

# FICHES D'INFORMATIONS

Pour les membres du  
Comité Spécial du Service Social

### Colophon

Le CEBUD (Centrum voor budgetadvies en -onderzoek) est un centre de recherche de la Haute École Thomas More lié à la formation d'Assistant Social.

Équipe du CEBUD : Ilse Cornelis, Sandra Galle, Esther Geboers, Tinne Mertens, Nele Peeters, Bérénice Storms, Gerry Van Bael, Babs Vandervoort et Leen Van Thielen.

Pour ces fiches d'informations, nous avons collaboré avec l'Association des villes et communes flamandes (VVSG), le Commissariat aux Droits de l'Enfant, l'ASBL SAM et le centre de compétences de travail d'*outreach* Reach Out!.

© CEBUD 2019

Les fiches d'informations sont publiées par le Centre de conseil et de recherche budgétaire. Le plus grand soin a été apporté à la rédaction de cette publication. Néanmoins, le CEBUD décline toute responsabilité en cas d'erreurs (d'impression) et/ou d'omissions. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, en tout ou en partie, par impression, film, photocopie ou tout autre moyen sans l'autorisation écrite préalable du CEBUD.

Fiche d'informations 1	<b>Pauvreté</b>
Fiche d'informations 2	<b>Environnement de pauvreté</b>
Fiche d'informations 3	<b>Pauvreté des enfants</b>
Fiche d'informations 4	<b>Norme européenne de pauvreté</b>
Fiche d'informations 5	<b>Revenu décent</b>
Fiche d'informations 6	<b>REMI</b>
Fiche d'informations 7	<b>DIS – Enquête sociale</b>
Fiche d'informations 8	<b>DIS – Rapport social</b>
Fiche d'informations 9	<b>DIS – Revenu d'intégration</b>
Fiche d'informations 10	<b>DIS – PIIS</b>
Fiche d'informations 11	<b>Adresse de référence</b>
Fiche d'informations 12	<b>Aide budgétaire</b>
Fiche d'informations 13	<b>Médiation de dettes</b>
Fiche d'informations 14	<b>Épuisement des droits</b>
Fiche d'informations 15	<b>Travail en groupe</b>
Fiche d'informations 16	<b>Travail d'outreach</b>

## Qu'est-ce que la pauvreté ?

Selon le Conseil de l'Europe (1975, 2004), une personne est considérée comme pauvre quand « ses ressources sont tellement insuffisantes qu'elle est exclue des modes de vie minimalement acceptables dans l'État membre où elle vit ».

*La pauvreté, c'est l'insuffisance des possibilités financières pour payer les biens et les services minimaux dans notre société. Cela rend la participation sociale impossible et risque d'entraîner l'exclusion sociale.*

## Caractéristiques de la pauvreté

Partant de la définition ci-dessus, nous pouvons affirmer que la pauvreté est un **concept absolu**, parce qu'il réfère à une pénurie de ressources. En même temps, il est important de voir la pauvreté dans le contexte de la société dans laquelle nous vivons. Pour pouvoir participer à cette société, nous devons disposer de certaines ressources. La nature de ces ressources et leur quantité dépendent de la société et des besoins de chaque individu. C'est pourquoi il est nécessaire de **mesurer** la pauvreté **de manière relative** (voir aussi la fiche d'informations 4).

En même temps, la pauvreté est également **multidimensionnelle**. Outre le manque de revenus, les personnes en situation de pauvreté éprouvent souvent des problèmes dans d'autres domaines de la vie tels que le logement, l'éducation ou la santé. Il s'agit de ne pas ou de moins pouvoir participer aux activités et aux valeurs dominantes de notre société. C'est ainsi que la pauvreté n'est pas seulement « avoir » moins, mais aussi le sentiment d'« être » moins (voir aussi la fiche d'informations 2).

Une troisième caractéristique de la pauvreté est qu'elle se manifeste **à des degrés divers**. « Le »

pauvre n'existe pas. La pauvreté est liée à différentes situations.

Il peut s'agir à la fois de situations financières difficiles et de situations où les gens vivent complètement en dehors de la société en raison d'un manque d'argent.

## Participation à la société

Les personnes en situation de pauvreté indiquent qu'elles ne peuvent pas être des « personnes ordinaires ». Elles n'ont pas suffisamment d'opportunités pour réaliser leurs droits sociaux fondamentaux. En outre, elles bénéficient souvent moins de l'offre positive de biens et de services publics tels que l'éducation, l'accueil de la petite enfance, la culture, les soins de santé ou l'aide juridique.

Les autorités qui veulent lutter efficacement contre la pauvreté doivent s'attacher à la fois à empêcher les gens de tomber dans la pauvreté et à améliorer les conditions de vie des familles pauvres. Cela exige des actions qui mènent un revenu digne, à des actions qui augmentent l'accessibilité aux biens et aux services publics, ainsi qu'à une concentration sur les voies d'acheminement de l'aide. Ces dernières peuvent se concentrer sur le renforcement des compétences personnelles telles que la confiance en soi, l'autogestion ou l'action orientée vers des solutions.



[Netwerk tegen Armoede](http://www.armoedebestrijding.be). Texte de vision  
[www.armoedebestrijding.be](http://www.armoedebestrijding.be)  
 Jaarboek Armoede en Sociale Uitsluiting  
 VVSG: [Toegankelijkheidsscan](https://www.toegankelijkheidsscan.nl)

« Je dois me battre chaque mois pour joindre les deux bouts et espérer que rien ne tombe en panne et que je ne reçoive pas trop de factures trop salées. Les prix augmentent constamment, mais malheureusement mon revenu n'augmente pas en proportion. Ces dernières années, j'ai dû dire très souvent non à mes enfants. Pas de sorties, pas de restaurants, pas trop de petits extras, etc. Ceux qui doivent racler leurs fonds de tiroir chaque mois mènent souvent une vie solitaire. Vivre sans réserves, c'est vivre dans un stress perpétuel, ce qui vous oblige à vous enfermer. Outre les aspects financiers, vous commencez aussi à avoir de sérieux doutes sur vous-même. Vous avez l'impression de ne pas aller de l'avant. Vous faites de votre mieux pour vos enfants, mais chaque nouvelle facture ébranle votre confiance en vous et votre image de vous-même. » (Els, mère célibataire, dans : Inzichten in armoede, 2016.)

### Exclusion sociale dans de multiples domaines de la vie

La vie à long terme avec un (trop) faible revenu est très accablante. Les conséquences d'une jeunesse ou d'une vie dans la pauvreté ont un impact sur de nombreux domaines de la vie. Les personnes en situation de pauvreté ont plus de difficultés à trouver et à garder un emploi et ne participent presque pas à la vie associative. Elles vivent dans des conditions d'habitation précaires et ont moins de chances d'être en bonne santé. Leurs enfants sont aussi plus souvent orientés vers l'enseignement spécialisé et professionnel.

Ce réseau d'exclusions sociales les empêche de mener une vie conforme à la dignité humaine. Cela crée un fossé avec le reste de la société. Ce fossé, qui est reproduit dans la société, ne peut être comblé par ces personnes mêmes. (Jaarboek armoede en sociale uitsluiting, 2018.)

### Honte et pénurie

Il faut beaucoup d'énergie pour prendre le contrôle de votre vie chaque fois de nouveau quand vous avez un revenu modeste. À cause du manque d'argent vous commencez à douter de vous-même, vous avez le sentiment que vous n'allez pas de l'avant, votre confiance en vous et l'image de vous prennent un sérieux coup, vous vous sentez inférieur. Els confirme cela dans son explication. La **honte** et l'impuissance sont les dimensions moins visibles de la pauvreté. Elles font en sorte que les personnes en situation de pauvreté vivent souvent dans l'isolement.

De plus, la recherche scientifique montre que la **pénurie** d'argent, mais aussi le manque de temps ou de sommeil, déclenche en chacun de nous un processus neurologique qui **conduit à une plus grande pénurie** (Mullainathan & Shafir, 2013). Lorsqu'il y a pénurie, le cerveau humain se concentre automatiquement sur la déficience vécue, par exemple « je n'ai pas assez d'argent ». Cela réduit notre capacité de réflexion et nous fait moins penser à l'avenir. La pénurie nous amène à prendre des décisions irréfléchies sans tenir compte des conséquences à long terme. Pour pouvoir payer leur loyer, les personnes en situation de pauvreté feront leurs achats à crédit sans tenir compte des possibilités de remboursement.

Pour la lutte contre la pauvreté, il faut donc briser le cycle de la pauvreté et prévenir « les pièges de la pénurie ».



[Netwerk tegen armoede](#): Inzichten in armoede. Vzw De Link. [Visie op armoede](#) Armoede en sociale uitsluiting. [Jaarboek 2018](#) Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Schaarste: hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Maven Publishing.

## Pauvreté des enfants : les chiffres

Aujourd'hui, la pauvreté des enfants est mesurée de trois manières différentes en Flandre :

- ⊕ **10 % des enfants flamands** vivent dans une famille dont le revenu est inférieur au seuil de pauvreté européen (voir la fiche d'informations 4) ;
- ⊕ **8% des enfants flamands** des enfants flamands vivent dans une famille déprivée qui ne peut se permettre plus de 2 choses essentielles pour chaque enfant (sur 17) ;
- ⊕ **13,7 % de toutes les naissances flamandes** ont lieu dans une famille déprivée dans plus de deux domaines de vie. Ces chiffres proviennent de l'indice de pauvreté de Kind en Gezin. Ils sont disponibles jusqu'au niveau local sur le site web de [provincies.incijfers.be](http://provincies.incijfers.be).

## Droits de l'enfant et pauvreté

Les droits de l'enfant et les droits de l'homme sont à la base de la lutte contre la pauvreté des enfants. La lutte contre la pauvreté des enfants passe par la réduction de la pauvreté au niveau familial, par exemple en améliorant les revenus ou la situation du logement. Toutefois, une attention particulière doit toujours être accordée aux enfants mais en tenant compte de parents. Ainsi la politique de lutte contre la pauvreté doit tenir compte de la situation des enfants : ont-ils suffisamment d'opportunités de grandir en bonne santé ?

Les points de départ d'une approche de la pauvreté reposant sur les droits de l'homme sont **la participation et l'autonomisation des personnes vivant dans la pauvreté, la non-discrimination et des autorités responsables et accessibles**. Cela se traduit, par exemple, par des critères d'accès aux prestations sociales locales. Ces critères doivent être justes et transparents. Il faut que toutes les familles vivant en dessous ou juste au-dessus du seuil de pauvreté puissent faire appel à certaines mesures, le seuil de pauvreté étant adapté à la composition de la famille et tenant compte des dépenses

nécessaires pour les enfants et leurs parents (voir aussi la fiche d'informations 5).

## Instruments

Les autorités locales disposent de nombreux instruments de lutte contre la pauvreté des enfants. Elles peuvent tenir compte de la composition de la famille et des dépenses nécessaires pour les enfants dans leur soutien financier supplémentaire. De plus, elles peuvent aider les familles à épuiser leurs droits.

La qualité et l'accessibilité des services de base tels que l'accueil de la petite enfance, les écoles, les transports en commun ou les activités de loisirs font une grande différence dans la lutte contre la pauvreté. Les autorités locales peuvent jouer un rôle décisif en tant qu'initiateur ou conseiller. De plus, les activités accessibles à tous jouent un rôle important : les médiateurs ou les lieux de rencontre orientés vers la demande, adaptés aux besoins et au rythme de la famille et basés sur un lien de confiance. En investissant dans ce domaine, les autorités s'assurent que les personnes situation de pauvreté trouvent le moyen d'accéder aux services leur permettant d'améliorer leurs conditions de vie.

**Une bonne politique de lutte contre la pauvreté tient compte de la diversité des personnes vivant dans la pauvreté.** Une attention particulière devrait être accordée aux enfants des familles monoparentales et aux groupes vulnérables, tels que les jeunes qui quittent les services d'aide à la jeunesse, les gens du voyage, les réfugiés et les familles sans abri.



**Cette fiche d'informations a été rédigée en collaboration avec le Commissariat aux Droits de l'Enfant de la Communauté flamande.**



[Commissariat aux Droits de l'Enfant de la Communauté flamande](#) — avis et positions  
La Fondation Roi Baudouin — [pauvreté et déprivation chez les enfants belges Kind & Gezin](#) — tableau de bord « kansarmoede »  
[Provincies in cijfers](#) — armoede

# NORME EUROPÉENNE DE PAUVRETÉ

## Qu'est-ce que le seuil de risque de pauvreté ?

La norme européenne de pauvreté, également appelée le seuil de risque de pauvreté, est une **norme statistique** utilisée dans tous les pays de l'UE pour mesurer le niveau de risque de pauvreté. C'est le pourcentage de personnes vivant dans un ménage dont le revenu mensuel net disponible est inférieur à 60 % du revenu familial net normalisé médian.

## Comment la norme de pauvreté est-elle calculée ?

Pour calculer le seuil de risque de pauvreté, tous les revenus de tous les membres de la famille pour l'année précédant le calcul sont additionnés et divisés par la taille équivalente du ménage. Cela permet de comparer le niveau de vie de familles de tailles différentes.

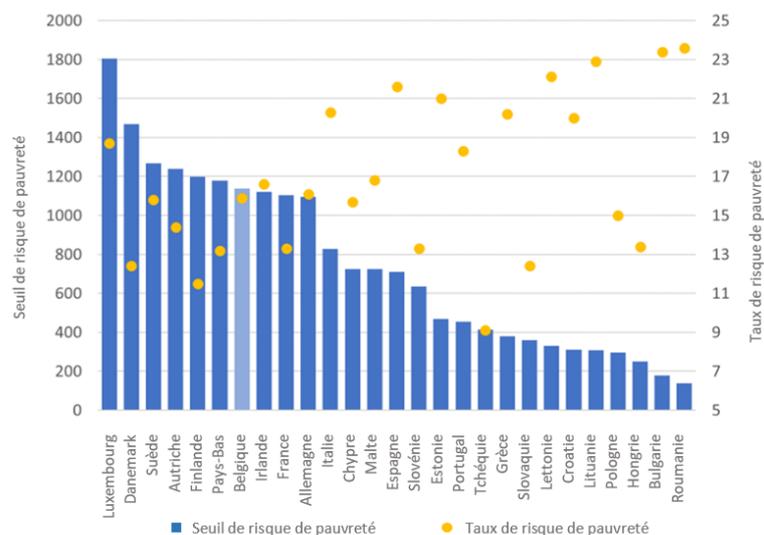
Pour uniformiser les revenus, le taux de risque de pauvreté utilise les facteurs d'équivalence de l'échelle OCDE modifiée. Le premier adulte d'une famille reçoit une pondération de 1,0, les membres de la famille âgés de 14 ans ou plus reçoivent chacun une pondération de 0,5 et les enfants âgés de moins de 14 ans une pondération de 0,3. La somme de ces chiffres correspond ainsi à la taille équivalente du ménage. Par exemple, pour un ménage comptant deux adultes, un enfant de 15 ans, un enfant de 12 ans et un enfant de 9 ans, la taille équivalente du ménage s'élève à 2,6.

Le revenu familial est divisé par la taille équivalente du ménage. Ensuite, **on prend 60 % du revenu familial normalisé médian** (*médian = le revenu qui se situe exactement au milieu de la répartition des revenus*).

## 1139 euros

Calculé de la sorte, le seuil de risque de pauvreté en Belgique en 2017 est de 1139 euros par mois pour une personne seule. Multiplié par la taille équivalente du ménage, cela donne une norme de pauvreté de 2961 euros pour le couple précité avec trois enfants.

Près d'un Belge sur six vit dans une famille dont le revenu est inférieur à ce seuil de risque de pauvreté. En 2017, le **taux de risque de pauvreté était de 15,9 %**. La figure ci-dessous montre le niveau du seuil de risque de pauvreté (en € par mois) et le taux de risque de pauvreté (en %) pour les pays de l'UE en 2017.



## Vivre dans la dignité ?

La **norme européenne** de pauvreté mesure principalement la mesure dans laquelle les États membres parviennent à garantir à leurs habitants un niveau de vie à peine inférieur au niveau médian de prospérité de leur pays. Toutefois, **elle ne précise pas dans quelle mesure ce seuil est suffisant pour vivre dans la dignité** et ne tient pas compte des dépenses à effectuer. Par exemple, ceux dont les coûts de logement sont élevés garderont moins du même revenu que ceux dont les coûts de logement sont faibles.



[Cijfers Statbel](http://www.cijfersstatbel.be) – pauvreté et conditions de vie  
[Steunpunt Armoedebestrijding](http://www.steunpuntarmoedebestrijding.be) – des faits et des chiffres

### Revenu décent

La dignité humaine est un concept juridique clé. Elle constitue la base de la Déclaration universelle des droits de l'homme, de la Charte sociale européenne, des droits sociaux fondamentaux de la Constitution belge et de la loi CPAS.

« Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine » (art. 1 de la loi CPAS).

Il incombe à chaque CPAS, et par extension à chaque administration locale, de créer les conditions pour permettre à tous ses habitants de vivre dans la dignité. À cette fin, la municipalité met tout en œuvre pour assurer l'égalité d'accès aux droits sociaux fondamentaux (article 23 de la Constitution), y compris le droit à un revenu décent. Les budgets de référence pour la participation sociale répondent à la question de savoir ce qu'est un revenu décent et combien il représente.

### Budgets de référence

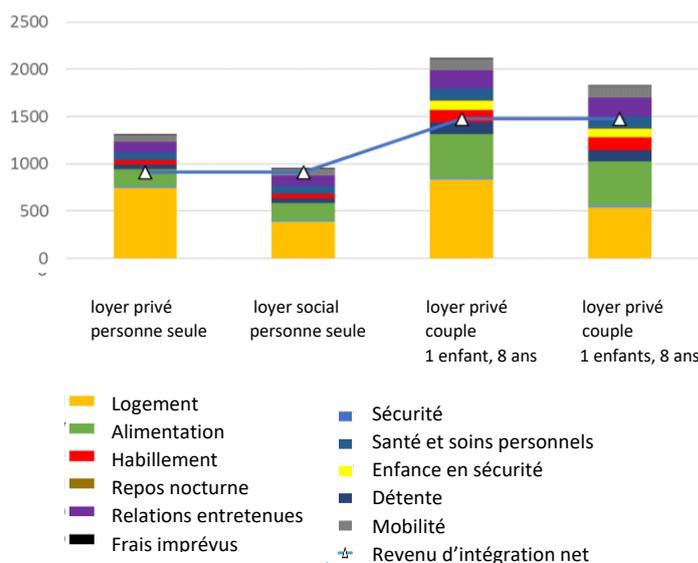
Les budgets de référence sont des paniers de biens et de services dont le prix sert de norme de référence pour déterminer le minimum nécessaire pour vivre dans la dignité.

Ces budgets sont élaborés dans notre pays depuis 2009. Ils reflètent un seuil financier sous lequel la pleine participation sociale devient impossible. La pleine participation sociale est définie comme « la capacité des personnes à agir, à partir de leur position sociale conformément aux attentes sociales dominantes, ainsi que la capacité de contribuer à façonner ces attentes ».

Pour déterminer quels biens et quels services, en quelle quantité et à quel prix, sont nécessaires pour répondre à tous les besoins essentiels, on fait appel à des sources et à une expertise scientifiques, à des directives (inter) nationales, à des données d'enquête et à des discussions de groupe.

Le graphique ci-dessous compare le niveau du revenu d'intégration net avec celui du budget de référence pour deux familles type. Les familles louent une maison sur le marché du logement privé ou social et tous les membres de la famille sont en bonne santé.

Le graphique montre que le revenu d'intégration est trop faible pour vivre dans la dignité. C'est particulièrement vrai pour les familles dont les coûts de logement sont élevés.



Afin de garantir aux citoyens un revenu décent, tous les pouvoirs publics aux différents niveaux politiques doivent faire des efforts, tant pour les revenus que pour les dépenses.



Curieux de savoir à combien s'élève le budget de référence pour votre famille ?  
[www.cebud.be/budgetcalculator](http://www.cebud.be/budgetcalculator)



Interview de Bérénice Storms dans le magazine VIEWZ 2018/4  
[magazine VIEWZ 2018/4](#)

### Budgets de référence

Les budgets de référence sont des paniers de biens et de services qui illustrent le revenu minimum dont les familles de notre pays ont besoin pour participer pleinement à la société.

Pour déterminer les budgets de référence, on calcule le prix de revient des paniers de biens et de services qui répondent à deux besoins universels, « la santé » et « l'autonomie ». Ces besoins ont été concrétisés en dix besoins intermédiaires : alimentation saine, logement adéquat, soins de santé et soins personnels accessibles, vêtements appropriés, repos, détente, enfance en sécurité, sécurité, relations sociales significatives et mobilité.



### Outil REMI

CEBUD a développé REMI, un outil en ligne qui permet aux assistants sociaux du CPAS de travailler avec les budgets de référence, adaptés aux différentes conditions de vie. Comme le REMI compare le revenu d'un ménage et les dépenses minimales nécessaires à une vie digne, il établit les besoins du ménage. L'outil peut être utilisé avantageusement de différentes manières.

- 1 Le REMI peut utilement servir de norme de référence pour évaluer les conditions de vie en fonction de la dignité humaine. Le REMI fournit aux travailleurs sociaux un cadre scientifique leur permettant d'établir un diagnostic des besoins sur la base de critères communs et adaptés à la situation de chaque client. Cela permet d'éviter des différences inacceptables entre les CPAS et au sein de ceux-ci.
- 2 Les résultats détaillés du REMI donnent aux membres du Comité Spécial du Service Social une vue d'ensemble structurée des coûts minimaux nécessaires pour qu'une famille puisse vivre dans la dignité. Cette vue d'ensemble indique clairement les efforts que le client et le CPAS peuvent faire pour être en mesure de payer ces coûts. Il peut s'agir d'une augmentation des revenus, d'une réduction des dépenses ou d'un soutien supplémentaire.
- 3 Le REMI assure une plus grande uniformité dans la réalisation d'une enquête approfondie sur les revenus dans le cadre du droit à l'aide sociale. Elle sert de guide lors de l'élaboration d'un dossier sur la situation financière d'un client.
- 4 Le REMI peut avantageusement être utilisé comme outil éducatif. Il aide la personne qui cherche de l'aide à mieux comprendre les dépenses nécessaires de sa famille. C'est une condition importante pour pouvoir gérer correctement le budget familial.



[www.cebud.be/referentiebudgetten](http://www.cebud.be/referentiebudgetten)

## Quoi ?

L'enquête sociale est une enquête individuelle qui permet au CPAS :

- ⊕ de recueillir toutes les informations nécessaires pour établir un **diagnostic précis** de l'existence et de l'étendue **des besoins** en matière de services ;
- ⊕ de **contrôler les conditions d'attribution** spécifiques ;
- ⊕ d'apporter **une aide sur mesure**

Le CPAS s'acquitte de cette tâche selon les méthodes d'assistance sociale les plus appropriées et dans le respect des convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses des parties concernées.

## Pourquoi ?

Le CPAS doit évaluer chaque demande d'assistance ou de services en fonction de sa mission légale : permettre à chacun de mener une vie conforme à la **dignité humaine**.

## Par qui ?

L'enquête sociale en fonction du droit à l'intégration sociale (voir également la fiche d'informations 9), doit être effectuée par un **assistant social** diplômé.



## Étapes

Une enquête sociale comporte plusieurs étapes :

- ⊕ **L'introduction de la demande** : toute demande de service social sur laquelle le CSSS doit prendre une décision doit être inscrite dans le registre des demandes le jour même de la demande.
- ⊕ **Un entretien préliminaire** est une première entrevue exploratoire sur les problèmes de la personne qui demande de l'aide et l'aide possible du CPAS. Les informations nécessaires pour pouvoir prendre d'autres mesures d'aide seront notées sur le formulaire de demande signé par les personnes concernées, avec la mention "lu, déclaré sincère et complet".
- ⊕ Par la suite, l'assistant social **recueille toutes les informations nécessaires** sur les droits éventuels de la personne concernée et sur son revenu et sa situation personnelle. S'il s'agit d'une enquête sociale dans le cadre du revenu d'intégration, une visite à domicile est nécessaire.
- ⊕ Toutes les informations essentielles sont reprises dans un **rapport social** accompagné d'une proposition d'aide et/ou de services au Comité Spécial du Service Social. (voir également la fiche d'informations 8).
- ⊕ La **décision** sur l'attribution de l'aide et des services doit être prise dans les trente jours qui suivent la demande.



POD Intégration sociale: [Wegwijs in het sociaal onderzoek](http://Wegwijs.in.het.sociaal.onderzoek.www.mi-is.be)  
[www.mi-is.be](http://www.mi-is.be)

## Données clés de la recherche sociale

Le rapport social est un document dans lequel sont mentionnés **les résultats importants rassemblés par l'assistant social au cours de la recherche sociale concernant un client**. Un rapport social est conclu par l'assistant social par une proposition de décision concrète. Ainsi, le rapport rassemble toutes les informations nécessaires pour que les membres du Comité Spécial du Service Social puissent prendre une décision.

Le rapport social **fait partie du dossier social**. On y trouve également les documents suivants : l'accusé de réception, le document de demande, tous les justificatifs justifiant le soutien obtenu et les lettres de décision. Un dossier peut prendre la forme d'un fichier papier ou électronique.

## Pour qui ?

Le rapport social est destiné :

- ⊕ au Comité Spécial du Service Social, qui prend les décisions;
- ⊕ au client qui peut lire le rapport social ;
- ⊕ aux autres assistants sociaux et au chef du service social ;
- ⊕ au service d'inspection du SPP Intégration Sociale, qui supervise l'application correcte de la législation ;
- ⊕ au tribunal du travail auquel le client peut s'adresser s'il n'est pas d'accord avec la décision prise ou si aucune décision n'a été prise dans le délai prévu par la loi.

## Contenu

Les éléments qui ne devraient pas manquer dans un rapport social sont :

- ⊕ le numéro d'enregistrement
- ⊕ la date de la demande
- ⊕ les données d'identification
- ⊕ les moyens de subsistance
- ⊕ une brève description des conditions de vie qui affectent l'indigence
- ⊕ la visite à domicile (date, justification si elle n'a pas été effectuée, bref rapport)
- ⊕ l'indication d'épuisement des droits
- ⊕ les dates auxquelles les flux de données ont été consultés et les flux qui ont été consultés
- ⊕ une brève description des objectifs et du suivi des objectifs dans le PIIS (dans les trois mois après l'attribution du revenu d'intégration)
- ⊕ la proposition de décision
- ⊕ le nom et la signature de l'assistant social
- ⊕ la date de la rédaction du rapport



Vous trouverez un modèle de formulaire pour un rapport social sur le site web du [CEBUD](https://www.cebud.be).



## **Droit à l'intégration sociale**

Le droit à l'intégration sociale (DIS) est l'aboutissement de notre protection sociale. Il s'adresse à tous ceux qui ne disposent pas de moyens de subsistance suffisants et à ceux qui n'ont pas droit, ou seulement dans une mesure limitée, à un revenu de travail, de chômage, de maladie ou d'invalidité.

La loi DIS (2002) remplace la loi de 1974 instaurant le minimum de moyens d'existence et met l'accent non plus sur la lutte contre la pauvreté à l'aide d'une allocation, mais sur l'intégration sociale à l'aide d'un emploi et/ou d'une allocation.

« Toute personne a droit à l'intégration sociale. Ce droit peut, dans les conditions fixées par la présente loi, prendre la forme d'un **emploi** et/ou d'un **revenu d'intégration**, assortis ou non d'un **projet individualisé d'intégration sociale (PIIS)**. Les centres publics d'aide sociale ont pour mission d'assurer ce droit. » (art. 2 de la loi du 26 mai 2002)

## **Emploi**

La mission de mise à l'emploi du CPAS peut consister à offrir un emploi à part entière ou à développer un projet individualisé d'intégration sociale qui aboutit à l'emploi.

## **Revenu d'intégration**

Les personnes en état de besoin ont droit à un revenu d'intégration en attendant de trouver un emploi ou lorsqu'elles sont incapables de travailler pour des raisons de santé ou d'équité. Pour ce faire, elles doivent remplir certaines conditions légales.

Le revenu d'intégration est demandé au CPAS de l'endroit où l'on vit et le demandeur reçoit un reçu.

Un assistant social effectue ensuite une **enquête sociale** (voir également la fiche d'informations 7) afin de vérifier si les conditions légales sont remplies. Le résultat est consigné dans un **rapport social** (voir également la fiche d'informations 8) qui est soumis au **Comité Spécial du Service Social (CSSS)**. Ce comité décide dans un délai de trente jours.



Le revenu d'intégration (à partir du 1/9/2018) s'élève à :

**607,01 €** par mois pour une personne cohabitante ;  
**910,52 €** par mois pour une personne isolée ;  
**1254,82€** par mois pour une personne ayant des enfants à charge.

## **PIIS**

Le PIIS est un contrat d'accord mutuel entre le bénéficiaire du revenu d'intégration et le CPAS concernant son intégration dans la vie professionnelle et/ou dans la société (voir également la fiche d'informations 10).



SPP Intégration Sociale : Guide du revenu d'intégration  
[www.mi-is.be](http://www.mi-is.be)

### Projet individualisé d'intégration sociale

Le PIIS est un accord entre un bénéficiaire du revenu d'intégration et le CPAS sur les mesures qui seront prises par les deux pour promouvoir l'intégration du bénéficiaire du revenu d'intégration dans la vie professionnelle et/ou dans la société.

Dans un PIIS, une **trajectoire de développement personnel** est élaborée. Cette trajectoire part des besoins, des attentes et des compétences du bénéficiaire du revenu d'intégration et des possibilités du CPAS. À partir de là, des objectifs sont formulés pour accroître l'autosuffisance du bénéficiaire du revenu d'intégration.

### Réciprocité

À ces objectifs sont associés des tâches et des délais réalisables pour le bénéficiaire du revenu d'intégration et pour l'assistant social. Le PIIS doit donc être considéré comme un **engagement réciproque** entre le CPAS et la personne qui demande de l'aide.

Celle-ci peut se faire **assister** dans l'élaboration d'un PIIS **par un tiers** qui gère ses intérêts.

### Pour tous

Il y a une généralisation du droit à un PIIS pour tous les bénéficiaires d'un revenu d'intégration. Le CPAS ne peut donc imposer **aucune restriction d'âge ou de groupe cible**.

Le CPAS peut toutefois juger qu'une personne qui demande de l'aide ne doit pas élaborer un PIIS pour des raisons d'équité, parce qu'il le juge inapproprié ou pour une autre raison spécifique dans une décision motivée. La personne qui demande de l'aide ne devrait pas non plus être obligée d'élaborer un PIIS lorsqu'elle est au travail et reçoit un revenu d'intégration en complément de son salaire. Cependant, il/elle peut toujours élaborer un PIIS (facultatif) sur d'autres domaines de la vie en fonction de son

intégration sociale. Les étudiants ayant un cursus à temps plein ont un PIIS adapté.

### Évaluation et adaptation

Au moins trois fois par an, le bénéficiaire du revenu d'intégration et le travailleur social évaluent dans quelle mesure les objectifs ont été atteints et, le cas échéant, les adaptations nécessaires. Tant les efforts des deux parties que les résultats obtenus font l'objet de discussions.



### Bilan social

Pour l'élaboration d'un PIIS, on analyse les attentes, les compétences, les capacités et les besoins de la personne qui demande de l'aide. Cette analyse peut prendre la forme d'un document distinct, appelé « bilan social ». Toutefois, ce n'est pas obligatoire. Mais, il faut pouvoir démontrer qu'une analyse des besoins a été effectuée avant l'élaboration du PIIS.

Le CEBUD a développé l'instrument « **bilan social** » à cette fin. Cet outil fait une analyse des besoins et montre également l'évolution de la personne qui demande de l'aide dans différents domaines de la vie. Cela rend l'outil très approprié à la fois pour le suivi d'un processus d'assistance et pour le suivi de la politique locale de lutte contre la pauvreté.



SPP Intégration sociale : [Guide du PIIS](http://www.mi-is.be)  
[www.mi-is.be](http://www.mi-is.be)

## Domicile

Chacun doit être joignable sur le plan administratif : pour la mutualité, les instances communales, l'école, les allocations familiales, le registre électoral. C'est pourquoi chacun a un domicile.

Il s'agit généralement de l'adresse de la résidence principale de la personne en question. Le domicile est enregistré dans le registre communal de la population.



Certaines personnes résident en Belgique, mais n'ont pas de résidence officielle, par exemple celles qui résident à bord d'un bateau, d'une roulotte ou les sans-abris. Elles peuvent choisir une adresse comme domicile, quelle que soit leur résidence effective. Dans le registre communal de la population, cette adresse est appelée l'adresse de référence.

## Adresse de référence

Cette adresse de référence est considérée comme l'adresse officielle. De cette façon, ces citoyens sont aussi joignables sur le plan administratif pour les instances officielles.

Une adresse de référence offre la possibilité d'avoir un ancrage administratif et de recevoir de la correspondance. Elle est donc non seulement dans l'intérêt de la personne concernée, mais aussi dans l'intérêt des tiers, parmi lesquels les services publics, les créanciers ou les huissiers de Justice.

Grâce à l'adresse de référence, la personne concernée peut également prétendre à tous les avantages sociaux pour lesquels une inscription au registre de la population est obligatoire, par exemple les allocations de chômage, les allocations familiales ou l'affiliation à une mutualité.

Généralement, les personnes résidant en Belgique, mais qui n'ont pas de résidence officielle choisissent une adresse de référence chez une autre personne physique. Cette personne doit donner son consentement et avoir sa résidence principale à cette adresse.

Toutefois, les sans-abris peuvent demander une adresse de référence au CPAS. Pour ce faire, ils doivent répondre aux conditions suivantes :

- ⊕ être sans-abri ;
- ⊕ ne pas être inscrit au registre de la population ;
- ⊕ ne pas disposer de moyens d'existence suffisants pour subvenir à leurs propres besoins en matière de logement ;
- ⊕ faire appel au CPAS pour obtenir de l'aide.



Les sans-abris qui finissent par trouver une résidence fixe au bout d'un certain temps ont droit, sous certaines conditions, à une prime d'installation une seule fois dans leur vie et à une allocation loyer mensuelle.



Site web [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be), dienstverlening van gemeenten en provincies.  
[Agentschap Integratie & Inburgering](#)  
[POD Maatschappelijke Integratie](#)

## Guidance budgétaire

La guidance budgétaire est une forme d'aide financière dans laquelle le client reçoit **tous les revenus et effectue tous les paiements lui-même**. Il est **assisté** dans cette démarche **par un assistant social**. Celui-ci l'aide à établir un plan budgétaire, lui donne des conseils et lui offre un soutien personnel.

Le **plan budgétaire**, qui est établi en collaboration avec l'assistant social, aide les gens à planifier leurs dépenses.

L'objectif de la guidance budgétaire est d'apprendre au client à gérer lui-même ses revenus et ses dépenses.



Cela fait que la guidance budgétaire convient à ceux qui éprouvent des difficultés à gérer leur budget de manière autonome et à ceux qui reprennent le contrôle de leurs propres finances après une période de gestion budgétaire.

## Gestion budgétaire

Une autre forme d'aide financière est la gestion budgétaire. Cette aide a le même **objectif** que la guidance budgétaire, à savoir apprendre aux gens à gérer leurs revenus et leurs dépenses.

La différence, c'est qu'en gestion budgétaire, on abandonne une partie de son autonomie.

*L'assistant social recevra temporairement et en concertation avec le client tous les revenus de la personne qui demande de l'aide et effectuera tous les paiements des frais fixes à sa place.*

Dans la gestion budgétaire, les personnes en difficulté de paiement sont donc certaines que leurs factures seront payées correctement et à temps.

La personne qui demande de l'aide reçoit une **allocation de subsistance** qui doit lui permettre, ainsi qu'à sa famille, d'effectuer toutes les dépenses nécessaires pour mener une vie digne. Le montant de cette allocation est déterminé en concertation. Il est donc plus **difficile** de faire des **dépenses irresponsables**.

La gestion budgétaire fait **perdre** aux gens une partie de leur **liberté** puisque c'est l'assistant social qui perçoit leurs revenus.

La gestion budgétaire est donc particulièrement adaptée aux personnes qui ont des difficultés à gérer leurs revenus, qui n'ont pas la moindre idée des factures qu'elles doivent payer, qui ont des difficultés à comprendre leurs factures, qui dépensent trop d'argent ou qui ne parviennent pas à gérer leur administration.

Tant les CPAS que les CAP proposent la gestion budgétaire et la guidance budgétaire. Les deux formes d'aide peuvent être combinées avec une forme d'aide au surendettement.



Cette fiche d'informations a été rédigée en collaboration avec l'**ASBL SAM**.



Plus d'informations sont disponibles sur [www.eerstehulpbijschulden.be](http://www.eerstehulpbijschulden.be)

### Médiation de dettes

La médiation de dettes s'adresse à ceux qui ont des dettes, qui ne sont plus en mesure de payer leurs mensualités et qui veulent faire un arrangement avec leurs créiteurs. L'aide est fournie par un médiateur de dettes.

- 1 Celui-ci contacte les différents **créiteurs** et **recueille des informations** auprès d'eux.
- 2 Il examine le **bienfondé** des engagements pris par le débiteur.
- 3 Il négocie ensuite avec les créiteurs afin d'établir un **plan de remboursement** réalisable et aide à la mise en œuvre de celui-ci.

Lorsque les dettes résultent **d'un crédit à la consommation**, par exemple l'achat à crédit d'un GSM ou le leasing d'une voiture, la médiation de dettes en Flandre ne peut être effectuée que **par des institutions reconnues pour la médiation de dettes d'un CPAS ou d'un CAP**. Les avocats, les huissiers de justice et les notaires peuvent également offrir leur médiation de dettes, mais celle-ci n'est pas gratuite. La médiation de dettes peut également être entreprise pour des dettes plus importantes et a une portée moindre qu'un règlement collectif de dettes.

### Règlement collectif de dettes (RCD)

Un règlement collectif de dettes (RCD) est une **procédure judiciaire pour les problèmes structurels d'endettement**. L'objectif est de rembourser les dettes dans la mesure du possible et de garantir au débiteur **une vie digne** pendant le remboursement.

À cette fin, le débiteur soumet au tribunal une **demande écrite** à être admis au RCD. Dès son admission, un médiateur de dettes est nommé. Dès lors, **tous les revenus de la personne en situation de pauvreté seront placés sur le compte du médiateur de dettes** désigné.

Le débiteur a droit à **suffisamment d'argent pour vivre décemment**. Contrairement à la gestion budgétaire, celui-ci doit être utilisé pour payer toutes les dépenses.

Le montant exact pour vivre décemment n'est pas déterminé par la loi. Toutefois, les limites de saisies sont mentionnées en tant que la limite inférieure ; le revenu minimal qui ne peut être saisi. Temporairement, et avec l'accord explicite du débiteur, le montant destiné à pourvoir aux besoins de base peut être inférieur, le revenu d'intégration sociale (+ allocations familiales) étant la limite inférieure absolue.

Sur la base des revenus restants, le médiateur de dettes établit une proposition de remboursement. À cette fin, il **négocie avec les créiteurs**. Le médiateur de dettes établit un plan de remboursement et paie les créiteurs.

Dans un RCD, le **débiteur est protégé contre les créiteurs**. Ceux-ci ne peuvent pas facturer de frais ou d'intérêts supplémentaires et ne peuvent pas confisquer de biens. Après le règlement collectif de dettes, qui dans la plupart des cas a une durée maximale de 7 ans, le débiteur est à nouveau libre de dettes.

Le RCD est une **procédure drastique**. L'autonomie financière du débiteur est très limitée et pour les dépenses qui ne répondent pas aux besoins de base, l'autorisation du médiateur de dettes est requise. Au début de la procédure, le tribunal du travail peut décider que certains biens tels qu'une voiture ou une maison doivent être vendus. La médiation du RCD n'est pas gratuite. Il faut donc toujours bien se demander si cette solution est la plus appropriée.



**Cette fiche d'informations a été écrite en collaboration avec SAM VZW.**

Plus d'informations sur [www.eerstehulpbijschulden.be](http://www.eerstehulpbijschulden.be)

L'épuisement des droits consiste à aider les personnes à faire valoir leurs droits à une allocation, à une subvention, à **une aide** financière ou matérielle ou à une autre forme de **soutien ou d'assistance particulière**.

### Prévention de la sous-protection

Lorsque les droits ne sont pas ou partiellement épuisés, on parle de **sous-protection** ou de **non-recours**. Il s'agit d'un phénomène très répandu qui touche particulièrement les personnes les plus vulnérables.

Comme les revenus d'intégration dans notre pays sont trop bas pour mener une vie digne, en particulier pour les familles ayant des coûts de logement élevés, l'épuisement de tous les droits est d'une grande importance.

*"On n'est pas suffisamment informé à mon avis. On doit tout demander soi-même, sinon on ne sait pas. J'ai l'impression d'être passé à côté de pas mal de choses à cause de cela."*

### Au travail !

Il y a différentes façons d'épuiser les droits. Les assistants sociaux et les prestataires de services qui **agissent de manière réactive** répondent correctement aux demandes d'aide, mais n'anticipent pas une sous-protection possible dans d'autres domaines. Dans **l'action active**, par contre, le citoyen qui pose une question fait l'objet d'une approche intégrale. Il reçoit non seulement une réponse à sa question, mais aussi des informations sur les autres formes d'assistance et de soutien auxquelles lui et sa famille peuvent prétendre.

On parle d'**action proactive** lorsque la question ne vient pas du citoyen, mais lorsque l'initiative émane des assistants sociaux ou des prestataires de services. Ils prennent des mesures afin de s'assurer que tous les droits sont réalisés en détectant de manière proactive la sous-protection, en informant les citoyens et en permettant la réalisation de l'octroi automatique des droits.



### Exemples pratiques

Il existe de nombreuses bonnes pratiques axées sur l'épuisement des droits.

À **Beringen**, les travailleurs sociaux effectuent une visite à domicile auprès des familles qui ne sont pas connues du CPAS lors d'une visite à domicile et leur offrent un livret d'informations et d'aide financière.

À **Gand**, il existe des guides sociaux qui assistent les clients des CPAS dans l'exercice de leurs droits.

Depuis peu, une ViA-mobiel (*vragen, informatie, advies* : questions, informations, conseils) sillonne les rues de **Balen** : les habitants de la commune peuvent y consulter leurs droits ou obtenir de l'aide pour remplir toutes sortes de documents.



[www.rechtenverkenner.be](http://www.rechtenverkenner.be)

<https://sienonline.kortrijk.be>

[www.mi-is.be](http://www.mi-is.be) – non-recours aux droits

**Face à face ou en groupe**

L'assistance est souvent axée sur les relations individuelles entre les assistants sociaux et les personnes qui demandent de l'aide. L'assistance individuelle offre de nombreux avantages, tels qu'un soutien intensif et sur mesure. **Le travail en groupe** offre un certain nombre d'avantages complémentaires qui sont plus difficiles à réaliser individuellement :

- ⊕ les **expériences** et le cadre de vie des participants occupent le **premier plan**, ce qui a un effet déculpabilisant. Cela crée un climat de reconnaissance et de compréhension mutuelle ;
- ⊕ membres du groupe **apprennent les uns des autres** en échangeant des conseils sur la façon de faire face à des situations difficiles ;
- ⊕ il y a souvent une plus grande volonté **d'apprendre des autres** participants que des assistants sociaux ;
- ⊕ le fait de proposer et d'entraîner des compétences en groupe permet généralement aux accompagnateurs de **gagner du temps**.

"C'était une découverte à tout point de vue, on apprend du cours, des autres personnes autour de la table et des accompagnateurs."

**Conditions d'un travail de groupe réussi**

Un certain nombre de conditions doivent être remplies pour que le travail de groupe soit un succès :

- ⊕ Les participants sont motivés.
- ⊕ Il y a une bonne adéquation entre les objectifs du cours et ceux des participants.
- ⊕ Le travail de groupe a été bien préparé.
- ⊕ Le coach de groupe possède suffisamment de connaissances et de compétences dans le domaine des processus de groupe.

- ⊕ L'accent est mis sur les connaissances, les attitudes et les compétences.
- ⊕ Le nombre de participants est limité à douze au maximum.

**Vous souhaitez organiser vous-même un travail de groupe?**

En 2013-2015, le CEBUD a mené des recherches sur les facteurs de réussite du travail en groupe. Il en est résulté un manuel pratique "**Omdat je geld telt !**" qui permet d'organiser un travail de groupe autour du renforcement des compétences en matière de budgétisation.

Ce manuel comprend douze séances détaillées avec du matériel didactique, des exercices et des conseils sur divers thèmes, y compris l'ordre dans l'administration, un aperçu des revenus et des dépenses, les courses, l'énergie, les dettes, la publicité et les tentations. Plus d'infos sur [www.cebud.be](http://www.cebud.be).



"On est beaucoup plus conscient de la façon dont on gère tout, au magasin, comment on gère l'énergie, on va comparer davantage dans tous les domaines, utiliser davantage Internet, rechercher des choses, regarder, écouter, chercher."



Peeters, N. et al. (2018). A Systematic Review to Identify Successful Elements for Financial Education and Counseling in groups. In The Journal of Consumer Affairs. Vol. 52, 2, pp. 415-440.

### Définition

Le travail d'*outreach* réfère à des formes de travail de proximité dans lesquelles les professionnels sociaux travaillent en dehors des murs de l'organisation. De cette façon, ils entrent dans le monde des personnes socialement vulnérables afin de **s'attaquer de manière proactive à la sous-protection et de la prévenir**.

« Le travail d'*outreach* est une façon de travailler qui repose sur une approche active et qui vise à promouvoir le bien-être. Le travailleur part d'une attitude de base participative et il se concentre sur les groupes cibles vulnérables qui ne sont pas ou insuffisamment atteints par les services, les secours et la dispense de soins actuels. Pour ce faire, ils pénètrent dans leur environnement en reconnaissant les valeurs et les normes qui s'y appliquent. Le travail d'*outreach* vise à réaliser une coordination réciproque entre le groupe cible, son réseau, l'offre sociale et la société en général » (Dewaele, De Maeyer & Beelen, 2012).

### Caractéristiques

Le travail d'*outreach* comprend de nombreuses pratiques avec des objectifs et des points de départ différents. Malgré les différences, il y a aussi un certain nombre de similitudes :

- ⊕ le travail d'*outreach* commence par entrer en contact avec les gens dans leur propre environnement. « **Établir activement le contact** » au lieu d'*adopter une attitude attentiste* est le fondement de toute pratique d'*outreach*.
- ⊕ Le travail d'*outreach* se concentre sur des **groupes cibles** spécifiques, généralement vulnérables. Il s'agit de se connecter avec des personnes qui, malgré des besoins présumés, n'ont pas ou plus de contact (positif) avec les services sociaux, et qui ne sont pas demandeurs.

- ⊕ Le travail d'*outreach* est une **approche active, non attentiste et souvent non sollicitée dans le propre environnement** des gens. Non seulement le travail d'*outreach* répond aux besoins potentiels des gens, mais il vise également à stimuler des liens positifs avec les services sociaux et avec le réseau des gens eux-mêmes.
- ⊕ L'établissement d'une **relation de travail** avec les gens est une priorité dans le travail d'*outreach*.
- ⊕ Dans le domaine institutionnel, les pratiques d'*outreach* jouent également un rôle dans la recherche d'une **aide et de soins plus complets et mieux coordonnés**. Un soutien plus intégré peut être obtenu à l'aide d'une coopération intersectorielle. Le rôle des travailleurs d'*outreach* en la matière est souvent celui d'un médiateur, d'un conseiller ou d'un gestionnaire de cas, et toujours celui d'un rassembleur.



Cette fiche d'informations a été rédigée en collaboration avec **Reach Out ! le centre d'expertise pour le travail d'*outreach***



Beelen, De Maeyer, Dewaele, Grymonprez, & Matthijssen. (2014). Reach out! Praktijkboek voor outreachend werken.