

Tirer des enseignements de la crise COVID au travers des CPAS

Recommandations du BAPN concernant les mesures provisoires qu'il conviendrait de rendre structurelles – août 2021

Introduction

La crise COVID que nos sociétés ont connue a largement bouleversé nos modes d'organisation, de fonctionnement, de protection sociale. Prenant terre sur un nid d'inégalités et de pauvreté largement préexistantes, elle n'a fait qu'accentuer une crise sociale qui avant la crise allait déjà en se renforçant, les indicateurs officiels de la pauvreté atteignant alors leurs niveaux les plus élevés depuis qu'on ait mis en place les instruments les mesurant.¹ Les CPAS, déjà surchargés et sous-financés avant la crise, ont été mis sous pressions. Des financements complémentaires et des mesures et recommandations ont donc été mis en place, au point qu'on puisse dire que les CPAS ont été largement observés par les acteurs politiques dans une situation d'urgence comme des éléments majeurs de stabilisation, ou a minima, d'évitement de l'enfoncement dans l'hyper-exclusion sociale et l'hyper-pauvreté ; non seulement pour leurs publics précédents mais également pour les nouveaux qui les ont fréquentés. A présent que la crise aigue est derrière nous, il est de tout intérêt de prendre appui sur les enseignements de la crise pour renforcer et améliorer notre protection sociale.

Les CPAS ont dû assumer en crise covid un rôle élargi de sécurité sociale dévoyée qu'ils n'auraient pas dû prendre. Des jeunes et étudiants privés de jobs ou d'allocations d'insertion, de nombreux. ses travailleurs et travailleuses de secteurs précaires, de statuts atypiques, d'emplois peu ou non reconnus par la sécurité sociale belge n'ont eu que les CPAS vers lesquels se tourner alors que ceux-ci ne devraient pas avoir pour rôle d'offrir dans les faits des revenus de remplacement. Il s'agit désormais de travailler à identifier les trous dans les mailles du filet de la sécurité sociale pour les renforcer dans les années à venir et redonner aux CPAS les moyens et l'espace de leur fonction résiduelle et d'accompagnement social auprès des plus précaires, des plus vulnérables, des personnes les plus éloignées et exposées à l'exclusion sociale. Ce travail ne fera pas l'objet de cette note, mais il reste un contexte important à poser pour introduire l'esprit dans lequel le BAPN soumet ces propositions.

Dans cette note, nous reprenons différentes mesures temporaires prises durant la période du COVID concernant les CPAS, qui nous paraissent importantes à retenir et à rendre structurelles. Ces mesures touchent à la fois à l'esprit dans lequel les CPAS devraient pouvoir poursuivre leurs missions légales, à la cessation de différences de traitement qui sont apparues comme illégitimes, et à l'assurance de donner aux CPAS des moyens financiers permettant cette politique d'égalité et d'accompagnement.

¹ Ainsi, à 16,4%, le risque de pauvreté (AROP) en 2018 était nettement plus élevé qu'au début de la période d'observation (14,8% en 2005). Le risque de pauvreté a ainsi atteint son niveau le plus élevé depuis le début du monitoring systématique. Malheureusement, en raison de changements méthodologiques, les chiffres pour 2019 et 2020 ne peuvent être comparés aux données précédentes.

Cette note est inspirée de la première note que BAPN a remis le 13 mai 2020, suite au premier déconfinement des CPAS, demandant la prolongation des mesures prises pour les populations qui ont recours à l'aide du CPAS.²

1. Mesures à rendre structurelles en ce qui concerne l'application des missions légales des CPAS

Sur son site internet, via des FAQ³, le SPP IS a, dès le début de la crise sanitaire, au mois de mars 2020, donné une série d'instructions temporaires aux CPAS durant la période du COVID. Ces instructions permettaient des assouplissements et des dérogations légales afin de préserver les droits des personnes et faciliter le travail des CPAS. La dernière FAQ - déconfinement date a été publiée le 24/6/21. Les dérogations légales prendront fin le 01^{er} octobre 2021 en ce qui concerne toutes les nouvelles demandes. Une période transitoire de 6 mois est tout de même prévue pour permettre de mettre à jour les dossiers en cours, soit jusqu'au 30 mars 2022.

Au travers du soutien continué aux personnes subissant la pauvreté que les réseaux de lutte contre la pauvreté réalisent au quotidien, lors de l'organisation de la participation des personnes concernées à l'évaluation de leur vécu durant covid, les réseaux ont constaté que certains de ces assouplissements ont montré un impact significativement positif qu'il conviendrait de prolonger et rendre structurel.

1.1. Une évaluation souple par les CPAS de la notion de disposition au travail dans le cadre du RIS

Instructions actuelles du SPP IS

« Au vu des circonstances et de la situation économique actuelle, le CPAS doit faire preuve de davantage de souplesse dans l'appréciation de cette condition. Les conditions d'octroi sont donc à apprécier sous l'angle des démarches concrètes qui peuvent raisonnablement être effectuées au regard de multiples facteurs (santé, garde d'enfants, accès à l'outil informatique, etc.). Les CPAS disposent d'une marge d'appréciation à cet égard. Des démarches, formations en ligne peuvent par exemple être considérées comme disposition au travail. »

Commentaires du BAPN

La notion de disposition au travail est une des 6 conditions du maintien au Revenu d'intégration. La personne doit être «disposée à travailler à moins que des raisons de santé ou d'équité l'en empêchent».

En pratique, c'est souvent une assistante sociale du pôle insertion professionnelle qui procède à cette vérification. Elle peut demander des preuves de recherches d'emploi par exemple. D'un CPAS à l'autre et même parfois d'un travailleur social à l'autre, les exigences vont être différentes. C'est donc une notion qui peut être interprétée de manières plus ou moins souple.

²https://bapn.be/storage/app/media/200513%20Mesures%20CPAS%20Covid%2019%20_d%C3%A9confinement.pdf

³ <https://www.mi-is.be/fr/outils-cpas/faq-deconfinement>

Il existe donc une grande différence de traitement d'un CPAS à l'autre. Les exclusions et sanctions ne sont pas rares en ce qui concerne cette condition de maintien du Revenu d'Intégration.

La souplesse que le SPP Intégration sociale a recommandé aux CPAS doit être maintenue et assurée dans le contexte d'une crise sociale d'une telle ampleur. D'autant plus que, comme nous le disions, les publics fréquentant les CPAS se sont élargis et diversifiés à ceux qui auraient dû bénéficier d'un régime de sécurité sociale d'une part ; et que le contexte socio-économique et l'impact de la crise Covid sur la vie des personnes initialement précaires rendront la recherche d'un emploi encore plus difficile. L'insuffisance de l'offre d'emploi par rapport aux nombres de demandeurs d'emplois va rendre compliquée cette notion disposition au travail.

En outre, il faut tenir compte du fait qu'une évaluation stricte de la disposition au travail est contre-productive. Cela génère du stress pour les bénéficiaires et affaiblit leur confiance en soi, ce qui n'est pas propice à la recherche d'un emploi. Le cadre actuel interroge même la pertinence de joindre un volet sanctionnateur aux processus d'activation présents dans les CPAS, étant donné que ceux-ci constituent l'ultime filet de protection sociale sans lequel la personne se retrouve sans aucune source de revenus. Perdre ce revenu minimum entraînerait des drames sociaux tels qu'une perte d'un logement, donc des capacités moindres pour les personnes à retrouver un travail futur.

Recommandation du BAPN :

Les CPAS continuent à appliquer une grande souplesse concernant cette notion de disposition au travail :

- **Les CPAS doivent tenir compte des possibles des personnes en situation de pauvreté, de tous les obstacles éprouvés (fracture numérique, mobilité, structures d'accueil d'enfant inaccessibles, conditions de logement, etc.) qui les empêcheraient de répondre à des exigences trop strictes de dispositions au travail. La notion d'équité étant une possibilité que peut invoquer le CPAS pour dispenser l'ayant-droit de cette notion de disposition au travail. Cette notion d'équité doit être élargie en fonction des conséquences de la crise sanitaire et du contexte de crise sociale.**
- **Le contexte de crise sanitaire et social a bouleversé notre rapport à l'outil informatique. De plus en plus de formations peuvent être faites en ligne. Si c'est une facilité pour certains, il faut être attentif aux personnes en fracture numérique qui auront des difficultés à s'adapter à cette accélération du « tout au numérique » et ne pourront être sanctionnées pour de telles raisons.**
- **Les démarches, formations en ligne, le volontariat (qui ne peut être une condition d'un PIIS) doivent pouvoir aussi être vues comme des actions positives allant dans le sens de l'intégration sociale.**

1.2. Le droit à l'audition

Instruction du SPP IS

« Dans le cas où le demandeur demande à être entendu, avec l'accord de celui-ci, le CPAS peut mettre en place une vidéo conférence qui permet à la personne d'exposer sa situation aux membres du Conseil ou du CSSS et de poser les questions nécessaires. Il est possible aussi que le demandeur puisse exposer sa situation au seul Président ou à un Conseiller désigné à cet effet qui fera rapport aux autres

membres. Dans tous les cas, les droits de la personne doivent être sauvegardés. En conséquence, le doute dans la situation de la personne doit prévaloir au demandeur. »

Commentaires du BAPN

La personne peut expliquer sa situation devant les membres du Comité spécial du service social (CSSS) qui rassemble une partie des conseillers et le président du CPAS. La personne a le droit d'être accompagnée de la personne de son choix. L'audition concerne exclusivement les demandes en lien avec le revenu d'intégration.

Dans la pratique, l'audition n'est pas toujours simple. La personne peut se voir obligée de se justifier et de dévoiler sa vie privée devant une assemblée de personnes. L'alternative d'être entendue par le Président ou un conseiller en particulier paraît intéressante.

Par ailleurs, la possibilité d'être entendu par les membres du Comité est primordiale et doit rester garantie. Le travailleur social doit en informer l'ayant-droit systématiquement. On voit dans la pratique que les auditions sont très rarement proposées. Il s'agit d'une voie de recours interne importante qui peut parfois éviter le recours au tribunal du travail. De plus, le travailleur social doit aider la personne à se préparer à l'audition, l'informer de son droit à être accompagné, etc.

Certains refus peuvent émaner d'un doute (pas toujours vérifié ou vérifiable) sur la situation de la personne. Le principe du bénéfice du doute doit donc toujours prévaloir. Ce principe doit être généralisé et systématique.

Recommandations du BAPN :

- **De maintenir la possibilité pour la personne d'être entendue par le Comité en visioconférence si cela est possible et facilitant pour elle ;**
- **De maintenir la possibilité d'être entendue par le Président ou un Conseiller**
- **Que les travailleurs sociaux informent de la possibilité du droit à l'audition et aident la personne à s'y préparer**
- **Le maintien du principe du bénéfice du doute à l'ayant-droit : en cas de doute, aucune sanction ne doit être imposée.**

1.3. Statut cohabitant et évaluation de l'élément « régler en commun les questions ménagères »

Instruction du SPP IS

« Si un bénéficiaire du revenu d'intégration héberge accueille un demandeur d'asile toujours en procédure mais sortant d'un centre FEDASIL, la législation sur le Droit à l'Intégration sociale restant d'application. Il appartiendra au CPAS d'apprécier, par le biais de l'enquête sociale, s'il y a cohabitation au sens de la loi du 26 mai 2002. Pour rappel, ceci signifie que deux conditions doivent être réunies : vivre sous le même toit et régler principalement en commun les questions ménagères. Si ces conditions sont réunies, c'est le taux cohabitant qui est à octroyer; dans le cas contraire, c'est le taux isolé. Le SPP recommande, durant cette période de crise, une analyse souple de l'élément « régler en commun les questions ménagères »

« Si un bénéficiaire du revenu d'intégration héberge un sans-abri, il appartient au CPAS d'apprécier, par le biais de l'enquête sociale, s'il y a cohabitation au sens de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale. Durant cette période de crise sanitaire, le SPP recommande de faire preuve de souplesse par rapport à cette notion. »

Commentaires du BAPN

Cette instruction rappelle aux CPAS qu'ils possèdent une marge d'appréciation quant à la possibilité d'octroyer un statut cohabitant ou isolé. Le SPP IS rappelle la loi et plaide en faveur de l'octroi d'un taux isolé en ayant une appréciation souple.

Par exemple, le CPAS peut tout à fait décider d'octroyer un taux isolé à des personnes qui vivent sous le même toit (colocation par exemple). Le CPAS peut également ne pas tenir compte, ou partiellement, des ressources des ascendants/descendants dans le calcul du Revenu d'intégration.

Une analyse souple de l'élément « régler en commun les questions ménagères » doit être retenue pour les personnes demandeuses d'asile, les sans-abris mais elle doit être élargie aux autres bénéficiaires qui sont amenés à cohabiter.

La circulaire générale de 2018 qui précise l'application du droit à l'intégration sociale explique que « *Sont considérés comme cohabitant (...) ceux qui règlent principalement en commun leurs questions ménagères. Sur la base de l'enquête sociale et du constat selon lequel le demandeur du revenu d'intégration tire un avantage économique-financier de la cohabitation, le CPAS décide d'octroyer un revenu d'intégration d'isolé ou de cohabitant. Cet avantage économique-financier peut consister en ce que le cohabitant dispose de revenus lui permettant ainsi de partager certains frais mais également en ce que le demandeur peut bénéficier de certains avantages matériels en raison de la cohabitation, avec pour effet qu'il expose moins de dépenses* »⁴

Par ailleurs, une jurisprudence de la cour de Cassation apporte des nuances sur le fait de statuer s'il y a cohabitation :

*"il faut, pour considérer qu'il y a règlement principalement en commun des questions ménagères – mais il ne suffit pas – que les personnes tirent de cette vie sous le même toit un avantage économique et financier. Il faut en outre régler en commun, et ce en mettant éventuellement en commun des ressources financières, les tâches, activités et autres questions ménagères (entretien et, le cas échéant, aménagement du logement, entretien du linge, courses, préparation et consommation des repas). La Cour poursuit qu'il ne suffit pas de partager les principales pièces de vie et les frais d'un même logement, de régler en commun les seules questions relatives au loyer et aux frais de ce logement et tirer de ceci un avantage économique et financier. L'appréciation de la situation tient en fait et c'est le juge du fond qui appréciera s'il y a ou non règlement principalement en commun des questions ménagères."*⁵

BAPN rappelle que cette question ne règle pas la question importante et délicate du statut actuel de cohabitant, dont il est constaté, y compris au niveau du RIS et des CPAS, et particulièrement auprès de publics jeunes, qu'il précarise et appauvrit les personnes concernées depuis des années.

⁴ Circulaire générale du 27/03/2018 sur la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale.

⁵ <https://www.terralaboris.be/spip.php?article2509>

La plateforme « Belgian Minimum Income Network » (BMIN)⁶ estime qu'une remise en cause et une révision du statut cohabitant est nécessaire. Celle-ci doit se faire en gardant à l'esprit quatre éléments essentiels :

1. Garantir un revenu qui soit supérieur au seuil de pauvreté pour tou.te.s
2. Mettre un terme aux situations de dépendance
3. Mettre un terme aux restrictions de la liberté d'organiser sa vie de famille
4. Conserver les droits dérivés

Recommandations du BAPN

- Le SPP IS incite les CPAS à appliquer une souplesse quand il s'agit de considérer une cohabitation avec les possibilités légales qui lui permettent (Loi DIS 2002).
- Les critères établis par la jurisprudence de la Cour de cassation soient rappelés et appliqués. Pour régler en commun des tâches ménagères, il faut vérifier que la personne tire un avantage financier de la vie commune, mais cela ne suffit pas. Il importe également que soient réglées en commun les tâches, activités et autres questions ménagères.
- Un travail soit initié pour revoir le statut cohabitant actuel

1.4.Adresse de référence

Instruction du SPP IS

« Pour pouvoir être inscrit à une adresse de référence auprès du CPAS, le CPAS examine si trois conditions doivent être remplies :

- avoir droit à l'aide sociale;
- être un sans-abri;
- être radié d'office des registres de la population.

Si cette dernière condition n'est pas remplie, il appartient au CPAS de se mettre en contact avec la commune afin de pouvoir débloquent le plus rapidement possible la situation.

Durant cette période de crise sanitaire, nous insistons pour que tout soit mis en œuvre au niveau du CPAS et de la commune pour faciliter l'accès et le maintien de ce droit fondamental pour les personnes sans abri. »

Commentaires du BAPN

Le SPP IS rappelle les conditions de l'adresse de référence.

Force est de constater que l'accès à l'adresse de référence reste extrêmement compliqué même en cette période de crise sanitaire. Pourtant, l'adresse de référence permet aux personnes sans logement de maintenir leurs droits et d'avoir une possibilité d'accéder à leurs courriers. Attendre la radiation est très anxiogène pour les personnes car elles savent que cela peut avoir des répercussions et les entraîner plus loin dans la précarité. C'est d'ailleurs de manière préventive que les personnes se

⁶ La plateforme BMIN, coordonnée par le BAPN, est composée des réseaux de lutte contre la pauvreté, les syndicats, les mutuelles, des scientifiques et d'autres organisations de la société civile. Depuis plus de 10 ans, la plateforme BMIN préconise des revenus décents et accessibles pour toutes et tous.

présentent spontanément dans les CPAS pour demander l'adresse de référence afin de ne pas voir leur situation se compliquer. A fortiori pour une catégorie de personnes inscrites dans le registre des Etrangers qui risquent des complications au niveau de leur droit au séjour en cas de radiation.

Les CPAS bloquent quasi systématiquement quand la personne n'est pas radiée. Cela entraîne un refus sans que le CPAS ne fasse la démarche auprès de la commune. La non-possibilité actuelle d'accéder à l'adresse de référence pose problème pour nombreuses situations.

Recommandations du BAPN :

- La non radiation du registre national n'est plus un motif de refus systématique pour l'octroi de l'adresse de référence ;
- Le CPAS contacte les communes afin qu'une procédure de radiation non terminée ne soit pas un obstacle pour l'obtention d'une adresse de référence et partant, de l'accès à l'assistance et l'aide sociale adéquates.

2. Bénéficiaires de revenus d'intégration et exonération de revenus

2.1. Etudiants boursiers

Mesure

« La différence entre l'exonération ISP des étudiants boursiers et celle des étudiants non boursiers est temporairement supprimée, de telle manière que les jeunes qui bénéficient d'une bourse d'études ont également droit à de 253,88 euros (montant indexé au 1er mars 2020), comme les jeunes qui ne bénéficient pas d'une bourse d'étude.

Commentaires du BAPN

Grâce à cette mesure, les étudiants boursiers qui travaillent ont droit comme les étudiants non-boursiers à une exonération du salaire. Il est positif que cette distinction ait disparu. La bourse d'études est censée couvrir les frais des études et elle est octroyée aux familles avec le moins de ressources. C'est une mesure qui devrait devenir structurelle car elle augmente concrètement le revenu pour cette catégorie de personne et élimine la discrimination des étudiants boursiers.

Recommandation du BAPN

- La différence du montant de l'exonération entre étudiants boursiers et non-boursiers doit être supprimée.

2.2. L'immunisation professionnelle article 35

L'immunisation professionnelle article 35 se place dans le même esprit. Contrairement à l'immunisation pour les étudiants, elle n'a pas fait l'objet d'une dérogation durant la crise covid, mais nous estimons que les deux dossiers doivent pouvoir être examinés.

Mesure

L'article 35 de l'arrêté royal du 11 juillet 2002 portant règlement général en matière de droit à l'intégration sociale donne aux CPAS la possibilité d'immuniser une partie des revenus professionnels (ou prime de formation) d'une personne ayant droit au revenu d'intégration qui a commencé à

travailler. En effet, la personne peut bénéficier d'une immunisation d'une partie de ses revenus à concurrence de 253,88 € par mois (index au 1er mars 2020).

Commentaires du BAPN

Cette exonération permet d'augmenter le revenu au-dessus du revenu d'intégration en permettant d'exonérer tout ou une partie des revenus professionnels. Cela va donc dans le sens d'une augmentation des revenus pour les personnes qui travaillent à temps partiel.

Cette mesure vise à encourager les bénéficiaires du Revenu d'intégration à trouver un avantage financier à travailler et pour éviter les pièges à l'emploi. Mais elle comporte des limites : elle n'est limitée que trois ans dans le temps à utiliser dans une période de 6 ans. De plus, quand la personne a déjà un travail et fait sa première demande au CPAS, elle ne peut pas avoir droit à cette immunisation.

Recommandations du BAPN :

- **Cette exonération doit être illimitée dans le temps ;**
- **Les personnes avec un travail qui font une première demande au CPAS doivent aussi bénéficier de cette mesure d'exonération.**

3. Augmentation temporaire du taux de remboursement du revenu d'intégration

Mesure

« Afin de soutenir financièrement les CPAS, augmentation temporaire de 15 % du taux de remboursement du revenu d'intégration par l'État fédéral du 1er juin 2020 et le 31 décembre 2021 (pour les nouveaux RIS de moins de 3 mois) »

Commentaires du BAPN

BAPN a été auditionné concernant une proposition de loi concernant le relèvement du taux de revenu d'intégration.⁷

L'augmentation temporaire est réservée uniquement aux nouvelles demandes de RI. Elle est en plus limitée dans le temps. Or la répercussion de la crise va avoir des effets à plus long terme sur l'augmentation du nombre de RI.

Il faudrait une augmentation structurelle du taux de remboursement du revenu d'intégration par l'Etat fédéral. Le RI devrait être pris en charge à 100% par l'Etat fédéral.

Les CPAS exercent la mission d'octroyer le revenu d'intégration par délégation des compétences fédérales. Ce sous-financement est comblé par un complément issu des budgets communaux. Ce qui a pour conséquence de mettre une pression sur les budgets des communes les plus pauvres.

La pression financière des CPAS est telle que leur seule marge de manœuvre pour économiser est de limiter l'octroi des aides sociales complémentaires sur fonds propres (mais ce n'est pas l'unique raison !). Ceci peut donc participer d'une différence de traitement ou de couverture d'un CPAS à l'autre en fonction de la richesse des communes.

⁷ <https://bapn.be/storage/app/media/220920-avis-BAPN-propositions-de-loi-1373-1290.pdf>

Recommandations du BAPN

- L'augmentation du taux de remboursement fédéral du RIS à 100% et de manière structurelle ;
- Dans le cas où une différenciation serait maintenue entre différentes communes concernant le taux de remboursement, que l'on réfléchisse à l'opportunité de remplacer le critère de nombre de RIS par commune (qui est en grande partie déterminé par la taille de la population communale) par un critère lié à la situation de pauvreté et aux besoins au sein de la commune.

4. Accessibilité (physique) des CPAS

Outre les effets positifs susmentionnés des mesures Covid sur les services des CPAS, nous souhaitons également attirer l'attention sur un certain nombre de problèmes de longue date qui ont été encore plus mis en évidence par la crise Covid. Il s'agit du manque d'accessibilité de certains CPAS (et/ou des travailleurs sociaux) et des conditions (qui ne sont pas toujours légales) qui bloquent l'accès à l'assistance des CPAS. Les signaux du terrain à ce sujet ne sont certainement pas nouveaux. Cependant, la crise Covid et certaines mesures associées ont créé de nouvelles barrières sur le chemin que doivent parcourir les personnes concernées. Ces mesures Covid, qui ne sont plus nécessaires en raison de l'amélioration de la situation sanitaire, ont été très peu, voire pas du tout, inversées.

4.1. Accessibilité réduite pour faire une première / nouvelle demande d'aide ou fixer un rendez-vous avec le gestionnaire de son dossier.

Instruction du SPP IS

« Il est demandé aux CPAS de continuer à assurer des permanences téléphoniques toute la journée. Cependant, afin que les personnes qui n'ont pas de moyens téléphoniques ou électroniques puissent introduire des demandes, il est expressément demandé aux CPAS de maintenir au minimum un accueil deux fois par semaine conformément à l'article 4 de l'arrêté royal du 11 juillet 2002 dans le respect des mesures préventives d'hygiène et de distanciation sociale telles qu'établies par les autorités. Chaque CPAS détermine les modalités d'organisation de cet accueil selon la disposition de ses locaux. Il importe qu'un usager puisse être reçu s'il se présente à la porte du CPAS pour introduire une demande, même sans rendez-vous. Lors de ce premier contact, le CPAS peut se contenter d'enregistrer la demande puis fixer un rendez-vous ultérieur avec un travailleur social pour traiter cette demande. »

Remarques du BAPN

En plus de cette directive, les règles normales concernant une demande de soutien sont restées en vigueur. Chaque demande, quelle que soit la manière dont elle est faite, doit être enregistrée. Le CPAS dispose d'un mois pour examiner la demande et donner une réponse. Si un CPAS s'estime incompétent pour une demande, il doit la transmettre au CPAS compétent dans les cinq jours (et en informer les personnes concernées). La date de la demande (c'est-à-dire le moment du premier contact pendant lequel la personne indique qu'elle veut demander un soutien, et non la date du premier entretien avec un travailleur social) compte comme la date de début du soutien. Ceci est particulièrement important dans le contexte du RIS.

Sur le terrain, nous observons que, déjà avant la crise Covid, de nombreux CPAS ne respectaient pas toujours aussi strictement les règles. Pendant les périodes de confinement, l'accès aux services a été rendu encore plus difficile, et dans de nombreux CPAS, ces restrictions n'ont toujours pas été surmontées.

Il arrive que les demandes ne soient pas enregistrées lors des premiers contacts à l'accueil (physique ou téléphonique). Les personnes ne reçoivent pas d'accusé de réception. On leur dit qu'ils doivent d'abord prendre un rendez-vous et que ce n'est qu'ensuite qu'ils peuvent soumettre une demande. L'enregistrement officiel ne se fait que lors du premier contact avec le gestionnaire de son dossier. La date de début du soutien n'est donc pas la date de la demande réelle, mais la date de l'entretien avec l'assistant social, qui a souvent lieu beaucoup plus tard. Par conséquent, les demandeurs du RIS restent sans revenu pendant des semaines, voire des mois.

Recommandations du BAPN:

- **Le gouvernement fédéral doit diffuser des instructions claires indiquant que non seulement une permanence téléphonique quotidienne est nécessaire, mais aussi que l'accueil physique doit être garanti.**
- **Des efforts doivent être faits pour sensibiliser et inspecter le respect de la réglementation sur l'enregistrement de nouvelles demandes.**

2.1. L'importance du contact en présentiel

Instruction du SPP IS

« Il convient d'accorder une attention toute particulière aux situations spécifiques que les travailleurs sociaux sont susceptibles de rencontrer, ainsi qu'au public fragilisé. Les entretiens individuels « physiques » doivent être menés dans le respect des mesures préventives d'hygiène et de distanciation sociale.

Lorsque cela est impossible à organiser ou que les mesures ne peuvent être respectées, il reste possible d'avoir des entretiens avec les personnes par téléphone ou des applications informatiques comme Whatsapp, Skype, Facebook, Messenger, FaceTime, Zoom,... »

Remarques du BAPN

Pour certaines personnes, la possibilité de rester en contact avec le gestionnaire de dossier par téléphone ou par visioconférence a été une valeur ajoutée. Cependant, maintenant que les mesures sont en cours d'assouplissement, dans certains CPAS, il y a peu de possibilités d'avoir une conversation en face à face avec l'assistant social, même si c'est la préférence de la personne concernée. Tout contact se fait obligatoirement par e-mail ou par téléphone. Cela s'applique aux nouveaux demandeurs ainsi qu'aux personnes qui ont déjà un gestionnaire de dossier.

Cependant, chacun ne peut pas s'exprimer facilement par écrit ou par téléphone. Sans l'apport supplémentaire de la communication non verbale, une grande partie du message que la personne concernée souhaite transmettre est perdue. Cela entraîne des malentendus et des frustrations. Les besoins plus cachés, qu'un travailleur social attentif pourrait détecter dans une conversation en présentiel, ne sont pas identifiés par téléphone.

Recommandations du BAPN

- La possibilité de rester en contact avec son assistant social par e-mail ou par téléphone doit être préservée. La possibilité d'avoir une conversation en présentiel avec le gestionnaire de dossier, ce qui est un droit de chaque bénéficiaire du soutien des CPAS, doit être garantie également. Les CPAS doivent s'organiser de manière à ce que les deux possibilités soient ouvertes à toutes les personnes concernées sans restrictions supplémentaires.

2.1. Cartes médicales / demande d'aide médicale urgente

Instruction du SPP IS

« Les CPAS peuvent introduire dans l'application MEDIPRIMA des décisions pour une période maximale d'un an. Cependant, les CPAS doivent vérifier de façon régulière si leur décision est toujours conforme au statut de la personne et traiter les mutations dès qu'elles leur parviendront.

Le même principe s'applique pour les demandes de remboursement des frais médicaux introduites via l'application NOVAPRIMA du SPP IS.»

Remarques du BAPN

De nombreux CPAS refusent d'appliquer des décisions à long terme. Par conséquent, les personnes concernées ne reçoivent pas les soins médicaux nécessaires parce qu'ils ne peuvent pas mettre en ordre à temps leur demande ou la prolongation de leur carte médicale en raison des possibilités de contacts limités avec le CPAS. De même, en ce qui concerne les demandes d'aide médicale urgente, nous constatons sur le terrain que des personnes sont refusées à la réception en n'arrivent pas à faire une demande.

Plus encore qu'avant la crise Covid, les CPAS mettent en place des seuils et des conditions supplémentaires (irrégulières) qui entravent l'accès au droit à l'aide médicale urgente.

Recommandations du BAPN

- La crise Covid a fait apparaître encore plus clairement la nécessité de renforcer la formation et la sensibilisation des travailleur.e.s des CPAS à la réglementation sur l'aide médicale urgente.
- Nous demandons que l'inspection se focalise davantage sur le contrôle et la garantie de l'accès à ce droit, conformément au cadre législatif.
- Les CPAS doivent avoir la possibilité d'octroyer des cartes médicales de plus longues durée afin d'éviter le report de soins.