

Thématique : Groupe vulnérable

L'accès aux CPAS et aux droits et aides relatives rendus plus complexes par la crise.

1. Situation problématique

Décrivez un problème qui résulte de la crise COVID-19 ou qui est aggravée par la crise Coronavirus-Covid-19. Veillez à être spécifique, concis et à expliquer les liens de cause à effet (maximum 15 lignes).

Mesures déjà prises

Continuité assurée des CPAS. Les décisions peuvent être prises sous la forme d'une aide d'urgence (ratification à une date ultérieure). Les visites à domicile (dans le cadre d'un examen social) doivent être réduites au minimum, suspendues, reportées. L'absence de visites à domicile ne doit pas entraîner le report ou le refus de l'aide. Les évaluations du PIIS peuvent se faire par téléphone, vidéoconférence, ... ou, si cela est impossible, elles peuvent être reportées au début du mois d'avril. Les documents demandés peuvent être transmis par courrier électronique, par le biais de photos WhatsApp ou par tout autre moyen électronique. Les CPAS disposent de nombreux flux afin d'obtenir eux-mêmes une grande partie des informations nécessaires. Les CPAS sont "invités" à établir une permanence téléphonique tout au long de la journée. Traitement obligatoire de toutes les demandes d'aide. Les demandes peuvent être traitées par téléphone, par courrier électronique ou par tout autre moyen électronique. Le CPAS reste tenu de confirmer la réception et peut le faire par SMS/mail/autres moyens électroniques, lettre - l'utilisateur n'a pas besoin de venir signer dans le registre des demandes à ce moment.

Problèmes

Incertitude quant à l'accessibilité physique du service social CPAS pour les personnes sans moyens téléphoniques/numériques (d'autres ont peu de crédit d'appel, des gsm à carte, et une connexion internet déficiente, notamment les sans abris) : permanences obligatoires au moins deux fois par semaine + travail sur rendez-vous "**autant que possible**" : c'est ambigu. Peut-on aussi se rendre aux permanences physiques sans rendez-vous ?

Il n'est pas clair pour certains bénéficiaires s'ils sont toujours autorisés à appeler, ou de savoir comment appeler leur conseiller de confiance. On les met en ligne avec une personne qui ne les connaît pas. Des personnes renoncent à demander de l'aide à force de ne trouver personne au bout du fil, ou pas la bonne personne.

Que se passe-t-il quand un CPAS constate le non respect d'une obligation par un usager : une suspension, des sanctions d'aides sont-elles d'application y compris durant le COVID?

Sur le terrain, on constate une grande et large disparité de l'application de l'assouplissement recommandé par le SPP Intégration sociale. Il y a pourtant du sens à ce que la revalorisation financière des CPAS s'accompagne d'un assouplissement pour les usagers. Nous avons encore des retours de certains CPAS continuant à demander, par exemple, les trois derniers mois d'extraits de compte pour ouvrir l'accès à un droit.

2. Situation souhaitée

Dans une optique de prévention ET/OU de remédiation de la situation décrite ci-dessus, quelle serait la situation souhaitée ? (Exprimez le résultat escompté et non pas les moyens d'y arriver maximum 5 lignes).

Garantie du service sous différentes formes multipliées pour faciliter l'accès aux droits : téléphone, mail, sms, mais aussi physique avec et sans rendez-vous à des conditions à définir pour la sécurité de l'utilisateur et des bénéficiaires. Fonctionner sur un principe de confiance durant la durée du confinement. Uniformiser l'application de la souplesse et du principe de confiance ; organiser des contacts et des suivis proactifs des bénéficiaires.

3. Acteurs clés / responsables

Quels services, administrations, associations jouent un rôle eu égard à la situation problématique ?

Quels Autorités et/ou Ministres ont des compétences relatives à la situation problématique ?

CPAS, SPP intégration sociale

Nathalie Muylle, Denis Ducarme

4. Proposition d'action et/ou de mesure

Décrivez l'action et les moyens de sa réalisation en vue de l'obtention du résultat escompté. .

1. **Assurance de l'organisation de permanences notamment physiques ; au moins 1 des 2 moments d'accueil physique doit offrir la possibilité de contact sans rendez-vous. Cette mesure doit être limitée et courte : la possibilité pour un CPAS d'exiger un rendez-vous préalable avec inscription ne doit être organisée que si le CPAS n'a pas la possibilité de respecter les mesures d'hygiène.**
2. **N'exercer une visite à domicile et/ou une enquête sociale que si c'est absolument nécessaire dans l'intérêt du bénéficiaire durant la période du COVID et durant la période du déconfinement. Aucune mesure prise dans ce contexte ne pourra faire l'objet d'une sanction ou récupération rétroactive.**
3. **Pas de sanctions pendant la période**
4. **Une circulaire pour uniformiser et notamment préciser quelles informations ne peuvent pas être demandées, et quelles informations manquantes ne peuvent pas donner lieu à refus d'octroi vu la période et la difficulté de transmission**
5. **Organisation d'un contact par les CPAS de manière proactive vers les usagers vulnérables**