



Plan Wallon de Lutte  
contre la Pauvreté

Gouvernement de la Wallonie 2015-2019

*Exemples concrets*

## Présentation du premier Plan wallon de lutte contre la pauvreté

### Exemples concrets

#### Axe 1 : Le logement

##### ➤ Création d'un fonds régional de garanties locatives

Isabelle D., qui vit seule avec ses deux enfants, doit changer de logement pour se rapprocher de leur école. Elle a trouvé un logement qui lui convient avec un loyer équivalent. Le propriétaire de cet appartement lui réclame le versement de 2 mois de garantie à la signature du bail. Or, Madame Dupont n'aura pas encore récupéré sa garantie auprès du propriétaire précédent. Elle se trouve donc dans l'incapacité d'avancer le montant de la garantie pour son nouveau logement. Heureusement, Madame Dupont avait confié sa garantie au Fonds régional de garantie locative qui assurera la « portabilité » de ces garanties. En clair, c'est le Fonds qui « cautionnera » la garantie locative pour le nouveau propriétaire, puisqu'il gérait déjà la garantie précédente de Madame Dupont.

Julien D. est à la recherche d'un emploi. Suite à une rupture avec sa famille, il se voit contraint de chercher d'urgence un logement. Ses capacités financières sont limitées et la constitution d'une garantie de 2 mois en une fois est de nature à l'empêcher de trouver un logement décent. Il se tourne vers le Fonds régional de garantie locative qui lui permet un étalement dans le temps de la constitution de sa garantie locative.

##### ➤ Établissement d'une grille indicative de référence des loyers

Charlotte G. est institutrice dans une école à Charleroi. Elle recherche un logement abordable et de qualité. La grille indicative de référence des loyers mise en place au sein de cette ville lui indique que le loyer moyen d'un appartement d'une chambre est de 485 euros. Elle cherche donc dans cette gamme de prix et trouve un logement qui lui convient et dont le propriétaire accepte de s'aligner sur les indications de la grille indicative des loyers. Celui-ci, par ailleurs désireux d'effectuer des travaux économiseurs d'énergie dans l'appartement qu'il met en location pourra donc, en échange du respect de cette grille, bénéficier des primes régionales couvrant une partie des travaux.

##### ➤ Développer des expériences-pilotes permettant de sécuriser le paiement des loyers

Ingrid B. est allocataire sociale. Elle recherche un appartement, mais se heurte au refus de certains propriétaires de louer leur bien à une personne dépendant du CPAS. Ce dernier lui propose donc de signer un « mandat irrévocable de gestion du loyer ». Ce mandat permettra au CPAS de payer directement, à partir de son allocation sociale, le montant du loyer durant toute la durée du bail. Le futur propriétaire du logement d'Ingrid B. est donc rassuré et accepte de lui louer son logement. En outre, Ingrid B. autorise le CPAS à signer un mandat d'état des lieux. C'est donc le CPAS dont elle dépend qui

réalisera l'état des lieux d'entrée et de sortie avec le propriétaire. Le CPAS agira en tant que tiers neutre dans le cadre de la libération ou non de la caution.

➤ Réformer les systèmes d'attribution des logements publics

Marie-Eve R., mère célibataire de deux enfants a posé sa candidature auprès de diverses sociétés de logement public, mais ne bénéficie pas de beaucoup de points de priorité. Elle ne rencontre pas les divers critères prévus dans la grille d'attribution (difficulté personnelle /difficulté de logement) si ce n'est un loyer trop élevé par rapport à ses revenus. Dans le cadre de la réforme des attributions, une des sociétés de logement où elle a déposé sa candidature a décidé de soutenir en priorité les familles monoparentales ayant des revenus précaires ou modestes. Marie-Eve verra donc sa candidature examinée par le comité d'attribution de cette SLSP et sur base d'un rapport effectué par le service social de celle-ci. Ses chances de se voir attribuer un logement sont considérablement augmentées.

➤ Augmenter l'offre en matière de prêts hypothécaires sociaux

Paul et Yasmina P., un jeune couple désire acheter une maison dans leur village natal. Grâce à l'access pack, ils pourront emprunter jusqu'à 125% de la valeur vénale du bien après travaux.

Cerise S., en recherche d'emploi est propriétaire d'un logement qui nécessite une remise en conformité de l'électricité pour un montant de 2.000 euros. Elle ne dispose pas d'économies et la banque lui refuse un prêt pour financer ces travaux. Elle se tourne vers la Société wallonne du crédit social (SWCS) qui lui accorde un prêt à taux zéro appelé Rénopack afin qu'elle réalise ces travaux et puisse rembourser à un rythme raisonnable ce prêt.

➤ Renforcer les soutiens régionaux visant à améliorer la qualité du logement et/ou sa performance énergétique

Fatma M. vit seule avec un enfant à charge et a un revenu imposable de 25.000 €. Elle souhaite refaire et isoler son toit d'une superficie de 65 m<sup>2</sup>. Pour ses travaux d'isolation, elle percevra 975 € de prime. Pour la réfection du toit, elle percevra 1.560 €. Soit un total de 2.535 €. Avec un revenu imposable de 25.000 € et un enfant à charge, Fatma M. bénéficie en effet de la prime de base multipliée par 3.

Nicole et Serge M. sont tous les deux pensionnés et ont un revenu imposable de 28.000 €. Ils décident de faire un audit énergétique, d'isoler les murs de leur habitation par l'extérieur (superficie 100 m<sup>2</sup>) et d'installer une chaudière au gaz à condensation. Ils percevront, à titre de primes, 3.520 €. Avec 28.000 euros de revenus imposables le couple voit en effet sa prime de base est multipliée par 2. D'autre part, étant donné qu'il réalise minimum 2 travaux économiseurs d'énergie, le bouquet donne droit à une majoration de la prime de base de 20%.

Jean M., sans emploi actuellement, souhaite équiper son petit logement d'un poêle à pellets mais ne dispose pas de fonds propres suffisants. Il obtient un prêt à taux zéro pour financer l'achat de son poêle qui lui coûtera donc seulement 50 euros par mois.

➤ Soutenir le développement des commissions paritaires locatives

Sylvia M, locataire, connaît des difficultés avec sa propriétaire pour la réalisation de travaux qui relève de la responsabilité de ce dernier. Plutôt que de s'adresser directement à la justice, elle pourra s'adresser à la commission paritaire locative en tant qu'organe de médiation et de résolution des conflits à l'amiable.

Ingrid F., propriétaire, connaît des difficultés avec son locataire pour cause de retards de paiement de loyers. Plutôt que de s'adresser directement à la justice, elle pourra interpeller la commission paritaire locative en tant qu'organe de médiation et de résolution des conflits à l'amiable.

➤ Renforcer l'accompagnement social des locataires des SLSP (Sociétés de logement de service public)

Gregorio N. souffre d'une addiction pour laquelle il est en traitement. Il doit être amené vers l'autonomie grâce à un encadrement social. Il est candidat locataire dans une SLSP et se voit octroyer un logement qui sera pris en gestion par le CPAS dans le cadre d'un partenariat entre sociétés de logement et CPAS. Ainsi, il bénéficiera à la fois du logement, mais aussi de l'accompagnement social qui lui est nécessaire.

## **Axe 2 : L'alimentation**

➤ Favoriser l'organisation d'épiceries sociales

Martine R. est bénéficiaire du revenu d'intégration sociale. Elle éprouve des difficultés à boucler ses fins de mois, une fois son loyer payé. Elle dispose d'un accès à l'épicerie sociale installée à quelques rues de chez elle. Là, elle peut régulièrement acheter, à des prix 50% moins chers, toute une série de produits de première nécessité, alimentation, produit ménager divers ... etc.

➤ Favoriser la distribution des invendus alimentaires

Chaque soir, à la fermeture de son magasin, Monsieur Lecocq doit jeter plusieurs kilos de nourriture à la poubelle. En effet, il lui reste des invendus dont la date de péremption est si proche qu'il ne peut les remettre en vente le lendemain. Faisant ce constat journalièrement, il aurait envie de donner ces surplus mais ne sait pas comment s'y prendre.

Grâce au plan wallon de lutte contre la pauvreté, Monsieur Lecocq a eu connaissance de plateformes internet qui mettent en relation les gérants de magasins comme lui avec les différentes associations et banques alimentaires. Depuis, Monsieur Lecocq s'est inscrit et donne ses invendus à des personnes qui en ont besoin et qui en feront meilleur usage. Grâce à la plateforme, le gérant de ce magasin réalise une bonne action et réduit, par la même occasion, le gaspillage et la taille de ses poubelles !

### **Axe 3 : L'énergie**

➤ Élargir la notion de « client protégé »

Julien B. bénéficie du maximum à facturer sur les prestations médicales, mais paye son électricité au tarif « normal », soit 0.21 Euros/kWh. Avec l'élargissement de la notion de client protégé, il pourra bénéficier du tarif social de 0.16 Euros/kWh.

➤ Promouvoir l'application de plan de paiement raisonnable

Marco P. a une dette auprès de son fournisseur d'électricité. A l'heure actuelle, il peut se retrouver sans autre forme de procès dans une procédure de placement d'un compteur à budget. Avec la mise en œuvre du plan de paiement raisonnable, il recevra un plan de paiement adapté à ses revenus qui lui permettra de rembourser sa dette tout en retardant ou en évitant le placement du compteur à budget.

### **Axe 4 : L'eau**

La famille Godin fait actuellement face à des difficultés financières pour payer ses factures. Lorsque celle de la SWDE arrive dans la boîte aux lettres, elle est dans l'impossibilité de payer. Après en avoir discuté avec des amis qui habitent le village voisin, le père de famille se tourne vers le Fonds Social de l'Eau. Malheureusement, on lui répond que le CPAS de sa commune a rendu un avis négatif et qu'il ne peut donc pas bénéficier du FSE. Le père est alors très étonné, car son ami qui est dans les mêmes conditions que lui a pu bénéficier de l'aide du FSE. On lui rétorque alors que l'avis remis par les CPAS des deux communes est différent, car il ne répond pas aux mêmes procédures. Grâce au plan wallon de lutte contre la pauvreté et grâce à une meilleure répartition du FSE ainsi qu'à une nouvelle procédure visant à une uniformisation des pratiques des acteurs (et donc des CPAS), la famille Godin peut désormais bénéficier du FSE jusqu'à ce que sa situation s'améliore.

### **Axe 5 : La santé**

➤ Soutenir une meilleure articulation des différents acteurs et des lignes de soins

Joseph, 8 ans, est enfant unique et habite seul avec sa mère qui vit recluse et dépend du RIS. Il présente des troubles majeurs du comportement et son absentéisme scolaire est important. L'école, associée au réseau liégeois, alerte le coordinateur de ce dernier. Vu la précarité et l'isolement dans lequel vivent la mère et l'enfant, il est impossible d'envisager que ceux-ci se rendent au service de santé mentale du centre-ville pour y commencer un suivi psychologique. Grâce au projet PSY 107 enfants-ados qui se met en place en Wallonie et aux attentions particulières que celui-ci réserve aux publics précaires grâce au Plan de lutte contre la pauvreté, un suivi ambulatoire de la mère et de l'enfant tant en individuel qu'un duo a pu démarrer. Face au caractère fusionnel de la mère avec son fils, des intervenants de l'équipe mobile effectuent un travail à domicile intense (une visite journalière) pendant plusieurs semaines. Cette thérapie fait prendre conscience à la mère des difficultés de son enfant. Elle finit par accepter qu'il fréquente un centre thérapeutique de jour avec une scolarité adaptée. L'alliance thérapeutique qui

a pu se construire progressivement a eu un effet apaisant tant chez la mère que chez son fils.

➤ Développer les maisons médicales

Bernardo est SDF depuis 6 ans. Son principal « lieu de vie » est la gare de Verviers où il est d'ailleurs bien connu des navetteurs. Il est alcoolique et porteur, depuis plusieurs années d'une hépatite C. Il est normalement suivi par un médecin généraliste qui consulte à proximité de la gare, mais il n'y va plus depuis que le médecin qui le suivait depuis plusieurs années a déménagé. Il aimait bien ce jeune gaillard qui ne le jugeait pas et essayait toujours d'adapter son traitement aux réalités de la vie en rue. Depuis, Bernardo ne se soigne plus. Il lui arrive quelque fois d'arriver aux urgences de l'hôpital tout proche...mais c'est généralement suite à un état d'ébriété avancé et amené par la police locale... Hier, il s'est de nouveau retrouvé aux urgences dans ces circonstances...mais un autre diagnostic est tombé : il est aussi atteint de tuberculose ainsi que d'une infection importante aux orteils du pied droit. L'urgentiste qui l'a vu estime qu'il est important qu'il ait un suivi médical rigoureux. Ce jeune médecin sait que grâce aux mesures « santé » du nouveau Plan de lutte contre la pauvreté, il va pouvoir développer une concertation avec tout le réseau de soins qu'il va organiser autour de ce patient. Afin de mettre en œuvre ce suivi régulier et de proximité, l'urgentiste oriente Bernardo vers la nouvelle maison médicale de Verviers qui s'est ouverte récemment grâce à l'appel à projets lancé dans le cadre du Plan de lutte contre la pauvreté et le soutien de l'Europe. Un suivi réel pourra lui être assuré.

➤ Encourager les CPAS à mieux informer les populations fragiles sur les possibilités de suivi médical

Paola est une jeune fille de 26 ans qui a quitté son Italie natale pour venir s'installer avec son petit ami Pierre qu'elle a rencontré lors des vacances de celui-ci à Naples. Elle émarge au CPAS depuis maintenant 2 années et fréquente le service d'insertion sociale de cette structure depuis un an. Elle espère pouvoir bientôt être engagée comme cuisinière au sein du CPAS via un article 60. Le seul problème est qu'elle est asthmatique chronique et qu'elle ne se soigne pas faute de moyens financiers suffisants...Elle n'est en effet pas affiliée à un organisme assureur (mutuelle) et elle ignore qu'elle peut bénéficier de tarifs préférentiels en ouvrant un dossier médical global chez son généraliste.

Alors qu'elle a RDV avec son assistant social du CPAS pour mettre en ordre son dossier pour bénéficier de l'article 60, elle arrive en retard car elle vient de faire une crise d'asthme aiguë. Suite à l'échange qui s'en suit, l'assistant social réalise alors toute la complexité de la situation médicale de la jeune femme. Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan de lutte contre la Pauvreté, elle a récemment été écouté son Président de CPAS qui les a bien informés lui et ses collègues sur l'importance de mieux informer les populations fragiles sur les possibilités de suivi médical. Il n'hésite donc pas à prendre contact avec Paola et avec une mutuelle du choix de celle-ci afin qu'elle soit rapidement en ordre d'affiliation et puisse bénéficier de tous les avantages inhérents.

Elle suggère aussi à Paola de se rendre à la maison médicale toute proche et de demander au médecin généraliste qui assurera son suivi de lui ouvrir un dossier médical global (DMG).

## **Axe 6 : Les politiques familiales**

- Renforcer l'accessibilité des services d'aides familiales et de gardes d'enfants malades

Martine a bientôt 85 ans. Jusqu'ici très autonome, elle a de plus en plus de mal à réaliser certaines tâches de la vie quotidienne. Grâce au service d'aide aux familles et aux aînés, une aide familiale viendra désormais 3X/semaine pour faire quelques courses, préparer le repas et ranger son domicile. Elle sait qu'elle peut demander plus d'aide si nécessaire. Le tarif est calculé en fonction de ses revenus.

## **Axe 7 : La mobilité**

- Valoriser les tarifs préférentiels pratiqués par les TEC

Henry L. a 67 ans est bénéficiaire de l'intervention majorée (BIM). Ce pensionné est encore très actif, mais à la suite de soucis de santé, il ne sait plus se déplacer comme avant. Henry L. apprend qu'il peut bénéficier de l'abonnement Horizon+ qui permet de se déplacer sur l'ensemble du réseau TEC tout à fait gratuitement.

La fille d'Henry bénéficie elle aussi du statut BIM, l'ensemble des titres Multiflex sont proposés avec une réduction de plus de 27% (passant de 13.20 euros à 9.60 euros).

- Soutenir le développement des taxis collectifs

Marie-Jeanne B. a 73 ans et vit seule chez elle. Elle n'a pas le permis de conduire. Pour se déplacer, elle a toujours pris le train. Malheureusement, les horaires ont été récemment adaptés et ne correspondent plus à ce dont Marie-Jeanne a besoin. Elle apprend l'existence d'un programme appelé « centrale des moins mobiles », un service de transport de personnes précarisées. Marie-Jeanne B. prend contact avec sa commune et découvre que ce service y est mis en place. À 0.35 euro du kilomètre (ce qui représente à peine les coûts de fonctionnement du véhicule et est donc assimilé à un transport non-rémunéré) Marie-Jeanne peut se permettre de ne plus dépendre exclusivement d'un tiers. Elle peut à nouveau se déplacer lorsqu'elle le souhaite.

- Favorisant l'obtention du permis de conduire théorique et pratique pour les publics fragilisés

Duygu K., 22 ans, est inscrite au CPAS de Châtelet. Elle cherche activement un emploi et est donc dans une dynamique d'insertion socioprofessionnelle. Duygu K. a failli décrocher un emploi dans une entreprise de la région qui travaille à pause. Mais la jeune fille ne possède pas de permis de conduire. Elle n'aurait donc pas pu rejoindre l'entreprise de nuit.

Le permis de conduire est souvent un élément important dans le parcours d'insertion sur le marché du travail. Il représente de plus en plus un critère de sélection, y compris pour les postes accessibles aux publics peu qualifiés, qui demandent encore plus de

mobilité et de flexibilité que d'autres emplois : horaires décalés, de nuit, répartis sur plusieurs lieux de travail (secteur des titres-services, des aides familiales, de l'horeca, du nettoyage industriel, de la manutention...). Grâce au plan de lutte contre la pauvreté du gouvernement wallon, via une intervention de son CPAS, Duygu K. pourra passer gratuitement son permis de conduire théorique et pratique.

## **Axe 8 : Le loisir**

- Développer un projet spécifique de « tourisme pour tous » en Wallonie

Patricia, Ronald R. et leurs trois enfants peinent à joindre les deux bouts. Les moments de détente sont rares. Souvent inexistantes... Stressés, serrés financièrement, ils n'ont ni la possibilité ni la capacité de changer d'air. Se divertir, partir en excursion représentent des bouffées d'oxygène indispensables et pourtant si inaccessibles. Grâce à ce nouveau projet, ils vont désormais pouvoir se ressourcer dans un gîte wallon, au calme, à la découverte de la campagne et loin des tracasseries du quotidien.

## **Axe 9 : Le numérique**

- Impliquer les EPN (Espaces Publics Numériques) dans l'e-inclusion des citoyens

Aujourd'hui à la retraite, Martine M., âgée de 60 ans, a travaillé toute sa vie dans l'enseignement secondaire comme professeur d'anglais. Veuve depuis peu de temps, Martine M. n'arrive plus à joindre les deux bouts avec sa petite retraite. Pour compenser ce maigre revenu et pour retrouver du lien social, Martine M. aimerait pouvoir dispenser des cours d'anglais particulier à des enfants en échecs scolaires. Consciente de la nécessité d'utiliser un ordinateur pour rédiger son curriculum vitae ou pour trouver l'information qu'elle recherche pour exercer son activité professionnelle, elle découvre dans un prospectus communal l'existence d'un Espace Public Numérique. Elle découvre une solution concrète et gratuite à son problème et ce, à deux pas de chez elle. Au sein de cet espace, un animateur lui propose directement de rédiger son CV, et lui propose même de poster son CV en ligne sur le site du Forem, ce à quoi elle n'aurait jamais pensé.

- Développer des formations aux TICS à destination des publics précaires

Martin L. a 42 ans et habite Herstal. Il est au chômage depuis six mois. Depuis son plus jeune âge, Martin L. a multiplié les petits boulots dans l'horeca. Il n'a jamais eu de contact avec l'informatique. Cette méconnaissance le met en difficulté dans le cadre de sa recherche d'emploi. En effet, aujourd'hui, une recherche d'emploi exige en lui-même l'accès à l'ordinateur et à internet, et la mise en œuvre de compétences de base en informatique, ne serait-ce que pour pouvoir consulter et répondre aux offres d'emploi. Dorénavant, dans le cadre du plan de lutte contre la pauvreté, via le plan mobilisateur des technologies de l'information et de la communication (PMTIC), Martin L. pourra être accompagné et bénéficier d'un encadrement pédagogique pour utiliser un ordinateur, élément indispensable dans sa recherche d'emploi.

## **Axe 10 : L'accès aux droits**



- Automatiser certains droits dérivés wallons, entre autres, l'exonération de la taxe « redevance télévision »

La famille Dupond possède une télévision. Chaque année, elle reçoit un courrier l'invitant à payer à la Région Wallonne la redevance radio-télévision de 100€. En tant que bénéficiaire du revenu d'intégration sociale, elle peut cependant fournir une attestation pour être exonérée. Grâce aux actions prévues dans le plan wallon de lutte contre la pauvreté, la direction générale de la Fiscalité appliquera l'exonération de manière automatique. La famille Dupont ne déboursa donc plus les 100 €, sans qu'aucune démarche ne lui soit imposée. Cette mesure concerne 25.000 ménages en Wallonie !

- Développer un portail internet d'information en lien avec la précarité

Abdel A. vit en Belgique depuis 15 ans. Il maîtrise très bien le français oral, mais a encore beaucoup de difficultés à lire et à écrire. Il y a 8 mois, il a acheté une maison à rénover et sait qu'il a droit à certaines primes régionales. Malheureusement, il ne sait pas où trouver une information claire et précise à ce sujet. Son voisin avec qui il s'entend bien lui parle du nouveau site développé par la Région Wallonne dans le cadre du Plan de lutte contre la pauvreté qui est simple d'accès et permet de trouver toutes les infos en matière de primes et prêts en un simple clic. Il décide donc, avec l'aide de son fils de surfer sur le site en question et y trouve les infos qu'il cherchait, mais découvre aussi qu'au vu de sa situation familiale et professionnelle assez précaire, il peut solliciter d'autres formes d'aides.

## **Axe 11 : Les démarches partenariales**

- Favoriser l'achat de produits de seconde main dans les magasins d'économie sociale

La famille Dupont (deux adultes et deux enfants) achète, depuis toujours, ses vêtements dans des magasins à bas coûts. Si toute la famille devait se rhabiller pour l'hiver, cela lui coûterait aux alentours de 168 euros dans les grandes enseignes.

Dans la ressourcerie qui se trouve près de chez elle, la famille Dupont peut acheter des vêtements pour l'hiver à un moindre coût. Pour les 16 articles achetés là-bas, elle ne paiera que de 69.31 euros, soit presque 2,5 fois moins cher. Il en va de même pour meubler leur maison grâce à l'achat de mobilier à bas prix.