes d'ordre bureaucratique et étatique qui font obstacle à son épanouissement »²⁴⁹ et contrarient chez lui « l'esprit d'entreprise, le goût du risque, la volonté d'innover contre les réglementations tatillonnes, les pesanteurs de la loi et le carcan des systèmes de sécurisation dont l'État a été le maître d'œuvre »²⁵⁰. Dans sa carte blanche, Castel déclara que « Démanteler ces systèmes de régulations collectives, en revenir par exemple de la loi au contrat, c'est vouloir faire exploser ce socle de garanties juridiques, légales, statutaires, qui ont permis de généraliser l'accès à la condition positive d'individu »²⁵¹.

242_CASTEL Robert, « Garder la référence au droit », *Lien social*, no 1000-1001, janvier 2011, pp. 11-15.

243_Propos de SUPIOT Alain, sur France Culture, dans l'émission « L'invité(e) des Matins d'été », le 23 mai 2013.

244_BEC Colette, *La Sécurité sociale. Une institution de la démocratie*, Éditions Gallimard, Paris, 2014, p. 178.

245_CORNIQUET Claire, *De l'usage du contrat dans l'aide sociale*, Lire et Écrire Bruxelles, décembre 2017, p. 5.

246_Ibidem, p. 6.

247_HAMZAOUI Mejed, « Contractualisation de l'aide et l'action sociale », *Les politiques sociales*, no 1-2, 2017, p. 41.

248_CHELLE Élisabeth, *Gouverner les pauvres. Politiques sociales et administration du mérite*, Éditions Presses Universitaires de Rennes, 2012, p. 172.

249_CASTEL Robert, « "Risquophiles", "risquophobes" : l'individu selon le MEDEF », *Le Monde*, 7 juin 2001.

250_Le chômeur, par exemple, dans cette configuration, n'a pas besoin d'être protégé par un statut collectif (perçu comme une source de dépendance) ; bien au contraire, il faut qu'il sente la nécessité de se bouger et de fréquenter les dispositifs d'insertion afin de s'adapter aux exigences du marché du travail. Cette façon de percevoir dissocie la catégorie « chômeur » de la question sociale alors que ce sont ses liens avec cette dernière qui ont permis son institutionnalisation et les droits y afférant.

251_CASTEL Robert, « "Risquophiles", "risquophobes" : l'individu selon le MEDEF », *Le Monde*, 7 juin 2001. Les individus au sens positif du terme, ce sont, nous dit Castel, des sujets dotés d'un minimum d'indépendance, de capacités d'initiative et de reconnaissance sociale. Et d'ajouter que « pour ceux qui ne disposent pas de l'assise du capital, c'est l'établissement de protections collectives et de droits sociaux – droit du travail, protection sociale – qui avait permis à une majorité de salariés, de disposer d'un minimum de sécurité dans le présent et d'assurance sur l'avenir ».

Les travaux du sociologue Vincent Dubois nous invitent à nous pencher sur la façon dont les droits sociaux sont perçus par les organismes publics. Tout d'abord, les pouvoirs publics utilisent de plus en plus ces droits pour agir sur les comportements des allocataires. Il ne s'agit pas de leur verser des aides parce qu'ils ont le bon statut mais parce qu'ils ont les bons comportements. Le sociologue constate qu'en matière de politiques sociales, « de plus en plus de critères de faits (soumis à appréciation) priment sur les critères de droits (liés à un statut), rendant plus "sensible" le travail de qualification juridique des situations individuelles »²⁵². Et d'ajouter que « la relation d'aide tend à se structurer autour de la suspicion des agents institutionnels à l'égard des justifications apportées par les demandeurs »²⁵³. Dans ces conditions, il ne faut pas s'étonner qu'en matière d'assurance-chômage, « le contrôle a de fait été érigé en moyen d'agir sur les comportements individuels des chômeurs, désormais réputés constituer l'une des causes majeures du chômage »²⁵⁴.

3. Une approche néolibérale du droit

Ce point montre comment la vision néolibérale du droit vide celui-ci de sa dimension collective, au bénéfice des logiques marchande et entrepreneuriale, avec comme conséquence le renforcement des inégalités.

Le droit, une ressource au service des projets personnels, pas un bien commun

Les propos de Denis Kessler et François Ewald, évoqués ci-dessus, correspondent à une vision néolibérale du monde et des rapports sociaux. D'autres personnalités partagent ce type de vision, et pas des moindres. La vulnérabilité, dans une vision néolibérale, n'est pas considérée comme l'attribut des seuls chômeurs, des demandeurs d'emploi, des usages du CPAS, etc. Plus largement, elle est liée à la condition humaine. Par conséquent, il n'y a pas lieu pour les travailleurs, avec ou sans emploi, de réclamer ou de s'accrocher à des protections qui n'ont pas lieu d'être.

La présidente du MEDEF, Laurence Parisot, avait déclaré le 30 août 2005 : « La vie, la santé, l'amour sont précieuses, pourquoi le travail échapperait-il à cette loi ? »²⁵⁵. Étant donné que l'humain, par définition, est vulnérable, on ne doit plus concevoir le droit comme une sécurité mais comme une ressource, un moyen d'action. Dans cette approche, il ne s'agit pas, comme dans le cas de la société salariale, de chercher à protéger l'individu, mais sa capacité d'action (comme il se doit dans une société où l'individu est pensé sur le mode entrepreneurial). Cela signifie qu'il appartient aux individus, armés de leurs droits, de faire leur chemin et tous sont invités à se mettre en projet et à user de leur droit pour le mener à bien. Vu sous cet angle, le chercheur d'emploi doit concevoir sa période de chômage et les dispositifs d'insertion comme des opportunités pour mieux réussir sa vie professionnelle.

Par conséquent, lorsque les gouvernants prétendent donner des droits supplémentaires, ils le font sous la forme de droits individuels, c'est-à-dire des droits qui ne garantissent rien en eux-mêmes, contrairement au droit social qui est collectif et oblige l'ensemble des acteurs sociaux et institutionnels concernés. Le « droit individuel ne s'applique que si les acteurs le font vivre. Eux doivent se bouger »²⁵⁶. Seuls ceux qui sont en mesure de s'en saisir et qui seront suffisamment habiles pourront utiliser ces droits avec plus ou moins de succès. Pour le philosophe Franck Fischbach, c'est le « droit à la débrouille »²⁵⁷.

La responsabilisation comme condition d'accès aux droits

La sociologue Aude Lejeune déclare que « les citoyens les plus démunis et les plus vulnérables ont une perception du droit et de la justice très négative »²⁵⁸. D'après les enquêtes auxquelles elle se réfère, ils les « envisagent majoritairement comme des institutions qui punissent et non comme des ressources potentielles pour défendre leurs propres intérêts, soit offensivement soit défensivement »²⁵⁹.

.....
252_DUBOIS Vincent, « Le guichet des organismes sociaux ou l'institution des pauvres », dans ION Jacques (sous la direction de), *Le travail social en débat(s)*, Éditions La Découverte, Paris, 2005, pp. 205-218, p. 210.

253_Ibidem.

254_DUBOIS Vincent, « État social actif et contrôle des chômeurs : un tournant rigoriste entre tendances européennes et logiques nationales », dans CHABAN Didier et FANIEL Jean (sous la direction de), *L'Europe du chômage*, Éditions L'Harmattan, Paris, no 21, 2007, pp 73-95, p. 74.

255_PARISOT Laurence, *Le Figaro*, 30 août 2005.

256_EBERSOLD Serge, *Intervention* au colloque organisé du 1 au 3 juillet 2009 à l'Université Toulouse Jean Jaurès, par l'association REFUT, sur le thème : « Le travail social à l'épreuve du management et des impératifs gestionnaires ».

257_FISCHBACH Franck, *Le sens du social. Les puissances de la coopération*, Éditions Lux, Paris, 2015, p. 22.

258_LEJEUNE Aude, « Accès au droit en France : la socialisation juridique comme condition de l'accès aux droits », *Les Politiques sociales*, n° 3-4, 2014, pp. 48-57, p. 50.

259_Ibidem.

C'est ainsi que des dispositifs tant publics que privés ont vu le jour en France pour « permettre l'accès au droit et, plus fondamentalement, aux droits dans et en dehors de toute procédure judiciaire »²⁶⁰. Il s'agit, en somme, de faire en sorte que « les individus deviennent [...] maîtres de leur parcours d'accès aux droits »²⁶¹. La responsabilisation des individus par rapport à leurs droits « devient finalement la condition nécessaire pour que ceux-ci puissent bénéficier d'une aide qui, jadis, leur était accordée de manière automatique. L'exercice des droits n'est envisageable que si les citoyens se mobilisent eux-mêmes et participent activement à la résolution de leurs problèmes »²⁶².

Michel Chauvière, auteur du livre *Trop de gestion tue le social*, déclare que « Le droit n'est plus un droit, il devient une ressource, une possibilité, à condition de l'attraper et, pour cela, de s'y employer soi-même, au besoin, en étant accompagné »²⁶³. Pour Aude Lejeune, le travail de socialisation au(x) droit(s) doit permettre d'accroître le « traitement au cas par cas des difficultés rencontrées par les justiciables »²⁶⁴ et ne vise pas à encourager la contestation collective du droit tel qu'il est.

Une conception du droit qui ne produit pas d'égalité

Dans cette perspective, les individus ne sont pas sans ressources propres, ils ont tous des capacités et ils peuvent user des droits qui leurs sont conférés pour avancer dans leur projet. Cette vision du droit est conforme à la vision de l'économiste néolibéral Hayek pour qui le droit « s'est développé parce qu'il rendait les gens qui s'y conformaient plus efficaces dans la poursuite de leurs propres objectifs »²⁶⁵.

Dans cette conception, le droit ne doit plus être entendu comme quelque chose que nous avons en partage, qui conforte des avancées collectives et sert la collectivité... Il ne renvoie pas à une certaine vision de l'intérêt général et ne vise pas à produire de l'égalité sociale.

Les intérêts égoïstes ont la primauté sur le droit lui-même

En somme, le droit est juste une ressource dans laquelle chacun pourra puiser pour mener ses projets personnels. Dans cette vision, les intérêts égoïstes ont la primauté sur le droit lui-même. Michel Foucault traduit ce que la notion de contrat peut signifier dans un tel cadre : « Si l'on respecte le contrat, ce n'est pas parce qu'il y a contrat, mais c'est parce qu'il y a intérêt à ce qu'il y ait contrat »²⁶⁶. Dans cette perspective, nous dit Denis Pieret, « l'homo-juridicus est second par rapport à l'homo-économicus »²⁶⁷. Mais, dans ces conditions, que vaut le contrat quand il ne tient que par les intérêts égoïstes des contractants ?

Le droit disparaît comme « droit commun », source d'émancipation collective

Individualiser des droits peut porter atteinte à la dimension collective de nos droits. Alain Supiot déclare qu'à force de débiter le droit dans des « droits individuels, le droit disparaît comme droit commun »²⁶⁸. Pour lui, la multiplication des droits individuels participe à la déconstruction du droit social en lui faisant perdre sa capacité de rendre le citoyen solidaire²⁶⁹. Il est loin d'être le seul à s'inquiéter de ce tournant pris au niveau de la justice.

.....

260_*Ibidem*, p. 52.

261_*Ibidem*.

262_*Ibidem*, p. 53.

263_CHAUVIÈRE Michel, *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*, Éditions La Découverte, Paris, 2007, p. 112.

264_LEJEUNE Aude, *Le droit au Droit. Les juristes et la question sociale en France*, Éditions des Archives contemporaines, Paris, 2011, p. 83.

265_PIERET Denis, *Les frontières de la mondialisation. Gestion des flux migratoires en régime néolibéral*, Éditions Presses Universitaires de Liège, p. 114.

266_*Ibidem*, pp. 112-114.

267_*Ibidem*, pp. 112-114.

268_SUPIOT Alain, *Homo juridicus. Essai sur la fonction anthropologique du droit*, Éditions du Seuil, Paris, 2005, p. 27.

269_Lire, à ce propos, l'introduction du livre qu'Alain Supiot a dirigé, *La solidarité. Enquête sur un principe juridique*, Éditions Odile Jacob, Paris, 2015, pp. 7-32.

La revue *Droits et Société*, dans sa présentation du numéro 81 consacré à «La justice dans la gestion sociale»²⁷⁰, souligne que, dans le domaine social, le «désengagement de l'État est caractérisé par l'inflation et la valorisation remarquables du discours sur les droits en tant qu'*opportunités*. Or, dans ce contexte, la reconnaissance strictement formelle de droits constitue *de facto* un transfert de responsabilité : ce qui était autrefois pris en charge collectivement est soudainement transmis à l'individu, sous forme de trajectoire personnelle, voire de *liberté*»²⁷¹. Et si l'on constate «l'absence de réalisation des droits», cela résulterait «tout simplement d'une absence de dynamisme et de mobilisation des individus»²⁷².

Muriel Fabre-Magnan, professeur de droit à l'université de Paris 1, souligne pour sa part que «Distribuer des droits conduit à se donner bonne conscience à trop bon compte, si l'on se croit quitte [de se] préoccuper de leur effectivité»²⁷³. Et d'ajouter : «La distribution à tous de droits, fussent-ils fondamentaux, ne donne en outre aucun outil de résolution des conflits de ces droits. Leur conciliation ne peut alors se faire que par une mise en balance des différents droits ou par l'application d'un principe de proportionnalité dont on ne connaît ni les règles ni les mesures»²⁷⁴.

Si des litiges sont portés devant les tribunaux sur base de ces droits, la possibilité d'obtenir gain de cause reposera en bonne partie sur la capacité des avocats à défendre les intérêts de leurs clients. Les justiciables sans ressources n'auront pas les moyens de s'offrir les services d'avocats de leur choix et risquent de sortir perdants des confrontations.

Ce sont pourtant davantage les droits collectifs qui ont assuré l'émancipation des personnes des milieux populaires, bien plus que les droits strictement individuels. En l'absence de solidarité, il n'y a pas de droits collectifs émancipateurs à espérer pour ceux qui sont en bas de l'échelle sociale ou qui sont numériquement minoritaires et/ou sans moyens de pression²⁷⁵.

Quand les droits individuels sont dressés contre des droits collectifs

Robert Castel défend auprès des travailleurs sociaux le fait qu'ils doivent garder la référence au droit car, sans lui, il ne peut y avoir d'émancipation et d'individu sujet. Mais il fait référence à des droits collectifs, pas à des droits délivrés à titre individuel. On le voit déjà, les droits individuels peuvent être dressés contre des droits collectifs. Le droit à l'insertion, reconnu à chaque demandeur d'emploi, s'est accompagné d'une fragilisation des droits collectifs des chômeurs (voir chapitre 2).

En 2023, des syndicalistes ont été sommés par la justice de lever les piquets de grève devant les magasins de la grande distribution Delhaize, au risque, pour l'ensemble des syndicalistes présents, de se voir infliger une amende pour chaque client de Delhaize qui n'aurait pas su faire ses achats en raison de l'action syndicale²⁷⁶. Le droit individuel du consommateur a ici pris le pas sur le droit collectif de faire grève et de tenir des piquets. L'action syndicale visait à marquer l'opposition de salariés de l'entreprise (et de leurs organisations syndicales) à la fermeture de sites d'implantation de l'enseigne pour leur substituer l'ouverture de superettes Delhaize gérées par des indépendants.

C'est aussi au nom de la liberté individuelle d'entreprendre que le patronat est amené à «se plaindre des charges et des législations toujours trop contraignantes qui, selon lui, mettent ses entreprises en péril, ou du moins en entravent le développement»²⁷⁷. Les critiques patronales font d'une part référence aux politiques redistributives de la richesse produite (via les cotisations sociales et les contributions) qui ont vocation à assurer une plus grande égalité entre les habitants du pays et, d'autre part, aux législations qui garantissent des droits aux travailleurs au sein des entreprises qui les emploient²⁷⁸.

270_BERNHEIM Emmanuel et COMMAILLE Jacques, «Quand la justice fait système avec la remise en question de l'État social», *Droit et Société*, n° 81, 2012, pp. 283-298, p. 288.

271_Ibidem.

272_Ibidem.

273_FABRE-MAGNAN Muriel, *Introduction au droit*, Éditions Que sais-je ?, Paris, 2022, p. 10.

274_Ibidem.

275_Les Noirs américains ont obtenu des résultats sur le plan des droits civiques parce qu'ils ont su convaincre et rallier à leur cause une partie de l'électorat blanc en lui disant que l'égalité entre Noirs et Blancs est un plus pour l'Amérique, pas seulement pour les Noirs.

276_Delhaize : 500 euros d'amende par client pour les piquets de grève - RetailDetail BE.

277_ENGEL Vincent, «Droits individuels versus droits collectifs», *Le Soir* +, 31/03/2018.

278_On connaît certaines stratégies patronales (de grandes firmes) qui, en cas de restructuration, proposent d'indemniser les travailleurs licenciés sur base de leur seule ancienneté. Cette façon de faire permet de désolidariser les travailleurs disposant d'une grande ancienneté des plus jeunes. Ces derniers, n'ayant pas la force du nombre, devront se contenter d'une faible indemnité. En revanche, si l'ensemble des travailleurs (ou une part significative) avaient agi de concert et refusé l'offre patronale, ils auraient pu arracher des indemnités bien plus conséquentes pour tous. En matière sociale, la généralisation de la relation contractuelle a remis en cause les différents statuts d'allocataires. La casse des statuts et des collectifs de travailleurs a surtout eu pour effet de fragiliser les solidarités et atomiser les individus plus qu'elle ne favorise leur autonomie.

4. Illustration d'un droit individuel : qu'est devenu le droit à l'insertion ?

Ce point montre que le droit à l'insertion n'offre plus aucune assurance quant aux chances de pouvoir s'insérer durablement dans un emploi ou dans un métier. Robert Castel souligne que, dès les années 90, on a constaté que le temps passé en situation d'insertion s'apparentait pour nombre de personnes à un état permanent. Et l'auteur de poser la question : « que peut signifier être inséré socialement sans être inséré professionnellement ? »²⁷⁹. À l'emploi, on peut associer des statuts, mais en est-il de même pour celui qui reste tributaire de dispositifs d'insertion ?

La formation d'un second marché du travail

Certains sociologues, parmi lesquels Mejed Hamzaoui, disent qu'une partie importante de cette population participe à un second marché du travail à côté du marché du travail classique. Le second marché serait caractérisé par une alternance entre l'occupation d'emplois de courte durée, peu rémunérateurs, dans le cadre d'emplois atypiques (temps partiels, intérim, CDD...) et des passages réguliers par des dispositifs d'insertion. Un second marché du travail qui s'est donc structuré autour de ces types d'emploi et les dispositifs en question. Dispositifs qui se sont développés à la faveur de « la dérégulation des protections sociales et du marché du travail »²⁸⁰, et qui s'adressent à une frange de la population qui est en capacité de travailler mais qui n'est pas parvenue à se stabiliser professionnellement.

Nous sommes là nous dit Mejed Hamzaoui, dans une zone qui se situe « à l'intersection de la logique du travail et de l'assistance sociale »²⁸¹. Dans ce contexte, le travailleur social n'est plus à même « de ramener la marge vers le centre »²⁸². Celui qui se situe à la marge a perdu ses repères et le « travailleur social est alors comme un passeur qui s'apercevrait en cours de traversée qu'il n'y a plus de berge où conduire son passager »²⁸³. La situation est d'autant plus difficile que les professionnels du social, et en particulier ceux qui travaillaient dans l'ISP, interviennent dans le cadre de dispositifs qui n'ont pas « été conçus pour accueillir les gens de manière durable »²⁸⁴.

Si ces derniers ne parviennent pas à sortir par le haut d'un dispositif d'insertion (dans les temps impartis), on cherchera à identifier chez les individus eux-mêmes (et/ou dans leur cadre de vie) les freins qui ont empêché leur insertion, au risque de les rendre responsables de leur situation.

Ne pas parvenir à se stabiliser dans l'emploi, cela tient moins aux caractéristiques des personnes ici visées qu'aux changements qui se sont produits dans le champ du droit du travail et dans les orientations économiques privilégiées par nos gouvernants et par l'Union européenne. Ces personnes auraient été à l'emploi dans une période précédente, car la plupart ne sont porteuses d'aucune déficience particulière. Ce ne sont pas ces dernières qui se sont éloignées de l'emploi, c'est l'emploi qui s'est éloigné d'elles.

279_CASTEL Robert, « Du travail social à la gestion du non-travail », *Esprit*, n° 241, mars-avril 1998, p. 41.

280_HAMZAOUI Mejed, Insertion et accompagnement des insérés permanents ?, texte pour le 67^{ème} Congrès International de l'Association internationale pour la formation, la recherche et l'intervention sociale (AFRIS), publié le 7 juillet 2015.

281_*Ibidem*.

282_*Ibidem*.

283_CASTEL Robert, « Du travail social à la gestion du non-travail », *Esprit*, n° 241, mars-avril 1998, p. 42.

284_DUVOUX Nicolas, « Entre instrumentalisation et quête d'identité. La difficile reconnaissance des allocations du RMI », dans CHABANET Didier, DUFOUR Pascale et ROYALL Frédéric (sous la direction de), *Les mobilisations sociales à l'heure du précaire*, Éditions Presses de l'EHESP, Rennes, 2011, pp 183-202, p. 197.

Conditionner des droits en faisant abstraction d'éléments de contexte

Les attentes institutionnelles vis-à-vis des chômeurs ne cessent d'augmenter, alors même que les organismes publics chargés de les accompagner ne sont pas en capacité de répondre à leurs attentes légitimes. Pour commencer, les exigences vis-à-vis des demandeurs d'emploi ne sont pas proportionnelles au nombre d'offres d'emploi qui émanent des organismes de placement des chômeurs.

En Région de Bruxelles-Capitale, Claire Corniquet, chercheuse à Lire et Écrire, faisait remarquer qu'en 2011, Actiris n'avait à proposer aux 70 743 demandeurs d'emploi peu qualifiés que 2 747 offres d'emploi correspondant à leur profil. Par ailleurs, au cours de cette période, le gouvernement fédéral a décidé de n'accorder des dispenses de recherche d'emploi qu'à partir d'un minimum de 20 heures hebdomadaires de formation, au lieu de 10 heures précédemment. Cette décision a été prise alors même que « près de 80 % des demandeurs d'emploi en difficulté de lecture et d'écriture se retrouvent chez un opérateur qui organise une offre de formation nettement inférieure aux 20 heures par semaine »²⁸⁵. Ce changement était de nature à exposer encore davantage les demandeurs d'emploi en formation à des sanctions.

Alors que les offres d'emploi font défaut et que l'offre de formation est insuffisante, les autorités continuent d'adopter des mesures toujours plus contraignantes pour les allocataires sociaux. La chercheuse Iria Galván Castaño²⁸⁶ soulignait que les politiques d'activation avaient occasionné une augmentation de la demande de formation (visant l'insertion professionnelle) alors même que l'offre en la matière était restée très largement insuffisante.

.....
285_CORNIQUET Claire, *Quelles représentations ont les apprenants et stagiaires en alphabétisation de leur parcours de formation vers l'emploi ? Enjeux et défis pour le secteur de la formation ISP-Alpha*, Lire et Écrire Bruxelles, 2015, p. 19.

286_GALVÁN CASTAÑO Iria, *À propos des facteurs qui influencent la persévérance et la fréquentation des apprenants en Alpha. Étude exploratoire au sein de Lire et Écrire Bruxelles*, Lire et Écrire Bruxelles, 2017, p. 16.

Pour conclure le troisième chapitre

Lorsque le sociologue Robert Castel déclare que les travailleurs sociaux doivent garder la « référence aux droits »²⁸⁷, il se réfère à ceux qui assurent aux individus sans capital économique à la fois une reconnaissance sociale et les moyens de conserver une capacité d'action autonome. Ces droits correspondent davantage à l'État social, au sens où ils traduisent la volonté de la société d'assurer une plus grande égalité entre ses membres, notamment au moyen d'une meilleure redistribution des richesses. Ces droits sont des socles sur lesquels les personnes peuvent prendre appui pour construire leur vie. L'État social conserve encore beaucoup de ses atouts, les promoteurs de l'État social actif ne sont pas encore parvenus à le supplanter dans toutes ses déclinaisons.

Avec l'État social actif, les droits ont davantage été conditionnés à l'adoption, par les intéressés, de comportements attendus. Ces droits ne visent pas à permettre aux individus de vivre de la façon la plus autonome possible. Ils s'apparentent à des investissements dont les autorités attendent des retours. Les allocations ne traduisent pas ici la volonté de redistribuer les richesses du pays. L'égalité des chances est préférée à l'égalité sociale. Les statuts et les droits des allocataires ont été fragilisés par la généralisation de la contractualisation des politiques sociales.

Ces dernières décennies, les autorités ont accordé des droits à la population. Ces droits ne pourront devenir effectifs que si les personnes concernées les mobilisent, se montrent persévérantes... (et cela aussi souvent que nécessaire). Par ailleurs, ces droits n'impliquent pas toujours l'existence de procédures de traitement des conflits, et les arbitrages auxquels ils aboutissent peuvent s'avérer fort différents d'un conflit à l'autre. Ce sont des droits qui, souvent, ne garantissent rien a priori, même en cas de plainte ou de recours...

Selon une approche de type néolibéral, les droits n'auraient pas pour fonction de servir un idéal commun quelconque, mais de permettre à chacun d'en user pour réaliser ses projets, pour défendre et servir ses intérêts. Appréhender les droits comme des ressources à saisir par chaque individu selon ses besoins du moment nous éloigne d'une conception plus égalitaire de la vie en société. Les droits s'apparentent dès lors à des armes (défensives ou offensives) dont il appartient à chacun de faire usage ou non selon ses besoins spécifiques.

La mise en avant des individus par le biais du droit risque surtout d'accroître les inégalités entre les justiciables, car les classes dominantes usent depuis longtemps du droit avec tous les moyens dont elles disposent, comme une ressource pour promouvoir leurs intérêts. Les personnes sans capitaux – au sens large (économique, culturel, social, scolaire, etc.) – appréhendent davantage le droit comme quelque chose d'extérieur, de menaçant, et non comme des ressources pour l'action. Et même si elles étaient amenées à changer leur façon de voir, elles auraient toujours plusieurs longueurs de retard par rapport aux classes dominantes. Ces dernières disposent des ressources et de savoir-faire qui ne s'acquièrent pas du jour au lendemain.

Par ailleurs, on constate que des droits individuels sont régulièrement utilisés pour contester les droits collectifs (ex. : le droit du consommateur contre le droit de grève et de tenir des piquets de grève). Cette tendance est d'autant plus inquiétante que les droits collectifs ont souvent été déterminants pour l'émancipation des milieux populaires et, plus largement, pour les salariés.

.....
²⁸⁷_CASTEL Robert, « Garder la référence au droit », *Lien social*, n° 1000-1001, janvier 2011, pp. 11-15.

Conclusion d'ensemble

Pour des lendemains qui chantent

Synthèse de la matière

Nous avons relié dans ce travail des problèmes rencontrés par nos publics avec des problématiques sociales plus structurelles, qui renvoient aux inégalités profondément incrustées dans notre société. Voici, brièvement résumé, l'objet des trois chapitres de ce travail.

Le premier prend pour point de départ des situations sociales qui nous ont été rapportées par des travailleurs sociaux actifs dans le secteur de l'alphabétisation. Toutes ces situations concernent des personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture. Nous avons cherché à les contextualiser au regard de cadres plus larges d'analyses (institutionnelle, législative, sociologique, historique...) dans lesquels elles s'inscrivent. L'ensemble des situations se subdivise en huit catégories : logement (I); faire face aux factures (II); la voie numérique sans issue (III); en détention (IV); enseignement (V); question de statut (VI); ce qui arrive en formation (VII); rapport au travail (VIII).

Le deuxième chapitre entend montrer l'évolution sur le temps long (plusieurs décennies) des problématiques du logement, de la santé et du chômage à Bruxelles. Il s'agit de mettre en évidence le fait que, sur ces trois aspects de la vie des Bruxellois, les choses ont plutôt eu tendance à se dégrader.

Le troisième chapitre est centré sur les droits socio-économiques dont peuvent bénéficier les habitants du pays, en l'occurrence les Bruxellois. Alors que nous concevons le droit et les droits comme devant servir l'égalité, nous voyons apparaître une nouvelle conception qui envisage le droit et les droits plutôt comme des ressources dont il revient à chacun de s'emparer comme autant d'opportunités à mettre au service de ses intérêts personnels et égoïstes (sans souci de l'intérêt général). Par ailleurs, ce chapitre montre que si de plus en plus de droits sont accordés aux citoyens, ceux-ci n'ont rien d'automatique, et s'en prévaloir ne signifie pas qu'ils vont devenir effectifs. Ces nouveaux droits se développent au détriment des droits collectifs qui sont à la base de l'État social.

Les inégalités sociales augmentent, les préjugés sur les allocataires sociaux aussi

La tendance actuelle veut que les problèmes sociaux qui traversent la société soient traités à l'échelon le plus bas (l'individu, le ménage, le quartier...), celui des individus directement concernés, là où les problèmes se posent localement. À ce niveau, il n'y a pas de problèmes sociaux (qui intéressent la société entière) à éradiquer, juste des difficultés à surmonter dans le cadre d'une approche qui « interdit toute polémique, toute adversité politique »²⁸⁸. Cette tendance s'accompagne de la détérioration des services à la population qui reposent sur des politiques redistributrices (services publics, de santé, de sécurité sociale, d'enseignement, de transports, etc.). Conséquences : les inégalités sociales augmentent et les conditions de vie des populations pauvres et précaires – notamment les personnes en difficulté avec la lecture et l'écriture – se détériorent elles aussi. Des politiques ciblées sur les plus pauvres sont alors adoptées, mais celles-ci vont très vite se révéler aussi coûteuses qu'inefficaces pour enrayer le phénomène (quand elles ne vont pas l'aggraver). Par ailleurs, les mesures destinées aux allocataires sociaux sont de moins en moins populaires auprès de la population en général.

Lorsque le sentiment de déclassement ou de risque de déclassement concerne beaucoup de gens, il est difficile de susciter dans le public de l'empathie pour autrui, plus encore envers ceux qui vivent des aides de la collectivité. Cela peut aller jusqu'au rejet de ces derniers. Des personnes en situation de précarité font même tout pour se distinguer d'autres précaires auxquels elles refusent de s'assimiler. C'est précisément ce que dit Nicolas Duvoux lorsqu'il écrit que « la stigmatisation des allocataires alimente un conflit larvé entre des populations très proches du point de vue de leur situation sociale et qui évoluent parfois dans une grande proximité spatiale – celle de l'entre-soi subi des quartiers les plus défavorisés »²⁸⁹. Depuis une vingtaine d'années, lorsque le pauvre exprime sa souffrance par rapport à sa condition sociale, il peine à susciter de l'empathie au niveau de l'opinion publique.

288_VRANCKEN Didier, « Politiques de la souffrance, politique du vivant : quand les corps "parlent" de souffrance », dans Périlleux Thomas et Cultioux John (sous la direction de), *Destins politiques de la souffrance. Intervention sociale, justice, travail*, Éditions Erès, Toulouse, 2009, pp. 61-76, p. 71.

289_DUVOUX Nicolas et PAPUCHON Adrien, *op. cit.*, pp. 293-304.

L'économiste Michel Husson rapporte les réactions de lecteurs à la lecture d'un article publié dans *Le Monde* du 15 décembre 2018, relatant la vie d'un couple avec quatre enfants qui déclare «en avoir marre d'être pauvre»²⁹⁰. Le journal a reçu d'une partie de ses lecteurs «un déluge de commentaires désobligeants à leur égard»²⁹¹, précise l'auteur du reportage. Rien ne leur était épargné, les quatre enfants, le MacDo, le chien, le fait que la mère ne travaille pas, etc. Ce fait ne permet pas à lui seul d'affirmer qu'il s'agit de l'expression largement majoritaire dans l'opinion... mais des études viennent confirmer ce rejet du pauvre, du chômeur, de celui qui doit recourir à la solidarité, etc. Des personnalités politiques et médiatiques font passer l'idée auprès de l'opinion publique que, parmi les pauvres, beaucoup sont des profiteurs qui exploitent la solidarité. C'est le discours affirmant «qu'il faut défendre ceux qui se lèvent tôt et vont travailler plus pour gagner un peu plus contre ceux qui se lèvent tard et qui vivent au détriment de ceux qui triment»²⁹².

Les pressions institutionnelles qui s'exercent sur les allocataires sociaux ne sont pas de nature à émouvoir l'opinion publique, même lorsqu'elles génèrent de l'exclusion et de la souffrance. Comme le dit Christophe Dejours, il ne peut y avoir de «mouvement de solidarité et de protestation que dans le cas où une association est établie entre perception de la souffrance d'autrui et conviction que cette souffrance est le fait d'une injustice»²⁹³. Un chômeur exclu de l'assurance-chômage (ou menacé d'exclusion) après plusieurs entretiens d'évaluation négative de sa recherche d'emploi peut souffrir de son exclusion, mais cette souffrance n'est pas perçue comme le résultat d'une injustice. Par ailleurs, nous dit Dejours, si la souffrance d'autrui n'est pas «perçue, la question de la mobilisation dans l'action politique»²⁹⁴ ne se pose pas, «pas plus que celle de la justice et de l'injustice»²⁹⁵.

Montrer que les inégalités sont le produit d'injustices

Par notre travail, nous avons voulu montrer que les problèmes que rencontrent les publics associatifs, notamment en alphabétisation, ont partie liée avec un système socioéconomique qui accroît les souffrances et les inégalités plutôt que de les réduire, et qui nie l'existence d'une question sociale en individualisant à l'extrême le traitement des problèmes sociaux.

La précarité n'affecte pas que des personnes, mais des populations et des catégories sociales tout entières. Chaque association doit donc regarder au-delà de ses publics cibles si nous voulons remettre la question sociale au centre des enjeux.

En effet, les actions associatives s'inscrivent souvent dans le cadre de dispositifs publics et s'adressent à des publics cibles fixés à partir de critères prédéfinis. Dans le réseau Alpha à Bruxelles, très majoritairement, les associations ne limitent pas leurs actions au seul domaine de l'alphabétisation. Le plus souvent, ce type d'action est venu s'ajouter à des actions centrées sur des problématiques autres (logement, santé, questions de genre, vie de quartier, personnes en détention, etc.). Ces problématiques concernent également nombre de personnes qui suivent des formations d'alphabétisation. Comme le rappelle Pascale Pichon, «chaque dispositif de l'action publique ne contient pas à lui seul la population qu'il prétend prendre en charge»²⁹⁶.

Le réseau Alpha bruxellois est pluriel dans sa composition et dans les thématiques qu'il travaille. C'est là une richesse. Si nous prenons une vue d'ensemble, ces associations s'adressent, via toutes les actions qu'elles mènent, davantage à des populations qu'à des publics cibles (les populations précaires du Croissant pauvre de Bruxelles). Pourquoi ne pas travailler ensemble entre associations du Réseau, avec ces populations et avec d'autres, pour changer le cours des choses et renouer avec des réformes positives? À s'en tenir à des actions visant des publics cibles, on perd toute vue d'ensemble et notre action servira au mieux à permettre à quelques personnes de tirer leur épingle du jeu et, au pire, à distiller juste de l'espoir provisoire à chacun pris individuellement...

290_HUSSON Michel, *Portrait du pauvre en habit de vaurien. Eugénisme et darwinisme sociale*, Éditions Syllepse, Paris, 2023, p. 290.
291_Ibidem.

292_Propos de campagnes électorales qui reviennent régulièrement.

293_DEJOURS Christophe, *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*, Éditions du Seuil, 1998, pp. 19-20.

294_Ibidem.

295_Ibidem.

296_PICHON Pascale, «La construction des publics», dans ION Jacques (sous la direction de), *Le Travail social en débat(s)*, Éditions La Découverte, Paris, 2005, pp. 189-204, p. 194.

Commençons par la «réaffirmation d'un monde commun : l'intégration sociale ne saurait être subordonnée aux efforts supposés, aux performances mesurées»²⁹⁷. Nous faisons tous partie de la société et le recours à l'exclusion n'est pas une option.

Ensuite, demandons-nous, comme le fait le sociologue Vrancken, pourquoi des problèmes du même type, qui se répètent en boucle, ne font jamais « chorus » ? Pourquoi des misères singulières ne parviennent pas à trouver de traduction dans des « termes plus généraux », tels que ceux « d'injustices, de violence sociale »²⁹⁸ ? Pourquoi ne produit-on pas un discours commun qui (nous) rassemble et (nous) mobilise ? Il poursuit en posant ces deux questions : « Comment des difficultés fortement moralisées et psychologisées peuvent-elles être posées en tant que problèmes collectifs au sein d'un espace public ? Comment transformer ces souffrances et ces malheurs en injustice ? »²⁹⁹.

Dénonçons, avec l'économiste et philosophe Frédéric Lordon, un monde qu'on nous présente sous la forme « de misères séparées³⁰⁰ » et dont « tout est fait pour les laisser chacune à sa particularité, c'est-à-dire à son isolement, sans jamais vouloir donner à chacune la valeur d'un symptôme, ni encore moins les réunir en un tableau d'ensemble qui, bien sûr, demanderait à aller voir au-delà, dans la direction d'un système générateur »³⁰¹.

Si nous voulons changer les choses, nous devons bien admettre que nous devons nous référer à un « avenir projeté »³⁰² et, pour espérer y parvenir, nous devons « avoir un minimum de prise sur le présent »³⁰³. Nous allons devoir opérer des rapprochements entre associations, commencer à parler du monde que nous voulons, et agir collectivement, ici et maintenant. Dans cette optique, les dispositifs dans lesquels travaillent les associations ne doivent pas faire office de lignes d'horizon à nos yeux³⁰⁴.

.....
297_GIRARDOT Dominique, *La société du mérite. Idéologie méritocratique et violence néolibérale*, Éditions Le Bord de l'Eau, 2011, p. 200.

298_VRANCKEN Didier, *op.cit.*, p. 71.

299_*Ibidem*, p. 76.

300_LORDON Frédéric, « *Les évitements visibles de Pierre Rosanvallon* », Blog de Frédéric Lordon, 7 février 2014.

301_*Ibidem*.

302_BOURDIEU Pierre, *Contre-feux*, Éditions Liber-Raisons d'Agir, Paris, 1998, p. 97.

303_*Ibidem*.

304_Ce qui ne va pas manquer de susciter des tensions avec les pouvoirs subsidiaires, qui ont plutôt tendance à restreindre l'action associative pour qu'elle rentre dans le cadre des dispositifs qu'ils subsidient.

Bibliographie

OUVRAGES

- AVENEL Cyprien, BOISSON-COHEN Martine, DAUPHIN Sandrine, DUVOUX Nicolas, JULIEN Manon, PALIER Bruno, *L'investissement social : quelle stratégie pour la France ?*, Éditions La Documentation française, Paris, 2017.
- BEC Colette, *La Sécurité sociale. Une institution de la démocratie*, Éditions Gallimard, Paris, 2014.
- BIHR Alain et PFEFFERKORN Roland, *Le système des inégalités*, Éditions La Découverte, Paris, 2008.
- BOUILLON Florence, *Le squat : problème social ou lieu d'émancipation ?*, Éditions Rue D'ULM, Paris, 2022.
- BOURDIEU Pierre, *La misère du monde*, Éditions du Seuil, Paris, 1993.
- CAPÉAU Bart, CHERCHYE Laurens, DACANCO Koen, DECOSTER André, DE ROCK Bram, MANIQUET François, NYS Annemie, PÉRILLEUX Guillaume, RAMAEKERS Ève, RONGÉ Zoé, SCOKKAERT Erik, VERMEULEN Frédéric, *En faut-il peu pour être heureux? Conditions de vie, bonheur et bien-être en Belgique*, Éditions Anthémis, Chamalières, 2019.
- CARBONNIER Clément et PALIER Bruno, *Les femmes, les jeunes et les enfants d'abord. Investissement social et économie de la qualité*, Éditions PUF, Paris, 2022.
- CASTEL Robert et HAROCHE Claudine, *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi. Entretien sur la construction de l'individu moderne*, Éditions Fayard, Paris, 2001.
- CHARLIER Patrick, MARY Philippe, NÈVE Marc et REYNAET Pierre, *Le guide du prisonnier. Belgique*, Éditions Labor, Charleroi, 2002.
- CHARMES Éric et BACQUÉ Marie-Hélène, *Mixité sociale, et après ?*, Éditions Presses Universitaires de France, Paris, 2016.
- CHAUVIÈRE Michel, *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*, Éditions La Découverte, Paris, 2007.
- CHAUVIÈRE Michel, GELOT Didier, LEBRUN Catherine, POIRET Benjamin, SIRE-MARIN Évelyne, STAMBOULI Mylène, *L'indigent et le délinquant. Pénalisation de la pauvreté et privatisation de l'action sociale*, Éditions Syllepse, Paris, 2008.
- CHAVEL Solange, *Se mettre à la place d'autrui. L'imaginaire moral*, Éditions PUR, Rennes, 2011.
- CHELLE Élisabeth, *Gouverner les pauvres. Politiques sociales et administration du mérite*, Éditions Presses Universitaires de Rennes, 2012.
- COENEN Marie-Thérèse, HUBERTY Colette et LORIAUX Florence, *Questions d'histoire sociales*, Éditions Carhop-FEC, Bruxelles, 2005.
- DARTIGUENAVE Jean-Yves, *Pour une sociologie du travail social*, Éditions Presses Universitaires de Rennes, 2010.
- DE JONCKHEERE Claude, *83 mots pour penser l'intervention en travail social*, IES Éditions, Genève, 2010.
- DE KEERSMAECKER Marie-Laurence et ZIMMER Pol, *Le logement à Bruxelles entre héritage et perspectives. Trente ans de politique de l'habitat pour quel avenir ?*, Éditions Presses Universitaires de Louvain, 2019.
- DEJOURS Christophe, *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*, Éditions du Seuil, Paris, 1998.
- DELALANDE Nicolas, *Les batailles de l'impôt. Consentement et résistances de 1789 à nos jours*, Éditions du Seuil, Paris, 2014.
- DELCROIX Catherine, *Précarités : contraintes et résistances*, Éditions L'Harmattan, Paris, 2014.
- DUBOIS Vincent, *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Éditions Economica, Paris, 2003.
- FABRE-MAGNAN Muriel, *Introduction au droit*, Éditions Que sais-je ?, Paris, 2022.
- FELTESSE Patrick et REMAN Pierre, *La sécurité sociale. Comprendre pour la défendre*, Éditions Couleur livres, Mons, 2006.
- FISCHBACH Franck, *Le sens du social. Les puissances de la coopération*, Éditions Lux, Paris, 2015.
- FRANÇOIS Camille, *De gré ou de force. Comment l'État expulse les pauvres*, Éditions La Découverte, Paris, 2023.
- GIRARDOT Dominique, *La société du mérite. Idéologie méritocratique et violence néolibérale*, Éditions Le Bord de l'Eau, Latresne, 2011.
- GUNDUZ Nursen, *La remise au travail "article 60". Une voie sans issue*, Éditions Atelier des Droits sociaux, Bruxelles, 2019.
- GUTKNECHT Thierry, *Actualité de Foucault. Une problématisation du travail social*, Éditions IES, Genève, 2016.

- HOBBSAWN Eric J., *L'Âge des extrêmes. Histoire du court XX^e siècle*, Éditions Complexe, Bruxelles, 1999.
- HUBERT Hugues-Olivier et VLEMINCX Justine, *À la croisée des regards. Usagers et travailleurs sociaux*, Éditions Académia, Ottignies-Louvain-la-Neuve, 2019.
- HUSSON Michel, *Portrait du pauvre en habit de vaurien. Eugénisme et darwinisme sociale*, Éditions Syllepse, Paris, 2023.
- LAURENT Vincent, *Les inégalités sociales en Belgique*, Éditions Presse scientifique fédérale et Academia Press, Gand, 2010.
- LAVAL Christian et DARDOT Pierre, *Ce cauchemar qui n'en finit pas. Comment le néolibéralisme défait la démocratie*, Éditions La Découverte, Paris, 2016.
- LEJEUNE Aude, *Le droit au Droit. Les juristes et la question sociale en France*, Éditions des Archives contemporaines, Paris, 2011.
- MAES Jeff, *Votre sécurité sociale en danger*, Éditions Présence et Action Culturelles, Bruxelles, 2011.
- MERCKX Kris, *Médecin du peuple*, Éditions Aden, Bruxelles, 2008.
- ODENORE, *L'envers de la fraude sociale. Le scandale du non-recours aux droits sociaux*, Éditions La Découverte, Paris, 2012.
- PIERET Denis, *Les frontières de la mondialisation. Gestion des flux migratoires en régime néolibéral*, Éditions Presses Universitaires de Liège, 2016.
- PIOLAT Jérémie, *Sudalisme. L'imaginaire qui nourrit le racisme*, Éditions Libre, Herblay-sur-Seine, 2023.
- RAMAUX Christophe, *L'État social. Pour sortir du chaos néolibéral*, Éditions Mille et Une Nuit, Paris, 2012.
- ROSANVALLON Pierre, *Les épreuves de la vie*, Éditions du Seuil, Paris, 2021.
- SAVIDAN Patrick, *Voulons-nous vraiment l'égalité?*, Éditions Albin Michel, Paris, 2015.
- STARQUIT Olivier, *L'individu privatisé. Le service public pour la démocratie*, Éditions Espace de Libertés, Bruxelles, 2009.
- SUPIOT Alain, *Homo juridicus. Essai sur la fonction anthropologique du droit*, Éditions du Seuil, Paris, 2005.
- VAN CRIEKINGEN Mathieu, *Contre la gentrification*, Éditions La Dispute, Paris, 2021.
- WILKINSON Richard et PICKETT Kate, *Pourquoi l'égalité est meilleure pour tous*, Éditions Les Petits matins, Paris, 2013.

COLLECTIFS

- CHABANET Didier et FANIEL Jean (sous la direction de), *L'Europe du chômage*, Éditions L'Harmattan, Paris, n° 21, 2007.
- CHABANET Didier, DUFOUR Pascale et ROYALL Frédéric (sous la direction de), *Les mobilisations sociales à l'heure du précarité*, Éditions Presses de l'EHESS, Rennes, 2011.
- CODDENS Cécile, « Logement social un jour, logement social toujours », *Pauvrophobie. Petite encyclopédie des idées reçues sur la pauvreté*, Éditions Luc Pire, Waterloo, 2018, pp. 87-88.
- DEBOOSERE Patrick et FISZMAN Pénélope, « Inégalités sociales et spatiales de santé en Région bruxelloise : du "croissant pauvre" au "croissant malade" », *Environnement et inégalités sociales*, Éditions de l'Université de Bruxelles, 2007, pp. 135-145.
- DUBOIS Vincent, « Le guichet des organismes sociaux ou l'institution des pauvres », dans ION Jacques (sous la direction de), *Le travail social en débat(s)*, Éditions La Découverte, Paris, 2005, pp. 205-218.
- DUMONT Carole, « Avec le logement social, les pauvres n'ont aucun problème pour se loger », *Pauvrophobie. Petite encyclopédie des idées reçues sur la pauvreté*, Éditions Luc Pire, Waterloo, 2018, pp. 222-225.
- DUMONT Carole, « Les bénéficiaires de logements sociaux sont des profiteurs », *Pauvrophobie. Petite encyclopédie des idées reçues sur la pauvreté*, Éditions Luc Pire, Waterloo, 2018, pp. 344-347.
- DURAND Pascal (sous la direction de), *Les nouveaux mots du pouvoir. Abécédaire critique*, Éditions Aden, Bruxelles, 2007.
- MILLET Mathias et THIN Daniel, « L'école au cœur de la question sociale. Entre altération des solidarités sociales et nouvelles affectations institutionnelles », *Repenser les solidarités*, Éditions PUF, Paris, 2007, pp. 687-703.
- PICHON Pascale, « La construction des publics », dans ION Jacques (sous la direction de), *Le Travail social en débat(s)*, Éditions La Découverte, Paris, 2005, pp. 189-204.
- POUPEAU Franck, « Sur l'État », dans SAPIRO Gisèle (sous la direction de), « Dictionnaire international Bourdieu », Éditions CNRS, Paris, 2020, pp. 832-834.
- SIBLOT Yasmine, « Trop de services publics? », *Manuel indocile de sciences sociales, pour des savoirs résistants*, Éditions La Découverte, 2019, Paris, pp. 257-265.

VINCENT Laurent, « Effets contextuels de santé », dans *Les inégalités sociales en Belgique*, Éditions Presse scientifique fédérale et Academia Press, Gand, 2010, pp. 93-106.

VRANCKEN Didier, « Politiques de la souffrance, politiques du vivant : quand les corps parlent de la souffrance. », dans PÉRILLEUX Thomas et CULTIAUX John (sous la direction de), *Destins politiques de la souffrance*, Éditions Érès, Toulouse, 2009, pp. 61-76.

ARTICLES DE PÉRIODIQUES

AVALOSSE Hervé, VANDELEENE Gauthier et DE SPIEGELEER Tom, « *Davantage de personnes avec le statut de bénéficiaires de l'intervention majorée* », *Société & Santé*, n° 5, avril 2023.

BASTYNS Catherine, « Quelle évolution de l'offre d'alphabetisation ? », *Journal de l'Alpha*, n° 190, septembre-octobre 2013, pp. 68-78.

BASTYNS Catherine, « Statut socioprofessionnel des apprenants selon la source de leurs revenus », *Journal de l'Alpha*, n° 190, septembre-octobre 2013, pp. 122-135.

BERNHEIM Emmanuelle et COMMAILLE Jacques, « Quand la justice fait système avec la remise en question de l'État social », *Droit et Société*, n° 81, 2012, pp. 283-298.

BRYNS Kathelyne, « La justice de paix est en danger ! », *Ensemble*, n° 100, septembre 2019, pp. 11-13.

CASTEL Robert, « Garder la référence au droit », *Lien social*, n° 1000-1001, janvier 2011, pp. 11-15.

CASTEL Robert, « Du travail social à la gestion du non-travail », *Esprit*, n° 241, mars-avril 1998, pp. 34-36.

DE VOS Dominique, « Le cauchemar du chômeur cohabitant », *La Chronique de la Ligue des droits humains ASBL*, n° 202, 2023, pp. 8-9.

DELIGNE Chloé, GODART Pernelle, MORIAU Jacques, BACQUAERT Pauline, DECROLY Jean-Michel, LANNON Pierre, LECLERCQ Alexandre, MALHERBE Alain, MARZIALI Valentina, MAY Xavier, PIERRE Adèle, SANDERSON Jean-Paul, SWYNGEDOUW Éva, VAN CRIKINGEN Mathieu et VAN HEUR Bas, « *Comment les politiques publiques aggravent les vulnérabilités* », *BSI Position Papers*, n° 5, 2023.

DELVAUX Anne et GRÉVISSE Françoise, « Précarité énergétique », *Pauvreté*, n° 17, décembre 2017.

DELVAUX Anne, HANSE Marie, VAN DER PLANCKE Véronique, « *Ce droit tombé à l'eau?* », *Bruxelles en mouvements*, n° 304, février 2020.

DENONCIN Fabienne, « Un accès coûteux au service public justice est un choix politique », *Ensemble*, n° 100, septembre 2019, pp. 22-24.

DUVOUX Nicolas et PAPUCHON Adrien, « L'insécurité sociale comme condition : éléments de réponse à Lilian Lahieyte et Serge Paugam », *Revue Française de sociologie*, n°61, 2020, pp. 293-304.

ESTEVENY Hugues, « Après l'État social actif, l'État d'investissement social », *Ensemble*, n° 96, avril 2018, pp. 35-37.

FOUGÈRE Denis, « Le plus tôt est-il le mieux ? Les effets des dispositifs d'accueil et d'éveil des jeunes enfants sur leur développement cognitif et non cognitif », *Informations sociales*, n° 192, 2016, pp. 76-85.

FRIGUL Nathalie, « Les effets dissimulés du travail sur la santé de la population au chômage : le cas des contrats aidés dans le dispositif RMI », *Politix*, n° 91, 2010, pp. 133-156.

HAMZAOUI Mejed, « Contractualisation de l'aide et l'action sociale », *Les politiques sociales*, n° 1-2, 2017, pp. 40-48.

LAMBERT Louise, « *Les enjeux du financement de la sécu* », *Santé conjugée*, septembre 2021, n° 96.

LEFEBVE Vincent, « *Les réformes de l'assurance chômage (2011-2019)* », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, vol. 2438-2439, n° 33-34, 2019, pp. 5-104.

LEJEUNE Aude, « Accès au droit en France : la socialisation juridique comme condition de l'accès aux droits », *Les Politiques sociales*, n° 3-4, 2014, pp. 48-57.

LISMOND-MERTES Arnaud et MARTENS Yves, « Menaces sur les organismes de paiement du chômage », *Ensemble*, n° 108, novembre 2022, pp. 4-5.

LOCKHART Helena, « Vivre l'accueil : retour sur l'expérience d'une pionnière », *Journal de l'Alpha*, n° 203, 2016, pp. 9-17.

MARCHETTI Anne-Marie, « La France incarcérée », *Études*, vol. 395, n° 9, 2001, pp. 177-185.

MASSART Baudouin, « *Loyers impayés dans les logements sociaux : les causes réelles* », *Alter Échos*, n° 168, juin 2004.

MICHAUX Jacqueline, « "J'étais incapable de juste écouter et d'arrêter là..." Des formatrices en alpha face aux difficultés d'apprenants », *Le journal de l'Alpha*, n° 203, 2016, pp. 53-58.

MONVILLE Claire et les écrivains du réseau des écrivains publics de Lire et Écrire Namur, « *L'écrivain public, une plume pour accéder aux droits* », *Journal de l'Alpha*, n° 213, pp. 80-90.

- ODASSO Laura, « Des récits entre droit au séjour et droit à l'incohérence : l'accompagnement juridique dans les associations de défense des droits des étrangers », *Corps*, 2020, n° 18, pp. 67-78.
- PALSTERMAN Paul, « La notion de chômage involontaire (1945-2003) », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, n° 21, 2003, pp. 5-48.
- PERRIN-HEREDIA Ana, « La gestion des comptes en milieux populaires : des catégories administratives désajustées par rapport aux pratiques », *Informations Sociales*, n° 182, 2014, pp. 30-38.
- PHILIPPON Isabelle, « On achève bien les juges », *Ensemble*, no 100, septembre 2019, pp. 6-9.
- PHILIPPON Isabelle, « Salima : on ne m'y prendra plus ! », *Ensemble*, no 100, septembre 2019, p. 19.
- RENER Nathan et KRZYSZTON Andrzej, « Le travail social est un produit du marché », *Revue Bruxelles en Mouvement*, n° 303, 2019, pp. 5-6.
- RONCHETTI Jérôme et TERRIAU Anthony, « L'impact du chômage sur de santé », *Revue économique*, 2020, no 71. pp. 815-839.
- SOUMOIS Frédéric, « L'hiver souffle sur le système de santé », *Espace de Liberté*, mars 2019, no 477.
- TERET Céline, « Prête-moi ta plume, pour écrire ensemble », *Alter Échos*, n° 445, juin 2017.
- ULYSSE Pierre-Joseph, LESEMANN Frédéric, CRESPO Stéphane, FONTAN Jean-Marc, MENDELL Margueritte et BELLEAU Héléne, « Les "travailleurs pauvres", témoins et acteurs des mutations sociétales en cours », *Revue Lien social et Politiques*, n° 61, 2009, pp. 123-136.
- VANDERMOTTEN Christian, « *Évolution et perspectives de l'industrie manufacturière bruxelloise* », *Les dossiers de la FGTB Bruxelles*, n°6, janvier 2005, pp. 7-10.
- VIENNE Christiane, « Le métier d'écrivain public est un métier qui a de l'avenir », dans *Les Cahiers de l'Éducation Permanente*, n° 27, 2006.
- WINKEL Julien, « *24 heures avec... Adrien Godefroid, informaticien public* », *Alter Échos*, n° 49, décembre 2019.

RAPPORTS, ENQUÊTES ET ÉTUDES

- AMERIJCKX Gaëlle, ENGLERT Marion, NOËL Laurence, VAN DER PLANCKE Véronique, BERNARD Nicolas, *Précarités, mal-logement et expulsions domiciliaires en Région bruxelloise. Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2018*, Observatoire de la santé et du social Bruxelles, Éditions Commission Communautaire Commune, Bruxelles, 2018.
- BERNAZ Oleg, « *Le contrat "article 60" : à quelles conditions est-il cohérent par rapport à ses visées?* », *Intermag.be*, 2022.
- BOUCKAERT Nicolas, MAERTENS DE NOORDHOUT Charline et VAN DE VOORDE Carine, *Performance du système de santé belge : évaluation de l'équité*, Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE), 2020.
- CORNIQUET Claire, *Quelles représentations ont les apprenants et stagiaires en alphabétisation de leur parcours de formation vers l'emploi? Enjeux et défis pour le secteur de la formation ISP-Alpha*, Lire et Écrire Bruxelles, 2015.
- CORNIQUET Claire, *De l'usage du contrat dans l'aide sociale*, Lire et Écrire Bruxelles, décembre 2017.
- DE SPIEGELAERE Myriam, CLOSON Marie-Christine, DEBOOSERE Patrick et HUMBLET Perrine, « *Santé et qualité de vie à Bruxelles* », *Brussels Studies*, note de synthèse, mise en ligne le 10 février 2009.
- ENGLEBERT Benoît, « La surveillance électronique : la "liberté" à moindre prix ! », *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise. Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016*, Éditions Observatoire de la Santé et du Social Bruxelles, 2017.
- FÉDÉRATION DES SERVICES SOCIAUX et CENTRE D'APPUI SOCIAL/ÉNERGIE, *Accès à l'eau, un droit pour tous? Paroles de naufragés*, Éditions Fédération des Services Sociaux, Bruxelles, 2018.
- FONDATION TRAVAIL-UNIVERSITÉ, CHAIRE TRAVAIL-UNIVERSITÉ UCL-CIRTES et CONFÉDÉRATION DES SYNDICATS CHRÉTIENS, « La santé des travailleurs sans emploi. Enquête auprès des travailleurs sans emploi », 2019.
- GALVÁN CASTAÑO Iria, « *Adultes en difficulté avec l'écrit et nouvelles technologies : quel accès et quels usages?* », Lire et Écrire Bruxelles, novembre 2019.
- GALVÁN CASTAÑO Iria, « *Pourquoi nous nous opposons à l'avant-projet d'ordonnance "Bruxelles numérique"* », Lire et Écrire Bruxelles, 2023.
- GALVÁN CASTAÑO Iria, À propos des facteurs qui influencent la persévérance et la fréquentation des apprenants en Alpha. Étude exploratoire au sein de Lire et Écrire Bruxelles, Lire et Écrire Bruxelles, 2017.
- HAEGELEER (D') Thaddée, *Les Bruxellois inégaux devant la santé*, CEPAG analyse, Bruxelles, 2019.
- HUMBLET Perrine, AMERIJCKX Gaëlle, AUJEAN Stéphane, DEGUERRY Murielle, VANDENBROECK Michel et

WAYENS Benjamin, « Note de synthèse BSI. Les jeunes enfants à Bruxelles : d'une logique institutionnelle à une vision systémique », Brussels Studies, 2015.

HUYSLANS Karen, GOESART Tim et STRUYVEN Ludo, *Le recrutement des Bruxellois : accès au marché du travail et transitions à plus long terme. Une analyse basée sur un échantillon de données longitudinales (1996-2019)*, Éditions KU LEUVEN, 2022.

INSTITUT NATIONAL DE STATISTIQUE DE BELGIQUE (STATBEL), « *Risque de pauvreté ou d'exclusion sociale* ».

LACROIX Anne-Catherine, *Les allocations d'insertion de 2012 à aujourd'hui : comment nos politiques "sociales" ont vidé un droit de sa substance*, Atelier des Droits sociaux ASBL, 2018.

LAWRIZY Hajar, DESWAEF Alexis et VAN DER PLANCKE Véronique, *L'instauration en Région de Bruxelles-Capitale d'une Commission Paritaire Locative dotée d'un pouvoir décisionnel contraignant quant à la fixation des loyers. Étude sur la faisabilité juridique*, 2019.

LIRE ET ÉCRIRE, « *Rapport annuel 2022* ».

LONDEIX Pauline et MARTIN Jérôme, *Combien coûtent nos vies? Enquête sur les politiques du médicament*, Éditions 10/18, 2022.

MARTENS Yves, *Étude des sanctions dans l'assurance chômage, y compris les fins de droits et le non accès*, Collectif Solidarité Contre l'Exclusion, 2015.

MASSART Emmanuel, CALDARINI Carlo et SEMAL Éric, *De l'invisibilité à l'autonomie des personnes en situation de vulnérabilité numérique. Comment garantir l'accès aux droits et à l'inclusion numérique des Schaerbeekoises et des Schaerbeekoises*, Coordination d'Action Sociale de Schaerbeek, 2022.

MICHAUX Jacqueline, *Il pleut dans ma cuisine. Réflexions d'une chercheuse-formatrice sur la puissance d'agir de femmes en alphabétisation à Molenbeek face à leurs problèmes de logement*, Lire et Écrire Bruxelles et La Rue ASBL, Bruxelles, 2021.

NOËL Laurence, *Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise. Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté*, Observatoire de la santé et du social, Bruxelles, 2016.

RASSEMBLEMENT BRUXELLOIS POUR LE DROIT À L'HABITAT, « Baromètre du logement 2022 ».

INSTITUT POUR L'ÉGALITÉ DES FEMMES ET DES HOMMES, SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL, L'écart salarial entre les femmes et les hommes en Belgique, 2021.

VERVAET Luc, « Toujours plus de prisons, toujours plus de détenus », Observatoire Belge des Inégalités, 2016.

AUTRES PUBLICATIONS EN LIGNE

ENGEL Vincent, « *Droits individuels versus droits collectifs* », *Le Soir +*, 31/03/2018.

HACHEZ Damien, « *Les allocations familiales sont-elles liées à l'obligation scolaire?* », *liguedesfamilles.be*, juin 2020.

HIRTT Nico, « *Insuffisances et effets pervers des tentatives de régulation des inscriptions* », *skolo.org*, 18 avril 2023.

LATOUR Bruno, « *Confinés à tout jamais* », Hors-série, 3 avril 2021.

LIRE ET ÉCRIRE, « *Baromètre de l'Alpha 2021* ».

RETAIL DETAIL, *Delhaize : 500 euros d'amende par client pour les piquets de grève*.

ROMAINVILLE Alice, HADJI Chahr, « Le logement : la solution innovante pour les sans-abri », *inégalités.be*, 6 avril 2020.

SCHMETZ Philippe, « Mixité sociale et éducation démocratique », *skolo.org*, 10 avril 2023.

SERON Vincent, « La formation professionnelle en prison », *Justice-en-ligne.be*, 2 janvier 2013.

SIGNATAIRES de la carte blanche « *Surpopulation carcérale et nouvelles prisons, l'État belge va-t-il droit dans le mur?* », *La Libre*, 23 janvier 2019.

SOLIDARIS, « *Le juste prix des médicaments. La solution existe* ».

DIVERS

- BEN AYED Ziad, « *Surpopulation carcérale : plus de places en prison mais aussi plus de peines fermes* », *Matin Première* (RTBF), 3 août 2021.
- CASTEL Robert, « "Risquophiles", "risquophobes" : l'individu selon le MEDEF », *Le Monde*, 7 juin 2001.
- CELIK Duygu, « *La formation de base pour les détenus : quelle pertinence et quels freins?* », *Lire et Écrire Wallonie*, décembre 2018.
- CHARBONNIER Éric, sur l'antenne de France Inter le 4 décembre 2019, dans l'émission *Le téléphone sonne*, sur le sujet : « Enquête Pisa : inégalités sociales, lutte des classes ».
- COMITÉ DE PILOTAGE SUR L'ALPHABÉTISATION DES ADULTES, « *Nouvelle nomenclature de l'alphabétisation* ».
- EBERSOLD Serge, intervention au colloque « Le travail social à l'épreuve du management et des impératifs gestionnaires », Université de Toulouse, 1-3 juillet 2009.
- HAMZAOUI Mejed, *Insertion et accompagnement des insérés permanents?*, texte pour le 67^{ème} Congrès International de l'Association internationale pour la formation, la recherche et l'intervention sociale (AFRIS), publié le 7 juillet 2015.
- LAMQUIN Véronique, « Logement : 30 ans de politiques inefficaces à Bruxelles », *Le Soir*, 25 juin 2019.
- LEONARDI Paolo, « La hausse des loyers se poursuit, partout », *Le Soir*, 9-10 septembre 2023.
- LIRE ET ÉCRIRE, « *Questions fréquentes* ».
- LORDON Frédéric, « *Les évitements visibles de Pierre Rosanvallon* », Blog de Frédéric Lordon, 7 février 2014.
- PARISOT Laurence, citation dans *Le Figaro*, 30 août 2005.
- RASSEMBLEMENT BRUXELLOIS POUR LE DROIT À L'HABITAT, « Occuper des bâtiments vides : hébergement temporaires, combat politique », novembre 2022.
- RTBF, Journal télévisé de 19h30, 5 juillet 2023.
- SUPIOT Alain, sur France Culture, dans l'émission « L'invité(e) des Matins d'été », le 23 mai 2013.

CRÉDAF Lire et Écrire Bruxelles est reconnue par la COCOF comme Centre Régional pour le Développement de l'Alphabétisation et l'apprentissage du Français pour adultes

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire française, d'Actiris, de Bruxelles-Formation, et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cofinancé par l'Union européenne.



