



notre réf: OJ/JD/az-000

minister Dermagne
Cc minister Lalieux

contact

Griet Briels
Chargée de la stratégie sociale au niveau
local
T +32499 26 99 53
Griet.briels@vvsq.be

date: 17/01/2024

Demande urgente au ministre d'intervenir aux mécanismes d'octroi d'avances sur les allocations de chômage

Monsieur le Ministre,

Étant donné qu'un grand nombre d'organismes de paiement ont réduit le nombre de bureaux et de points de contact physiques, le délai d'attente pour pouvoir les consulter physiquement a considérablement augmenté. De nombreux organismes de paiement sont également difficilement accessibles par téléphone. L'offre en ligne (espaces clients) requiert des compétences numériques dont ne disposent pas tous les citoyens. La manière dont cette inaccessibilité se manifeste concrètement varie considérablement d'un endroit à l'autre ; chaque organisme de paiement est à la fois le moins bon et le meilleur élève de la classe. Pour les plus petites communes, le problème de l'accessibilité physique aux bureaux (distance/mobilité vers des communes plus importantes) est un problème fréquent.

Face à cette situation de manque d'accessibilité, les citoyens sont amenés à se rendre au CPAS en fonction de leur demande auprès d'un organisme de paiement, en vue d'obtenir des informations sur l'état d'avancement de leur dossier et de percevoir un revenu dans l'attente d'une réponse à leur demande. En outre, nous constatons que les organismes de paiement renvoient les citoyens vers les CPAS pour obtenir un soutien dans les démarches administratives spécifiques à l'organisme de paiement (par exemple, la demande d'allocations de chômage).

Le taux du nombre de dossiers de paiement par avance varie d'une commune à l'autre et se situe entre 10 et 50 %. En règle générale, le taux relatif aux paiements d'avance sur les allocations de chômage est légèrement supérieur à celui relatif aux paiements par avance sur les allocations de maladie. En règle générale, le revenu d'intégration est versé sous forme d'avance pendant (en moyenne) trois mois.

Ce type de ayants droits - en plus - augmente la pression sur les besoins d'accompagnement existant pour d'autres demandes et affecte le niveau de satisfaction

professionnelle des travailleurs sociaux dans les CPAS. Pour les pouvoirs locaux, cette situation entraîne des coûts importants liés au temps de travail et aux erreurs commises dans le cadre des subrogations.

Depuis quelques mois, nous avons entamé des pourparlers avec les syndicats et les caisses auxiliaires à ce sujet. Si nous constatons une volonté de travailler à l'optimisation de la procédure de subrogation et des possibilités de contact entre les CPAS et les organismes de paiement, nous avons constaté qu'il n'y a actuellement insuffisant la volonté de renforcer les possibilités pour les citoyens d'entrer en contact physiquement avec les organismes de paiement. Cette situation est à la fois surprenante et préoccupante; seules des mesures visant la réduction du nombre d'entrées en CPAS sont susceptibles de faire une réelle différence.

En effet, les services d'aides sociales et les CPAS sont en passe de se transformer en porte d'entrée de la sécurité sociale. Cette évolution n'est aujourd'hui plus tenable. Pour l'ensemble des raisons évoquées ci-dessus, les CPAS dénoncent le recours devenu trop systématique aux mécanismes d'octroi d'avances sur les allocations de chômage sans que des mesures adéquates soient prises afin que cette mission soit assurée par les premiers concernés. Ils en appellent au Ministre à tout mettre en œuvre afin de faire en sorte que cette responsabilité soit assumée par les organismes de paiement.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information à ce sujet,

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de nos salutations les plus distinguées,



Luc Vandormael
Président de la Fédération
des CPAS de l'Union des
Villes et Communes de
Wallonie



Khalid Zian
Président de la Fédération
des CPAS bruxellois
Brulocalis



Wim Dries
Voorzitter van de
Vereniging van Vlaamse
Steden en Gemeenten