



Plan Wallon de Lutte contre la Pauvreté

Gouvernement de la Wallonie 2015-2019

Table des matières

Introduction	1
1. Le Logement	7
1.1 Favoriser l'accès au logement	8
1.1.1 : Créer un fonds régional de garanties locatives	8
1.1.2 : Protéger le locataire dans le cadre des contrats de location	9
1.1.3 : Développer les expériences-pilotes permettant de sécuriser le paiement des loyers	9
1.1.4 : Favoriser le développement des « capteurs logement »	10
1.1.5 : Renforcer la lutte contre les marchands de sommeil	10
1.1.6 : Lutter contre les discriminations dans le logement	11
1.1.7 : Réformer les systèmes d'attribution des logements publics	11
1.1.8 : Augmenter l'offre en matière de prêts hypothécaires sociaux	12
1.2 Accroître la qualité de vie dans le logement	13
1.2.1 : Renforcer les soutiens régionaux visant à améliorer la qualité du logement et/ou sa performance énergétique	13
1.2.2 : Soutenir le développement des commissions paritaires locatives	14
1.2.3 : Renforcer l'accompagnement social des locataires des sociétés de logement de service public (SLSP)	14
2. L'alimentation	16
2.1 Favoriser la distribution des invendus alimentaires	16
2.2 Favoriser la création et l'organisation d'épiceries sociales	17
2.3 Encourager le développement de plateformes d'achats solidaires	17
2.4 Intégrer une dimension « lutte contre la pauvreté » dans le Plan « nutrition santé »	18
3. L'énergie	19
3.1 Améliorer la performance énergétique des logements	20
3.1.1 : Réformer les primes	20
3.1.2 : Réformer les prêts	20
3.2 Favoriser l'accès à l'énergie	21
3.2.1 : Assurer une tarification progressive et solidaire de l'énergie	21
3.2.2 : Elargir la notion de « client protégé »	21
3.2.3 : Promouvoir l'application de plan de paiement raisonnable	22
3.2.4 : Evaluer les compteurs à budget prépayés en gaz et en électricité ...	23
3.3 Renforcer la sensibilisation et l'accompagnement spécifiques aux publics précaires	23
3.3.1. : Renforcer le rôle d'accompagnement social des entités locales ...	23

3.3.2 :	Rationaliser les différents dispositifs d'accompagnement des publics précarisés en matière d'énergie	24
3.3.3 :	Soutenir les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau dans une démarche de responsabilité sociétale	25
4.	L'eau	26
5.	La santé	27
5.1	Augmenter l'accessibilité des services de santé de proximité.....	28
5.1.1 :	Soutenir l'installation de médecins généralistes dans les zones en pénurie	28
5.1.2 :	Développer les maisons médicales.....	28
5.1.3 :	Sensibiliser les acteurs de soins de première ligne aux réalités de vie des personnes en situation de précarité	29
5.1.4 :	Encourager les CPAS à mieux informer les populations fragiles sur les possibilités de suivi médical.....	29
5.2	Augmenter l'accessibilité des publics précaires aux dispositifs de médecine préventive.....	30
5.3	Améliorer la prise en charge efficiente des maladies chroniques pour les personnes précaires.....	30
5.4	Améliorer l'accessibilité des services du secteur de la santé mentale pour les publics précarisés	31
5.5	Favoriser la transparence et le contrôle des tarifs dans les structures de soins, d'accueil et d'hébergement	31
5.6	Soutenir une meilleure articulation des différents acteurs et lignes de soins.....	32
6.	Les politiques familiales	33
6.1	Tenir compte des spécificités des familles monoparentales dans le futur modèle d'allocations familiales	33
6.2	Renforcer l'accessibilité des services d'aides familiales et de garde d'enfants malades	34
7.	La mobilité	35
7.1	Valoriser les tarifs préférentiels pratiqués par les TEC	35
7.2	Soutenir le développement des taxis collectifs.....	36
7.3	Soutenir le développement d'auto-écoles solidaires.....	36
7.4	Favoriser l'obtention du permis de conduire théorique et pratique pour les publics fragilisés	37
8.	Le tourisme	38
9.	Le numérique	40
9.1	Impliquer les Espaces Publics Numériques (EPN) dans l'e-inclusion des citoyens	40
9.2	Développer des formations aux TICS à destination des publics précaires	41
10.	Accès aux droits	42

10.1	Automatiser certains droits dérivés wallons.....	42
10.2	Développer un portail internet d'informations en lien avec la précarité .	42
11.	Démarches partenariales	44
11.1	Réformer les Plans de cohésion sociale.....	44
11.2	Favoriser l'achat de produits de seconde main dans les magasins d'économie sociale.....	44
12.	Gouvernance transversale.....	46
12.1	Désigner un référent « lutte contre la pauvreté », s'appuyant sur un réseau de correspondants.....	46
12.2	Former les fonctionnaires wallons aux réalités de la précarité.....	47
12.3	Intégrer les apports des témoins du vécu dans la mise en œuvre du Plan 47	
12.4	Assurer une appropriation du Plan par les acteurs de terrain de première ligne et les publics cibles	48
12.5	Assurer un suivi de la mise en œuvre du Plan et son évaluation	48

Plan wallon de lutte contre la pauvreté 2015-2019

Introduction

Dans le cadre de sa Déclaration de politique régionale 2014-2019, le Gouvernement wallon a affirmé son souhait d'intensifier ses efforts en faveur de la lutte contre la pauvreté.

De trop nombreux Wallons vivent aujourd'hui encore sous le seuil de pauvreté ou, à tout le moins, dans des conditions de vie précaires. On constate ainsi qu'une part de la population wallonne a des revenus inférieurs à 60 % du revenu médian. Si l'on se réfère à l'enquête européenne EU-SILC¹, en 2011, 19,2 % des Wallons vivaient dans un ménage ne disposant pas d'un revenu de 1 074 euros nets par mois pour un isolé ou de 2 256 euros net par mois pour un ménage composé de deux adultes et deux enfants de moins de 14 ans².

Si une approche monétaire de la pauvreté est utile, ces seuls indicateurs ne peuvent assurer la description et la compréhension complète des phénomènes de précarisation dans leur complexité. La notion de « seuil de pauvreté » comporte, en effet, un biais statistique, dès lors qu'elle se réfère à une moyenne nationale (PIB national) et non régionale.

Une approche plus globale permet d'appréhender le phénomène de la pauvreté dans sa totalité, en identifiant non seulement les préjudices multiples que subissent les citoyens vivant dans la pauvreté mais aussi la manière dont ces préjudices sont étroitement liés entre eux : conditions de travail précaires, logement insalubre, carences alimentaires, difficulté à se considérer comme sujets de « droits », faible accès à la justice, accès malaisé aux structures d'accueil de la petite enfance, d'enseignement et de formation, accès limité aux soins de santé...

¹ IWEPS, Enquête EU-SILC 2011. Une nouvelle enquête a été réalisée en 2014 mais n'a pas été déclinée à l'échelle régionale pour des raisons méthodologiques.

² Ces seuils de référence représentent les montants en dessous desquels le seuil de pauvreté monétaire est atteint.

Par ailleurs, il est essentiel de prendre en considération non seulement les personnes qui se trouvent dans une pauvreté durable mais aussi celles qui se situent à la limite de la pauvreté. Ainsi, il convient de porter une attention particulière aux mesures qui permettent d'éviter que des personnes « basculent » dans la précarité et l'appauvrissement.

Ces limites et enjeux ont conduit les analystes à développer des approches complémentaires à la seule approche économique. C'est ainsi qu'en Wallonie, l'Iweps recommande d'utiliser, complémentaiement aux approches économiques « classiques », l'indice de « déprivation matérielle » afin d'appréhender l'ensemble de la dynamique de précarisation.

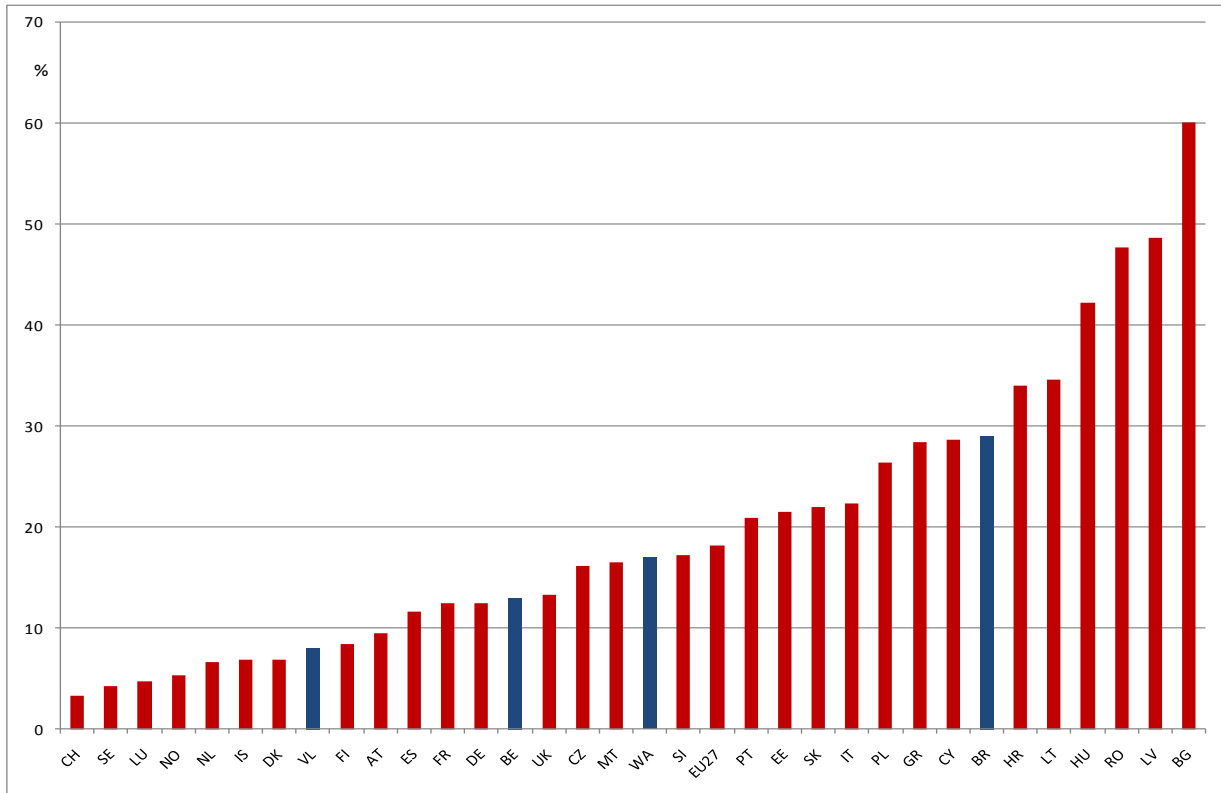
Suivant ce concept, il y a déprivation matérielle en cas d'incapacité à couvrir trois des neuf postes de dépense suivants : faire face à des dépenses imprévues, manger tous les deux jours un repas contenant des protéines, chauffer correctement son logement, partir une semaine en vacances par an, éviter les arriérés de crédit, de loyer et de paiement, disposer (si souhaité) d'une voiture, d'une télévision, d'un téléphone, d'une machine à laver³.

Cet indice permet ainsi de cerner de manière plus concrète les problématiques quotidiennes auxquelles sont confrontées les personnes vivant dans la pauvreté. Il favorise aussi l'identification des politiques sur lesquelles le Gouvernement a la capacité d'agir.

En Belgique, en 2011, la Flandre est proche des pays dont le taux de déprivation est très faible (Luxembourg, pays nordiques, Suisse, Islande, Autriche), la Wallonie se situe juste en dessous de la moyenne européenne et Bruxelles affiche un niveau de déprivation proche de celui de Chypre et de la Grèce. L'écart entre la Wallonie et la Flandre est marqué en ce qui concerne la déprivation matérielle (17,5% - 7,5%), tout comme il l'est en termes de pauvreté monétaire (19,2% - 9,8%).

³ La déprivation matérielle est calculée sur la base des variables disponibles dans EU-SILC. Voir : Iweps, Working Paper n°16, Regards sur la pauvreté et les inégalités en Wallonie, septembre 2013, et Taux de déprivation matérielle sévère (4+).

Taux de déprivation matérielle, en %, pays européens et régions belges, 2011



Source : EU-SILC (2011). Les pays sont classés par ordre croissant selon leur taux de déprivation.

Sur base de ces données, il est également possible d'identifier des catégories « à risque » tant en matière de pauvreté que de déprivation monétaire. Ainsi, selon l'enquête EU-SILC de 2011, en Wallonie :

- un enfant (personne de moins de 18 ans) sur quatre est pauvre, que ce soit en termes de risque de pauvreté (24,9 %) ou de privation matérielle (23,5 %), alors qu'un enfant sur cinq est pauvre en Belgique et en Europe (EU-27) et un sur dix en Flandre ;
- la moitié des personnes vivant au sein d'une famille monoparentale (enfants et adultes) est pauvre, 54,3 % y courent un risque de pauvreté et 43,2 % un risque de privation matérielle ;
- la proportion de pauvres parmi les personnes détentrices, au maximum, d'un diplôme d'un niveau d'études inférieur de l'enseignement secondaire, est presque deux fois plus élevée que celle enregistrée parmi les personnes qui détiennent, au maximum, un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur et est plus du triple de celle enregistrée parmi les personnes qui possèdent un diplôme de l'enseignement supérieur (universitaire ou non), que ce soit en termes de risque de pauvreté (29,5 % contre 15,4 % et 7 %) ou de privation matérielle (24,8 % contre 14,4 % et 7,2 %) ;

- la proportion de pauvres, en termes de risque de pauvreté, parmi les travailleurs salariés est faible (3,8 %) ;
- plus de la moitié des personnes de nationalité non-européenne (EU-27) sont pauvres, que ce soit en termes de risque de pauvreté (50,5 %) ou de privation matérielle (55 %) ;
- la proportion de personnes confrontées à un risque de pauvreté parmi les 65 ans et plus est plus élevée que parmi la population totale (22,6 % contre 19,2 %).

Face à ces constats, la volonté du Gouvernement est de développer un dispositif de lutte contre la pauvreté qui soit le plus universaliste possible, qui s'adresse tant aux personnes en situation de précarité qu'à celles qui risquent d'y basculer.

La lutte contre la pauvreté fait partie intégrante des politiques wallonnes depuis de nombreuses années. Les dispositifs existants visent des « publics cibles » qui ont été identifiés au fil du temps (les sans-abris et les personnes en grande désaffiliation sociale dans les relais sociaux, les personnes surendettées dans les services de médiation de dettes, les résidents permanents dans les infrastructures touristiques et relevant du Plan « habitat permanent »...). La volonté de ce premier Plan de lutte contre la pauvreté est de compléter ces dispositifs existants par une politique intégrée visant toute personne vivant ou susceptible de vivre dans un état de pauvreté. L'objectif de ce plan est ainsi d'augmenter les leviers qui ont un effet direct sur la situation de déprivation matérielle des personnes.

Dans le cadre de ce plan, ce sont les dispositifs publics d'action eux-mêmes qui doivent être évalués afin de permettre une adaptation des réponses aux besoins et aux situations. Il convient, en effet, de développer des dispositifs permettant d'embrasser l'ensemble des paramètres sociaux et économiques à l'œuvre dans les mécanismes de paupérisation.

Ainsi, le Plan wallon de lutte contre la pauvreté entend identifier, dans le cadre des compétences régionales, des actions spécifiques ayant un impact concret sur les réalités quotidiennes des personnes vivant en situation de précarité ou risquant d'y basculer.

La nécessité de développer une stratégie transversale en matière de lutte contre la pauvreté ne doit pas se limiter au périmètre de l'action sociale au sens strict. Toutes les compétences wallonnes (logement, énergie, santé, mobilité, économie, tourisme...) sont concernées par cet objectif global de réduction des inégalités.

Pour alimenter la réflexion et cerner au plus près les enjeux liés à la précarisation et à la précarité, une importante phase exploratoire a été menée. Elle a conjugué une remontée des informations de terrain et une approche plus scientifique de la problématique. Conformément à la Déclaration de politique régionale, le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté (RWLP) a été étroitement associé à la définition des priorités du Plan.

En écho à l'indicateur de déprivation matérielle et en tenant compte du poids de chaque catégorie de dépenses dans le budget des ménages wallons⁴, le Plan s'articule autour des onze thématiques suivantes :

- le logement
- l'alimentation
- l'énergie
- l'eau
- la santé
- les politiques familiales
- la mobilité
- le tourisme
- le numérique
- l'accès aux droits
- les démarches partenariales

Par ailleurs, certains publics cibles sont particulièrement vulnérables et encourrent un risque accru de précarisation. Dans les différents axes, une attention particulière sera ainsi portée aux jeunes et aux familles monoparentales.

Enfin, le Plan intègre un axe centré sur la gouvernance, afin d'assurer la meilleure intégration des démarches et bonnes pratiques contribuant à réduire la précarisation.

Par ce Plan, le Gouvernement entend œuvrer dans les axes qu'il s'est fixés pour rencontrer les objectifs de la stratégie EU 2020 et contribuer à ce qu'un maximum de Wallonnes et de Wallons puissent vivre dans des conditions conformes à la dignité humaine et aux standards de nos sociétés.

Le Plan de lutte contre la pauvreté (PLCP) n'a donc pas vocation à reprendre l'ensemble des mesures régionales qui – à l'instar des politiques d'emploi ou de formation, par exemple - contribuent à la lutte contre la pauvreté et à la réduction des inégalités.

De même, le PLCP ne reprend pas les mesures régionales développées depuis plusieurs années à destination de publics bien précis (plan « habitat permanent », gens du voyage...) ou plus précarisés (articles 60 et 61, médiation de dettes, relais sociaux, actions pour les sans-abris...). Celles-ci ont évidemment vocation à se poursuivre parallèlement et à évoluer dans le sens prévu par la Déclaration de politique régionale.

⁴ L'analyse des dépenses des ménages permet de mettre en regard les revenus et la part prise par les différents postes de dépense dans ceux-ci. La dernière enquête disponible sur le budget des ménages organisée par le SPF Economie-DGSIE date de 2012.

Ce plan ne mentionne également pas les mesures qui, bien qu'essentielles pour lutter contre la pauvreté, relèvent d'autres niveaux de pouvoir (enseignement, enfance et aide à la jeunesse à la Fédération Wallonie-Bruxelles ; revenu d'intégration, chômage ou politique salariale au Fédéral) et ce, même si la coordination est indispensable et sera encouragée.

Au-delà et en appui de ces éléments, le PLCP traduit la volonté du Gouvernement de se fixer des priorités et de poser les bases d'une approche intégrée et innovante en matière de lutte contre la pauvreté, en complément des politiques d'emploi et des autres politiques sociales régionales.

1. Le Logement

Le logement, qu'il soit acquisitif ou locatif, représente la part la plus importante des dépenses des ménages wallons. Cette proportion est cependant variable suivant les revenus. Ainsi, en 2012, le quart des ménages belges les plus pauvres a consacré 39 % de ses dépenses pour se loger alors que cette proportion n'atteint que 23 % pour le quart des ménages les plus riches⁵.

En Wallonie, on constate, par ailleurs, une forte inégalité dans l'accès à la propriété suivant le statut socioéconomique et la composition du ménage : les chômeurs et les ménages monoparentaux sont de loin ceux qui accèdent le plus difficilement à la propriété, puisqu'ils ne représentent respectivement que 10,3 % et 2,8 % du total des ménages propriétaires⁶, alors qu'ils représentent respectivement 16,2 % de la population active et 11,6 % des ménages wallons⁷.

Certaines personnes à faibles revenus peuvent aller jusqu'à l'extrême limite de leurs possibilités financières pour acheter un logement, parfois de très mauvaise qualité, et risquent, ensuite, de se retrouver dans l'impossibilité de faire face à des travaux de rénovation pourtant nécessaires, se voyant contraintes de vivre, dès lors, dans des conditions de salubrité minimales voire insuffisantes.

Avec l'augmentation croissante du coût du loyer consécutive à la tension immobilière, la part consacrée au logement dans le budget des ménages locataires prend de plus en plus d'importance (en moyenne, 40,8 % de leur budget), ce qui a pour effet d'appauvrir davantage encore les ménages déjà en situation de précarité ou de faire basculer dans la pauvreté des ménages aux revenus modestes. Dans ce contexte, la location apparaît souvent comme une solution de repli pour les bas revenus, ce qui explique leur surreprésentation dans le marché locatif. Or, le secteur de la location immobilière présente d'importants contrastes. On constate, ainsi, des différences allant presque du simple au double entre les loyers mensuels moyens payés dans le secteur locatif privé (564 euros) et public (256 euros). Ce qui explique, en partie, le nombre important de candidats locataires enregistré dans le secteur public : près de 39 000 au 1^{er} avril 2015⁸.

Au vu de ces constats, on mesure l'importance de favoriser l'accès au logement pour les publics précaires (1) mais aussi d'assurer la qualité des logements du parc immobilier wallon (public et privé) (2).

⁵ SPF Economie. DGSIE (enquête sur le budget des ménages, 2012).

⁶ Enquête de 2012-2013 sur la qualité de l'habitat (EQH)

⁷ Registre national, Cytise (DEMO-UCL), SPF économie - DG Statistique/Statistics Belgium.

⁸ Données de la Société Wallonne du Logement, disponibles sur le site Walstat au 01/04/2015.

1.1 Favoriser l'accès au logement

L'accès au logement s'assimile trop souvent à un parcours du combattant pour les personnes précarisées. Les difficultés à constituer une garantie locative, les discriminations ou l'accès compliqué à un prêt hypothécaire sont autant d'obstacles qui nuisent à l'amélioration des conditions de vie des personnes en situation de précarité. Or, il a été démontré que l'accès au logement constitue l'un des principaux vecteurs facilitant la sortie de la précarité. Il convient, dès lors, de mettre en œuvre des mesures cohérentes pour lutter contre ces difficultés et de proposer des pistes facilitant l'accès et le maintien dans un logement de qualité.

1.1.1 : Créer un fonds régional de garanties locatives

La Déclaration de politique régionale prévoit la création d'un fonds régional des garanties locatives dont le rôle sera de se porter garant auprès du propriétaire du versement de la garantie complète, même si celle-ci n'est pas encore totalement constituée par le locataire. Le 24 février 2015, la Commission des pouvoirs locaux, du logement et de l'énergie du Parlement wallon a voté une résolution encourageant le Gouvernement à identifier les modalités de mise en œuvre d'un tel fonds régional de garantie locative.

En ce sens, le Gouvernement s'engage à examiner :

- les modalités de constitution de ce fonds (capital de départ, alimentation par les locataires, participations des propriétaires bailleurs
- et ses principes de fonctionnement (constitution de la garantie, libération des intérêts, modalités de la libération de la garantie en cas de sinistre et charge de la preuve...).

Par la création de ce fonds, le Gouvernement entend :

- permettre l'étalement du versement de la caution ; assurer la portabilité de la garantie locative (la garantie bloquée pour l'ancien logement peut directement servir comme garantie pour le nouveau logement) ; lutter contre les rétentions abusives de cautions. Ce fonds régional permettra donc à tous les candidats locataires de bénéficier du même système de constitution de garanties locatives, ce qui facilitera l'acceptation de publics précaires, par les propriétaires. L'objectif est de mettre en place ce fonds pour le 1^{er} janvier 2017.

1.1.2 : Protéger le locataire dans le cadre des contrats de location

Il s'agit de tenir compte des réalités foncières locales pour inciter les propriétaires à fixer un loyer socialement supportable et encadrer la conclusion des contrats locatifs.

Pour ce faire, le Gouvernement :

- établira une grille indicative de référence des loyers qui sera utilisée afin d'inciter les propriétaires à fixer un loyer raisonnable, en conditionnant des aides publiques (notamment en rénovation et en isolation) au respect de cette grille ;
- adoptera un « contrat de bail type » pour l'ensemble des baux de résidence principale.

1.1.3 : Développer les expériences-pilotes permettant de sécuriser le paiement des loyers

Afin d'assurer un environnement favorable pour les locataires, tout en offrant des garanties aux propriétaires, il importe d'instaurer les conditions d'une alliance tripartite « propriétaire-locataire-CPAS » dans laquelle le Centre public d'action sociale jouerait un rôle d'intermédiaire neutre. Ce dispositif est connu sous le nom de « mandat irrévocable ».

Concrètement, cette mesure a pour objectif :

- d'assurer le versement des loyers aux propriétaires pendant toute la durée du bail ;
- d'augmenter les chances des locataires d'accéder à un logement décent à un prix raisonnable, tout en évitant les litiges directs avec les propriétaires.

Le Gouvernement encouragera les CPAS à :

- mettre en place un « mandat irrévocable de gestion du loyer ». Ce mandat permettra au CPAS de payer directement, à partir de l'allocation du bénéficiaire, le montant du loyer durant toute la durée du bail ;
- mettre en place un mandat « état des lieux ». Ce mandat autorise le CPAS à représenter le locataire pour la réalisation de l'état des lieux d'entrée et de sortie du logement. Ce dispositif a l'avantage de positionner le CPAS en tant que tiers neutre dans le cadre de la libération ou non de la caution.

1.1.4 : Favoriser le développement des « capteurs logement »

Compte tenu des difficultés d'accès au secteur locatif privé pour les publics précarisés, il est nécessaire d'intensifier les « techniques » qui permettent de mobiliser au maximum les propriétaires privés.

Concrètement, les « capteurs logement » visent à favoriser l'accès au logement des personnes précarisées, notamment en développant des garanties pour les propriétaires, qu'il s'agisse de garanties financières ou d'accompagnement psycho-social des locataires. Le « capteur logement » a donc des compétences mixtes, en matière immobilière mais aussi une connaissance du secteur psycho-social. Par ailleurs, sa position neutre facilite l'entrée en contact avec les propriétaires privés pour les inciter à mettre leur bien en location pour ce public cible.

Compte tenu de cela, le Gouvernement entend favoriser la mise en place des « capteurs logement », prioritairement dans les grandes villes wallonnes.

Ceux-ci auront pour missions de :

- jouer un rôle d'intermédiaire et de médiateur avec les propriétaires ;
- proposer aux propriétaires des « options de garanties », tendant à assurer le paiement du loyer ;
- développer des campagnes et des actions de sensibilisation à destination des propriétaires, notamment en luttant contre les stéréotypes liés aux publics précarisés.

Ces « capteurs logement » travailleront en étroite collaboration avec les agences immobilières sociales (AIS) et les sociétés de logement public, auprès desquelles les logements « captés » seront mis en gestion.

1.1.5 : Renforcer la lutte contre les marchands de sommeil

Les pouvoirs locaux sont au centre des actions menées contre les marchands de sommeil. Afin d'optimiser leurs interventions, le Gouvernement entend :

- les encourager à établir des mesures préventives à l'égard des propriétaires, en favorisant la coordination interservices locale dans l'octroi des permis de location et en développant la recherche spontanée afin de repérer les marchands de sommeil ;
- les sensibiliser à la problématique, en collaboration avec les parquets, afin qu'ils adaptent leurs sanctions en la matière ;
- les encourager dans leur action, en favorisant une meilleure articulation avec la police locale et en appuyant l'inscription de cette thématique dans la Note cadre de sécurité intégrale du Gouvernement fédéral.

1.1.6 : Lutter contre les discriminations dans le logement

Favoriser l'accès au logement des publics précarisés implique de lutter contre les discriminations sur base de critères ethniques, philosophiques mais aussi de « statut social ».

Dans le cadre de la réforme du logement public et privé, le Gouvernement :

- élaborera une stratégie de lutte contre les discriminations dans l'accès au logement ;
- mettra en place des « contrôles-mystères », par une stratégie renforcée visant à vérifier le respect des règles de non-discrimination dans l'accès au logement ;
- organisera un plan ciblé de communication à destination des associations représentatives, des propriétaires et des agences immobilières.

1.1.7 : Réformer les systèmes d'attribution des logements publics

L'actuel système d'attribution des logements est le fruit d'une logique d'objectivation des besoins et de contrôle régional amorcée à la fin des années 1990. Après plus de vingt ans d'application, son évaluation a permis d'identifier des effets indésirables tels qu' :

- une homogénéisation sociale du parc et une concentration importante de problèmes sociaux entraînant une baisse des recettes locatives des sociétés de logement de service public (SLSP) ;
- une opacité et une complexité du système d'attribution, devenu mécanique et empêchant la prise en compte de la dimension humaine des dossiers de candidatures ;
- des difficultés juridiques face à une réglementation maintes fois réformée et, dès lors, peu lisible pour le public.

La réforme du logement public permettra donc au Gouvernement d'adopter des mesures concrètes afin de :

- garantir la mixité des publics par le regroupement des catégories « précaires et modestes ». On observe actuellement une concentration de locataires fragilisés dans certains quartiers et un affaiblissement du profil socio-économique des locataires sociaux. Il convient de briser cet engrenage de ségrégation sociale en veillant à développer une plus grande mixité ;
- uniformiser les catégories de logement. Ce qui déterminera le logement, ce sera la situation sociale de son locataire et non la subvention. La disparition des catégories de logement (transit, insertion...) favorisera le bail glissant,

ce qui permettra aux personnes de rester dans « leur » logement et non plus de devoir changer de logement en fonction de leur statut ;

- baliser les priorités d'accès pour certains publics-cibles. Les sociétés de logement de service public auront la possibilité de baliser les priorités d'accès pour certains publics-cibles (familles monoparentales, jeunes ménages en situation difficile, parents exerçant leur droit de garde un week-end sur deux...) ;
- garantir des attributions prioritaires pour les ménages en grande précarité sociale en développant la complémentarité entre les acteurs locaux du logement. L'objectif visé est de favoriser « la mise à disposition » de logements publics des SLSP aux CPAS, pour répondre aux besoins des ménages accablés par une grande précarité dont les situations de détresse requièrent un suivi et un accompagnement social effectif et adapté.
La mise à disposition se fera via une forme de « droit de réservation » des CPAS et sera limitée à un maximum (par exemple à 5% du patrimoine des SLSP). Par ailleurs, un souffle nouveau sera donné à l'article 132 du CWLHD (révision du montant du loyer rétribué par les CPAS aux SLSP) ;
- renforcer l'offre de formation continue des référents sociaux. L'offre de formation continue des référents sociaux sera augmentée afin de les sensibiliser davantage aux réalités de vie quotidienne des personnes en situation de précarité ;
- maîtriser le coût du logement pour les bénéficiaires. Le maintien du plafonnement des loyers à maximum 20 % des revenus des ménages permettra de réserver des ressources financières afin de couvrir d'autres besoins fondamentaux des familles précarisées (enseignement, nourriture...) ;
- abroger le dispositif de « mutation ». À l'heure actuelle, lorsque des logements sont disponibles dans une SLSP, celle-ci doit en affecter 30 % aux mutations (réaffectation des logements en fonction des évolutions de la taille des ménages), ce qui peut générer un vide locatif. Ce quota obligatoire sera supprimé afin de laisser les SLSP gérer leur parc de logements en fonction des demandes des locataires et des disponibilités en termes de logements.

La fin du quota obligatoire des mutations permettra de mieux prendre en compte les situations de vie des locataires (ménages handicapés, personnes âgées, urgences sociales...).

1.1.8 : Augmenter l'offre en matière de prêts hypothécaires sociaux

L'accès au crédit hypothécaire à des conditions soutenables pour les ménages en situation de précarité est un élément essentiel pour faciliter l'accès au logement.

Afin de soutenir les ménages dans leurs démarches et d'identifier des pistes alternatives au crédit hypothécaire classique, le Gouvernement :

- mettra en place un « access pack » simplifiant les formules actuelles de prêts hypothécaires sociaux. Les formules de prêts hypothécaires sociaux de la Société wallonne du crédit social (SWCS) et du Fonds du logement des familles nombreuses de Wallonie (FLW) seront complétées notamment afin de permettre le financement de la dernière quotité du crédit non octroyée par le secteur bancaire ;
- instaurera un système de « location-acquisition ». Concrètement, sur base des logements disponibles principalement dans les SLSP ou des futurs logements créés via l'ancrage, les jeunes de moins de 30 ans se verront offrir la possibilité de rentrer dans une démarche qui leur permettra d'acheter un logement après l'avoir loué pendant une période définie avec le propriétaire au moment de la signature du contrat de location.

1.2 Accroître la qualité de vie dans le logement

Condition nécessaire mais non pas suffisante, l'accès au logement ne signifie pas la sortie automatique de la précarité. Au-delà de cette étape, les conditions de vie dans le logement et la qualité de celui-ci doivent encore faire l'objet d'une attention particulière. La taille des logements, leur état de salubrité, leur performance énergétique et leur localisation sont autant d'éléments qui peuvent affecter la dynamique des ménages : l'état de santé de leurs membres, leurs liens familiaux, leur capacité à tisser du lien social. De mauvais paramètres en la matière contribuent ainsi à maintenir les occupants dans des situations de précarité.

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

La réforme adoptée par le Gouvernement en mai 2015, instaure un régime de primes aux particuliers favorisant les économies d'énergie et la rénovation des logements. Cette réforme concerne le nombre de primes et les travaux éligibles, la hauteur des aides en fonction des revenus, le montant à percevoir et les procédures. Elle offre donc des leviers d'action concrets en faveur des publics précarisés.

Cette réforme des primes s'accompagne d'une autre réforme de grande ampleur, relative aux prêts.

À travers ces réformes, le Gouvernement veille à :

- accorder une attention particulière et un soutien plus favorable aux ménages les plus précarisés ;
- soutenir les prêts non-hypothécaires « réno-packs » et « éco-packs », intégrant des primes venant en déduction des montants empruntés.

Pour plus de détails, voir la section « Énergie ».

1.2.2 : Soutenir le développement des commissions paritaires locatives

A l'issue de projets pilotes de commissions paritaires menés dans certaines grandes villes wallonnes, il apparaît que ces commissions peuvent jouer un rôle important pour la qualité de vie dans le logement car elles constituent un lieu de concertation et d'échanges. Ce faisant, elles peuvent également avoir une fonction de médiation extra-judiciaire dans les conflits opposant les propriétaires et les locataires ; fonction d'autant plus essentielle qu'on connaît les difficultés d'accès à la justice des personnes précarisées.

Compte tenu de cela, afin de renforcer leur rôle, le Gouvernement entend développer les commissions paritaires locatives, prioritairement dans les grandes villes wallonnes.

Elles auront pour missions :

- d'informer : elles seront le point central d'information tant pour les locataires que pour les propriétaires-bailleurs ;
- de résoudre : en articulation avec les services de médiation existants, elles veilleront à gérer les conflits à l'amiable et en amont de toute procédure judiciaire. En ce sens, leur mission s'inscrit clairement dans une démarche de médiation relative à tout type de litige pouvant intervenir entre un propriétaire-bailleur et son locataire ;
- de promouvoir : elles veilleront à la diffusion et à l'utilisation de la grille-indicative des loyers et du bail-type.

1.2.3 : Renforcer l'accompagnement social des locataires des sociétés de logement de service public (SLSP)

Au-delà des missions décrétales confiées aux référents sociaux (lutte contre les impayés, relogement et pédagogie d'habiter), on observe une certaine disparité dans les rôles que ceux-ci assument au sein des différentes SLSP.

Le Gouvernement entend dès lors :

- renforcer et harmoniser le rôle d'accompagnement social de ces référents, en privilégiant le volet qualitatif. Cela implique de :

- veiller à ce que l'accompagnement social démarre dès la candidature ou l'entrée dans le logement, afin de pouvoir privilégier les mesures préventives plutôt que répressives ;
 - identifier et promouvoir les bonnes pratiques ;
 - établir un véritable plan de formation continuée pour les agents.
- renforcer les partenariats avec les opérateurs. Afin de favoriser le travail en réseau et, dès lors, d'optimiser l'accompagnement social des locataires, les partenariats avec les opérateurs qui effectuent l'accompagnement social seront simplifiés, par des conventions-cadres qui passeront d'un à cinq ans.

2. L'alimentation

En Wallonie, les ménages consacrent en moyenne 13 % de leur budget global à l'alimentation et ce, quel que soit leur niveau de revenu.⁹

Cela étant, l'enquête nationale de santé¹⁰, révèle des différences d'habitudes alimentaires selon les revenus, notamment une consommation quotidienne de fruits et de légumes qui augmente et une consommation de boissons sucrées qui diminue significativement lorsque le revenu s'élève.

Parallèlement, le dernier rapport annuel de la fédération des banques alimentaires belges montre que l'évolution du nombre de démunis aidés annuellement ne cesse de croître depuis 2005, passant de 106 500 demandeurs en 2005 à 122 135 demandeurs en 2013, soit une augmentation de 15 % en moins d'une décennie¹¹.

Ces constats soulignent l'importance de renforcer les mécanismes favorisant l'accès à une alimentation saine et variée pour le plus grand nombre.

2.1 Favoriser la distribution des invendus alimentaires

L'objectif est de pouvoir approvisionner mieux et davantage les banques alimentaires à partir des invendus des grandes surfaces. Il s'agit ainsi de développer un réseau d'échange d'aliments au profit des plus précarisés.

Concrètement, le Gouvernement entend :

- évaluer le cadre juridique régissant l'exploitation des invendus alimentaires ;
- promouvoir les aspects logistiques qui soutiennent la distribution d'invendus alimentaires par :
 - la promotion des plateformes internet qui mettent en relation, d'une part, les acteurs de la chaîne alimentaire et, d'autre part, les associations et banques alimentaires afin de faciliter le don entre ces différents maillons,
 - la réalisation d'un état des lieux du niveau d'équipement logistique des différentes structures receveuses de dons alimentaires et, le cas échéant, l'harmonisation du niveau d'équipement ;

⁹ SPF Economie. DGSIE (enquête sur le budget des ménages, 2012).

¹⁰ <https://his.wiv-isp.be/fr/SitePages/Summaries2013>, 2013.

¹¹ Rapport annuel 2013 de la fédération des banques alimentaires belges.

- mettre en place une stratégie de sensibilisation du grand public à la valeur des invendus alimentaires. Des initiatives concrètes seront développées en ce sens, afin de :
 - sensibiliser à la démarche de la redistribution les possibles donateurs d'invendus au niveau local,
 - médiatiser le processus afin de promouvoir la redistribution compte tenu de son importance pour les personnes en situation précaire.

2.2 Favoriser la création et l'organisation d'épiceries sociales

Les épiceries sociales proposent à leurs bénéficiaires des produits alimentaires, d'entretien et d'hygiène à moindre coût. De par leur philosophie d'action, dans le cadre de l'aide alimentaire, elles constituent d'importants outils d'action sociale qu'il convient de professionnaliser davantage. Pour cela, le Gouvernement entend :

- agréer des épiceries sociales ;
- leur octroyer des subventions.

2.3 Encourager le développement de plateformes d'achats solidaires

Afin d'encourager le développement des initiatives en faveur de l'accès à l'alimentation des personnes précarisées, le Gouvernement souhaite travailler prioritairement sur la réduction des coûts (tant de logistique que d'approvisionnement) des épiceries sociales et des banques alimentaires qui pourront ainsi consacrer ce gain à de l'accompagnement social plus intensif et davantage personnalisé de leurs bénéficiaires.

- Pour ce faire, le Gouvernement encouragera le développement de plateformes d'achats solidaires afin de permettre d' :
 - approvisionner ce secteur de l'aide alimentaire (épiceries sociales, restaurants sociaux, banques alimentaires, colis d'urgence...) en produits variés, fruits et légumes frais, à des tarifs préférentiels ;
 - négocier les meilleurs prix avec des fournisseurs multiples ;
 - proposer une plus large gamme de produits.

2.4 Intégrer une dimension « lutte contre la pauvreté » dans le Plan « nutrition santé »

Dans le cadre de la sixième réforme de l'État, la Wallonie doit élaborer un Plan « nutrition santé ». Ce Plan définit les stratégies qui permettent d'avoir une bonne information en matière d'alimentation et d'impact de celle-ci sur la santé. Dans ce cadre, le Gouvernement mettra un focus particulier sur les personnes en situation de précarité ou en risque de l'être.

Concrètement, le Gouvernement entend :

- conscientiser les secteurs sociaux quant à la nécessité d'encourager les comportements alimentaires sains auprès de leurs usagers ;
- organiser des ateliers sur les comportements alimentaires qui encourageront le « mieux manger » (nouvelles techniques de cuisine et choix d'aliments sains, locaux et de saison).

3. L'énergie

L'effort énergétique – soit la part allouée à l'énergie dans le budget d'un ménage – est un poste de dépense important. Il représente, en moyenne, 6,6 % du budget des ménages¹².

Toutefois, là encore, tous les ménages ne sont pas égaux face au coût de l'énergie. L'Enquête 2012 sur le budget des ménages du SPF Économie met ainsi en évidence que :

- les 10 % des ménages les plus pauvres consacrent près de 19 % de leur revenu annuel à l'énergie¹³ ;
- pour les 25 % des ménages wallons ayant des revenus faibles, la part du budget pour ce type de dépenses était de 9,3 % ;
- pour les 25 % des ménages wallons ayant les revenus les plus élevés, cette part était seulement de 5,1 %.

Par ailleurs, ces données ne prennent pas en compte la privation qui peut résulter d'un manque de revenus suffisants pour répondre à ses besoins énergétiques.

L'examen de l'évolution des prix (courants) de l'énergie à destination du client domestique indique qu'entre 2005 et 2012, ceux-ci (gaz, électricité, carburants et mazout de chauffage) ont augmenté de 51,2 %, contre 18,2 % pour l'évolution de l'indice du niveau moyen des prix à la consommation¹⁴.

Face à une telle augmentation, certains ménages réduisent leur consommation jusqu'à descendre en-deçà de leurs besoins élémentaires. D'autres, en revanche, continuent à satisfaire ces derniers, courant le risque de ne pouvoir assumer leurs factures.

La récente décision du Gouvernement fédéral d'augmenter la TVA sur l'électricité de 6 à 21 % ne fera qu'accroître le poids de cette charge dans les revenus des ménages.

¹² SPF Economie-DGSIE, Enquête sur le budget des ménages, 2012.

¹³ Direction générale de la Statistique et de l'Information économique (SPF Economie), Enquête sur les revenus et les conditions de vie (SILC), 2011 – Donnée reprise dans l'étude « Prix de l'énergie et précarité énergétique », SPF Economie, 2013

¹⁴ Direction générale de la Statistique et de l'Information économique (SPF Economie), Enquête sur les revenus et les conditions de vie (SILC), 2011 – Donnée reprise dans l'étude « Prix de l'énergie et précarité énergétique », SPF Economie, 2013

3.1 Améliorer la performance énergétique des logements

3.1.1 : Réformer les primes

Au cours des dernières années, les primes visant le logement et l'énergie se sont multipliées et, dès lors, compliquées. On dénombrait ainsi quelque vingt primes au logement et trente-deux primes à l'énergie. Par ailleurs, il s'est avéré que ces primes profitaient principalement aux ménages wallons dont les revenus étaient les plus élevés.

Dès sa constitution, le Gouvernement a mis en chantier un projet de réforme visant, d'une part, à simplifier les procédures et, d'autre part, à aider davantage les ménages aux revenus les plus faibles.

L'arrêté du Gouvernement wallon du 26 mars 2015 instaurant un régime de primes aux particuliers favorisant les économies d'énergie et la rénovation des logements a ciblé particulièrement les ménages aux revenus peu élevés. Les nouvelles primes font ainsi l'objet d'un coefficient multiplicateur d'autant plus important que les revenus du ménage sont bas. Par ailleurs, la réforme des primes reste compatible avec un prêt à taux zéro tel que l'éco-pack pour réaliser des travaux économiseurs d'énergie. L'objectif de ces mesures est de permettre aux publics précarisés de réduire leurs factures énergétiques de manière structurelle, via une diminution de leur consommation.

Afin d'assurer la diffusion de ces nouveaux principes, le Gouvernement entend développer une communication spécifique à destination des publics précaires, pour les sensibiliser aux dispositifs régionaux qui existent et peuvent particulièrement leur venir en aide.

- Concrètement, le Gouvernement mettra en œuvre une campagne de sensibilisation. Compte tenu des expériences passées et des apprentissages qui en découlent, un plan cohérent de communication et de sensibilisation sera déployé, en intégrant une approche spécifique pour les publics précarisés.

3.1.2 : Réformer les prêts

Dans l'intérêt du citoyen, la simplification des outils de soutien aux investissements dans les économies d'énergie passe par la concentration des prêts à taux zéro au sein d'un seul dispositif. Cette mesure permettra aux publics précarisés d'effectuer des investissements économiseurs d'énergie pour réduire leur consommation et donc leurs factures énergétiques.

Ainsi, dans la foulée du nouveau système de primes adopté début 2015, le Gouvernement entend :

- Permettre à un plus grand nombre de ménages wallons d'améliorer la performance énergétique de leur logement par des prêts à taux zéro, en particulier les ménages à très faibles revenus, dans le cadre du financement des « petits » travaux.

3.2 Favoriser l'accès à l'énergie

3.2.1 : Assurer une tarification progressive et solidaire de l'énergie

La tarification progressive, solidaire et familiale (TPSF) a pour objectif de rendre le prix de l'électricité progressif, suivant la consommation d'électricité. Or, on constate que celle-ci peut être importante pour les publics les plus précarisés, notamment pour les consommateurs qui se chauffent à l'électricité et qui sont reliés à des compteurs collectifs. L'entrée en vigueur de ce dispositif a été postposée au 1^{er} janvier 2017, afin de pouvoir l'évaluer.

À l'issue de l'évaluation, le Gouvernement entend :

- proposer des pistes concrètes d'amélioration afin de garantir l'accès de tous à l'énergie, à un prix compétitif, en portant une attention particulière aux publics les plus fragilisés.

3.2.2 : Elargir la notion de « client protégé »

Certaines catégories de personnes étant considérées comme plus vulnérables, le législateur a défini un nombre de cas dans lesquels le client peut bénéficier du statut de « client protégé ». Celui-ci bénéficie d'une protection particulière, notamment contre les coupures d'électricité et de gaz.

Deux catégories de « client protégé » sont déjà prévues dans le mécanisme actuel :

- toute personne bénéficiant du tarif social spécifique ;
- toute personne bénéficiant d'une décision de guidance éducative financière ou d'une médiation de dettes.

Afin d'amplifier encore ce dispositif, le Gouvernement entend :

- élargir la notion de « client protégé » à une troisième catégorie, à savoir les consommateurs qui bénéficient du « Maximum à facturer »¹⁵ en matière de soins de santé.

3.2.3 : Promouvoir l'application de plan de paiement raisonnable

Des plans de paiement peuvent être demandés auprès du fournisseur d'énergie :

- soit pour résorber une dette existante. Dans ce cas, le fournisseur d'énergie a l'obligation légale de proposer un plan de paiement raisonnable au minimum sept jours après l'envoi d'une mise en demeure. Cette obligation s'inscrit dans une démarche globale de protection de l'utilisateur en cas d'impayés. Le client peut aussi, à tout moment, solliciter son fournisseur pour la négociation d'un plan de paiement mais le fournisseur décide seul de la suite accordée à la demande ;
- soit pour faire face à une facture trop élevée (une facture de régularisation ou de clôture). Un client confronté à une facture de régularisation ou de clôture élevée peut introduire une demande de plan de paiement auprès de son fournisseur. Le fournisseur n'a pas d'obligation légale à répondre positivement à cette demande.

L'expérience de terrain démontre que ces notions restent encore trop floues pour les opérateurs et trop peu connues par les bénéficiaires potentiels. Cette situation ne permet, dès lors, pas une application efficace et efficiente de ces dispositifs pourtant essentiels pour assurer la maîtrise du coût de l'énergie pour les publics précarisés et ainsi éviter le surendettement.

Afin d'améliorer l'application de ces dispositifs, le Gouvernement entend :

- définir la notion de « plan de paiement raisonnable » en collaboration avec le RWADE et la Fédération des CPAS ;
- réformer l'arrêté du Gouvernement wallon relatif aux obligations de services publics dans le marché de l'électricité afin de mettre pleinement en œuvre des « plans de paiement raisonnable ».

¹⁵ Le Maximum à facturer (MAF) est une aide financière en matière de santé. Dès que les dépenses d'un citoyen atteignent un montant déterminé, certains de ses frais de santé sont intégralement remboursés.

3.2.4 : Evaluer les compteurs à budget prépayés en gaz et en électricité

Les compteurs à budget (CAB) prépayés sont des compteurs qui se placent sur les compteurs d'électricité ou de gaz et fonctionnent avec un système de cartes rechargeables.

Ainsi, avant de pouvoir consommer, le client doit recharger son compteur à budget à hauteur d'un certain montant. Une fois le compteur chargé, le client peut consommer de l'électricité ou du gaz à concurrence du montant rechargé. Ce compteur permet de maîtriser sa facture d'énergie et d'éviter des situations de surendettement.

Après presque dix ans d'application, des critiques ont été formulées sur l'application de ces dispositifs. On leur reproche notamment d'être plus un instrument de contrôle budgétaire qu'un dispositif permettant une réelle sensibilisation à une bonne gestion de la consommation.

Afin d'assurer la poursuite de l'objectif d'accès de tous à l'énergie et de lutte contre le surendettement, le Gouvernement souhaite :

- évaluer la politique des compteurs à budget (CAB) prépayés. L'évaluation sera confiée à la Commission wallonne pour l'énergie (CWAPE) et portera sur l'analyse du système des CAB au regard d'autres politiques d'apurement des dettes énergie ;
- réformer les dispositifs encadrant ces CAB prépayés. Sur base des apprentissages et des recommandations proposés dans le cadre de l'évaluation du dispositif, il s'agira de :
 - déterminer la ou les alternative(s) pertinente(s) aux CAB,
 - identifier les publics cibles devant bénéficier de ces alternatives (pour des raisons techniques, structurelles, médicales ou sociales).

3.3 Renforcer la sensibilisation et l'accompagnement spécifiques aux publics précaires

3.3.1. : Renforcer le rôle d'accompagnement social des entités locales

À la suite à la sixième réforme de l'État, les activités du Fonds de réduction du coût global de l'énergie (FRCE) ont été transférées aux Régions. Pour mémoire, le FRCE n'octroyait pas de prêts directement aux particuliers. En Wallonie, il travaillait avec neuf entités locales qui fonctionnaient comme des sociétés de

services énergétiques. Elles utilisaient les moyens financiers du Fonds pour l'octroi de prêts à taux réduits, destinés aux publics précarisés pour financer les travaux économiseurs d'énergie. Les entités locales étaient désignées par les communes, en concertation avec leur CPAS. Ce dispositif de soutien aux investissements économiseurs d'énergie est désormais sous la tutelle de la Société wallonne du crédit social.

En misant sur l'expérience des entités locales du FRCE, le Gouvernement entend leur confier de nouvelles missions, en vue de :

- préparer les dossiers de demandes de prêt afin de les introduire dans le dispositif Ecopack/Renopack. Les entités locales pourront se concentrer sur le volet « accompagnement social » des demandeurs, en amplifiant notamment les partenariats étroits avec les CPAS, conformément au mode de fonctionnement hérité du fédéral ;
- identifier l'ensemble des autres incitants et aides (fédéraux, provinciaux et communaux) permettant aux personnes les plus précarisées de financer des investissements économiseurs d'énergie ;
- inscrire davantage encore les entités locales dans une logique de bassin de vie lorsqu'elles définissent leur territoire d'action.

3.3.2 : Rationnaliser les différents dispositifs d'accompagnement des publics précarisés en matière d'énergie

Depuis plusieurs années, le Gouvernement wallon a développé un ensemble de dispositifs visant à accompagner les personnes précarisées dans leur consommation d'énergie. Force est cependant de constater que ces dispositifs coexistent parfois de façon inopérante.

Il convient donc de les évaluer et d'analyser comment ils répondent aux besoins des publics pour lesquels ils ont été créés afin d'en augmenter la lisibilité et, dès lors, l'accessibilité.

En ce sens, le Gouvernement entend :

- confier au Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie (RWADE) et à la Fédération des CPAS une étude sur l'accompagnement des publics précarisés en matière d'accès à l'énergie. Cette étude aura pour objectifs de :
 - évaluer, tant quantitativement que qualitativement, les différents types d'accompagnement destinés aux publics précaires ou en risque de l'être ;
 - proposer des pistes d'amélioration en vue de réformer les dispositifs d'accompagnement.

Sur base des conclusions de cette étude, des rationalisations de ces dispositifs seront opérées ainsi qu'une simplification et une rationalisation des opérateurs.

3.3.3 : Soutenir les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau dans une démarche de responsabilité sociale

La dimension sociale doit être davantage présente dans la logique de fonctionnement des opérateurs de distribution d'énergie. En ce sens, le Gouvernement veillera à ce que, tantôt les fournisseurs d'énergie, tantôt les Gestionnaires de Réseaux de Distribution (GRD), tantôt les deux puissent :

- signer une charte des fournisseurs contre le démarchage abusif ;
- garantir une lisibilité des factures fournies ;
- assurer l'octroi de plans de paiement raisonnables ;
- développer la qualité du service clientèle en matière d'aide aux publics précaires.

4. L'eau

Tout comme l'énergie, l'eau est un bien vital dont l'accès doit être garanti à tous les Wallons. Cependant, les tarifs sont en augmentation constante, en raison notamment de nos obligations européennes en matière d'assainissement des eaux usées et de l'application des principes de récupération des coûts et du coût-vérité de l'eau. La facture moyenne pour 100 m³ d'eau est ainsi passée de 253 €/an en 2005 à 485 €/an en 2015. Selon les prévisions, cette augmentation se poursuivra durant les prochaines années pour atteindre une facture moyenne de l'ordre de 550 à 600 €/an d'ici à 2020¹⁶.

Même si la facture d'eau représente un montant moindre que la facture énergétique dans le budget des ménages, il appartient à la Wallonie de s'assurer que cet accès à l'eau soit garanti à tous.

À ce jour, il passe par l'existence du Fonds social de l'Eau (FSE) qui a pour but d'aider les ménages ayant des difficultés momentanées à payer leurs factures d'eau et d'assurer une solidarité entre les consommateurs.

Le fonds social de l'eau est un mécanisme financier reposant sur la participation des distributeurs d'eau, des CPAS et de la Société publique de gestion de l'eau (SPGE), dont l'objet est d'intervenir dans le paiement des factures d'eau des consommateurs en difficulté de paiement. Le fonds est activé par les distributeurs suite à l'avis rendu par les CPAS, sur base des listes des consommateurs en difficulté de paiement transmises par les distributeurs d'eau aux CPAS concernés.

Les moyens consacrés au FSE ont été doublés par le Gouvernement en décembre 2014. Cette contribution, portant sur la facture d'eau de tous les consommateurs, est ainsi passée de 0,0125 à 0,025 €/m³.

Afin d'optimiser l'utilisation du Fonds social de l'eau, le Gouvernement entend :

- assurer une meilleure répartition du FSE, afin d'aider avant tout les familles en difficulté de paiement ;
- éditer un guide de procédure afin d'uniformiser les pratiques des acteurs (CPAS et distributeurs) ;
- développer des mesures de prévention et d'éducation visant à consommer cette ressource avec parcimonie ;
- mettre en place de mesures permettant un conseil et/ou une intervention technique (fuites...) ;
- sensibiliser tous les consommateurs aux actes quotidiens adéquats (détecter les fuites, veiller au bon entretien des installations...).

¹⁶ Aquawal, Le prix de l'eau en toute transparence, 2014.

5. La santé

La part des dépenses des ménages belges consacrée à la santé représente, en moyenne, 5 % de leurs revenus. En 2013, on observe un gradient social important : alors que, pour les ménages ayant les revenus les plus bas (1^{er} quintile), les dépenses en soins de santé monopolisent en moyenne 6 % des revenus, cette part est de seulement 2 % pour les ménages appartenant aux revenus les plus élevés (dernier quintile)¹⁷.

Notre système de santé garantit une accessibilité universelle à la population. Cela ne signifie pas pour autant qu'il n'existe pas de seuil mettant en péril cette accessibilité, du moins partiellement.

Ainsi, une personne sur cinq en Wallonie a reporté ou renoncé à ses soins de santé en 2013 pour des raisons financières, alors qu'elle en aurait eu besoin¹⁸.

Ce report de soins n'est pas anodin. Un problème de santé appréhendé plus tardivement sera plus difficile à prendre en charge. Pour les personnes en situation de pauvreté, un cercle vicieux peut s'installer avec un contexte entraînant des difficultés de prendre soin de soi conduisant à des problèmes de santé, ces problèmes de santé mal ou non soignés entraînant à leur tour des difficultés pour assurer un revenu suffisant.

En matière de dépistage, on constate encore de trop fortes différences dans l'accès aux programmes organisés par les autorités publiques ; différences directement liées à des variables socio-économiques¹⁹.

Par ailleurs, on note en Wallonie une forte croissance des problèmes de santé mentale de 2008 à 2013²⁰ ; la catégorie « jeunes de 15 à 24 ans » étant particulièrement affectée.

La grande majorité des indicateurs de santé mentale sont liés au niveau d'éducation : le mal-être, les troubles émotionnels, les comportements suicidaires et la consommation de psychotropes se concentrent ainsi davantage dans les groupes les moins favorisés sur le plan socio-éducatif.

Face à ces défis, le Gouvernement entend améliorer l'accès de tous aux structures de soins et, ce faisant, favoriser un meilleur état de santé des publics précaires.

¹⁷ Enquête santé par interview 2013 Institut de Santé Publique

¹⁸ Enquête Solidaris 18 février 2014

¹⁹ ISP enquête de santé par interview (2013)

²⁰ Enquête de santé par interview susmentionnée

5.1 Augmenter l'accessibilité des services de santé de proximité

Disposer d'une personne de référence et de confiance pour les questions relatives à la santé est essentiel. Le médecin généraliste, s'il est consulté de façon stable, a une vision globale de l'évolution de l'état de santé des personnes, ce qui lui permet d'envisager des démarches de prévention.

Le médecin généraliste joue donc un rôle primordial d'initiateur de soins et permet aux patients d'entrer dans des trajectoires orientées sur le volet préventif.

Or, de plus en plus de personnes en situation de précarité n'ont plus de médecin généraliste de référence. La mobilité géographique des personnes précaires, la pénurie de médecins généralistes (particulièrement en zones rurales et moins favorisées) mais surtout les problèmes d'accessibilité faute de revenus suffisants, constituent autant de freins à l'identification d'une personne de référence pour les questions de santé, ce qui entrave souvent la continuité des soins.

5.1.1 : Soutenir l'installation de médecins généralistes dans les zones en pénurie

Comme le montre le monitoring de l'INAMI, la Wallonie enregistre des pénuries de médecins dans certaines zones et ce phénomène s'amplifie. Cette situation génère inévitablement des problèmes d'accès en certains endroits, notamment dans des communes rurales. Des régions comme la province du Luxembourg, le sud de la province de Namur et, dans une certaine mesure, le sud du Hainaut sont particulièrement touchées. Ce phénomène est également identifié dans des zones moins favorisées.

Afin de répondre durablement à cette pénurie, le Gouvernement entend :

- revoir le mécanisme des aides à l'installation des médecins généralistes dans les zones en pénurie, avec une attention particulière pour les zones précarisées ;
- développer un soutien spécifique à la pratique groupée entre médecins généralistes.

5.1.2 : Développer les maisons médicales

Les maisons médicales développent une offre pluridisciplinaire dispensant des soins de santé primaires, continus, polyvalents et accessibles à tous. Elles jouent ainsi un rôle essentiel de prévention et de promotion de la santé, particulièrement

pour les publics précaires. Néanmoins, elles sont encore trop peu nombreuses et leur répartition sur le territoire wallon n'est pas homogène.

Le Gouvernement entend, dès lors, soutenir le développement de ce maillon essentiel du dispositif d'accès aux soins primaires, pour son accessibilité tant financière que sociale et ainsi favoriser la mixité sociale. En ce sens, il veillera à :

- lancer un appel à projets pour la création de maisons médicales, en se fixant comme priorité la couverture des zones économiquement défavorisées ;
- encourager, dans le cadre du Fonds européen agricole pour le développement rural (FEADER), des travaux d'aménagement et de rénovation de maisons médicales existantes.

5.1.3 : Sensibiliser les acteurs de soins de première ligne aux réalités de vie des personnes en situation de précarité

Trop souvent encore, les acteurs de soins de première ligne ignorent qu'ils ont dans leur patientèle des personnes vivant dans des situations de précarité ou ne sont pas à l'aise avec ce type de public. Cette situation est souvent due à un manque de formation ou de sensibilisation. Pourtant ce sont ces acteurs de soins de première ligne qui sont les mieux à même de contribuer au raccrochage des publics précarisés dans un dispositif de soins.

Compte tenu de ce constat, le Gouvernement entend :

- favoriser le développement de campagnes de sensibilisation sur les réalités de vie des publics précaires, afin de revaloriser le rôle social des acteurs de soins de première ligne (médecins généralistes, infirmiers, aides familiales, assistants sociaux, psychologues...)

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

Dans de nombreux domaines, les CPAS jouent un rôle essentiel d'information et de prévention des publics les plus fragiles, notamment en matière de suivi médical.

Afin d'optimiser cet axe de travail des CPAS, le Gouvernement entend :

- sensibiliser les bénéficiaires des CPAS à l'intérêt d'ouvrir un dossier médical global auprès de leur médecin généraliste et de s'inscrire auprès d'un organisme assureur.

5.2 Augmenter l'accessibilité des publics précaires aux dispositifs de médecine préventive

Complémentairement aux relais sociaux qui proposent ce type d'aides au sein de leurs relais santé pour les publics très précarisés, des dépistages gratuits et de qualité sont organisés par de centres de référence agréés. Différentes études montrent cependant que les publics précaires recourent peu à ces services. Or, les dépistages sont essentiels dans une approche préventive, *a fortiori* au sein des publics précarisés qui présentent des conditions propices au développement de maladies.

Le Gouvernement entend, dès lors :

- développer des stratégies d'approche de ces publics-cibles ;
- amplifier les programmes qui permettent des dépistages gratuits et de qualité.

5.3 Améliorer la prise en charge efficiente des maladies chroniques pour les personnes précaires

Par leurs effets dévastateurs, le suivi à longue échéance qu'elles imposent et les coûts qu'elles impliquent pour le patient, les maladies chroniques peuvent être des facteurs de précarisation voire d'accentuation de certains vecteurs de précarisation.

Afin d'accompagner les patients et de s'assurer que les maladies chroniques ne soient pas le déclencheur ou le vecteur d'entretien de la précarisation, le Gouvernement entend, dans le cadre de la mise en œuvre du Plan « maladies chroniques » :

- favoriser « l'empowerment » de ces publics cibles par des dispositifs spécifiques. Par « empowerment », on entend un processus d'accompagnement et de soutien spécifique des personnes, qui vise à augmenter leurs capacités à se prendre en charge, dans une optique de réduction des inégalités sociales de santé ;
- implémenter des « case managers » pour la gestion des situations complexes. Le « case manager » est un professionnel de la santé qui prend en charge la personne de façon globale, vu la complexité de son cas et qui veille aux différents types de relais (médicaux, sociaux...) nécessaires.

5.4 Améliorer l'accessibilité des services du secteur de la santé mentale pour les publics précarisés

Les traitements liés à la santé mentale sont trop souvent considérés comme un « luxe » pour les personnes précarisées alors qu'ils sont des outils essentiels d'une santé globale nécessaires à la constitution d'un équilibre psycho-social.

Dans ce cadre, le Gouvernement entend :

- faciliter, dans le cadre de la réforme PSY 107 enfants-adolescents, l'accès de ces publics issus de familles précarisées ou risquant de le devenir, aux structures locales de soins ambulatoires et leur permettre ainsi de bénéficier d'aides dans leur milieu de vie.

5.5 Favoriser la transparence et le contrôle des tarifs dans les structures de soins, d'accueil et d'hébergement

Malgré l'existence de dispositions légales, un certain flou règne toujours dans les tarifs pratiqués en matière de structures d'aides. On déplore, notamment, un manque de lisibilité des tarifs entre ce qui est compris dans le prix de base et les suppléments. Ce manque de transparence renforce les réticences des publics précaires à recourir à ces structures car ils redoutent de ne pas pouvoir faire face aux coûts financiers que cela engendrera.

Au départ des leviers régionaux, qui portent sur les maisons de repos (MR) et les maisons de repos et de soins (MRS), le Gouvernement s'engage à :

- améliorer les processus de contrôle des prix en MR et MRS (contrôle des prix de base, des suppléments et du premier prix) ;
- analyser la possibilité de mettre en place un outil de simulation des prix afin de permettre au futur résident en MR ou MRS d'estimer le montant qui sera à sa charge ;
- veiller à ce que certaines MR et MRS soient financièrement accessibles aux publics précaires ;
- prévoir un financement différencié (incitants en matière d'investissement) pour les structures qui développeront des tarifs accessibles pour les personnes précarisées ;

En ce qui concerne le secteur de la santé mentale, le Gouvernement s'engage à :

- réaliser un screening des prix pratiqués dans le secteur de la santé mentale (initiatives d'habitations protégées, maisons de soins psychiatriques, services de santé mentale) afin d'évaluer les améliorations possibles.

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

De nombreuses études identifient un manque de continuité dans les parcours de soins des personnes précarisées. Le Gouvernement souhaite, dès lors, qu'une coordination efficiente entre les différents professionnels de la santé soit mise sur pied.

Les publics précarisés se caractérisent par un rapport complexe et discontinu aux soins médicaux. Or, la traçabilité des données et des parcours de soins sont des facteurs déterminants tant en termes de prévention que dans une approche curative. Afin d'offrir notamment aux patients précarisés un accompagnement et une certaine permanence dans les traitements, le Gouvernement entend :

- reconnaître et mettre en place une plate-forme électronique des données de santé, pilotée par le Réseau de santé wallon ;
- soutenir l'informatisation des secteurs de l'aide sociale et de soins, afin de pouvoir généraliser l'utilisation de cette plate-forme ;
- encourager l'inscription des différents acteurs de soins au sein du Réseau de santé wallon ;
- sensibiliser les patients et les prestataires de soins à l'intérêt de donner accès aux données de santé aux professionnels ;
- sensibiliser les CPAS, les médecins généralistes et spécialistes, les maisons médicales ainsi que les établissements de soins (particulièrement les services d'urgences) à l'intérêt de ce type d'échanges entre professionnels, pour les patients précarisés ;
- développer les organismes de concertation et de coordination.

6. Les politiques familiales

Comme souligné dans l'introduction, le risque de pauvreté des enfants vivant en Wallonie est important, particulièrement au sein des familles monoparentales. Il convient cependant de se demander si la précarité des familles monoparentales est due à un revenu moindre (dans la mesure où seul un adulte peut subvenir aux besoins de la famille) ou à la plus faible implication sur le marché du travail des isolés avec enfants. En tout état de cause, les familles monoparentales sont un groupe cible particulièrement important pour la prévention et la lutte contre la précarisation. Il est donc essentiel de mobiliser les leviers wallons pour améliorer la situation de ces familles.

Afin de pleinement mobiliser les dispositifs publics en vue de lutter contre d'éventuelles discriminations à destination des familles monoparentales, le Gouvernement a lancé un screening des législations de l'ensemble des niveaux de pouvoir belges, à la lumière du vécu des familles monoparentales. Ce screening devrait permettre d'identifier des recommandations susceptibles d'ajuster, de toiletter les Décrets et les réglementations afin d'éviter, à l'échelle de la Wallonie, les discriminations et ainsi de ne pas pénaliser encore davantage ces structures familiales.

6.1 Tenir compte des spécificités des familles monoparentales dans le futur modèle d'allocations familiales

La sixième réforme de l'État a transféré à la Région la compétence relative aux allocations familiales. Dans ce contexte, la première priorité du Gouvernement a été de prendre les dispositions utiles afin de garantir la continuité du paiement de ces allocations à l'ensemble des familles wallonnes et de préparer la reprise de la gestion administrative de cette compétence, au plus tard le 1^{er} janvier 2020, en créant la future Agence wallonne de la santé, de la protection sociale, du handicap et des familles.

Afin de définir les lignes directrices du futur régime wallon d'allocations familiales, le Gouvernement a décidé par ailleurs de faire réaliser une étude pour identifier les axes d'une politique cohérente, tenant compte de la parentalité d'aujourd'hui et opérant un focus sur les familles monoparentales et leurs besoins spécifiques, notamment en lien avec les mécanismes des suppléments sociaux.

Cela étant, dès à présent, le Gouvernement a décidé de réviser les plafonds de revenus pour l'octroi des suppléments sociaux aux familles monoparentales afin d'éviter les effets de seuil.

6.2 Renforcer l'accessibilité des services d'aides familiales et de garde d'enfants malades

Certaines familles, fragilisées, éprouvent de grandes difficultés à faire face à des événements majeurs de la vie : naissance, décès, maladies, séparation, perte d'emploi, dépression... Le recours à diverses formes d'aide à domicile pourrait les y aider, tout en ayant des vertus préventives. Toutefois, vu le coût de ces services, ces familles y renoncent trop souvent.

Pour encourager les ménages, et particulièrement les plus fragilisés, à solliciter ces services, le Gouvernement entend :

- revoir la part contributive du bénéficiaire pour les prestations d'aides familiales en tenant compte du niveau de revenus. L'objectif de cette révision est de renforcer l'accès des publics les moins favorisés afin d'accroître la justice du système ;
- renforcer l'accessibilité financière des services de garde d'enfants malades et d'aides ménagères.

7. La mobilité

Les difficultés de mobilité pour les personnes en situation précaire peuvent constituer un réel handicap pour la mise en œuvre d'un processus d'intégration et ce, malgré les dispositifs existants (tarifs préférentiels dans les TEC, taxis sociaux...).

Les coûts liés à la mobilité, l'éloignement de certains logements et lieux de formation ou de travail, l'endettement parfois lié à l'achat d'un véhicule personnel sont autant de risques de paupérisation.

Il ressort des enquêtes que, pour les 25 % des ménages wallons ayant des revenus faibles, la part du budget consacrée au transport était de 11,3 % en 2012. Pour les 25 % des ménages wallons ayant les revenus les plus élevés, cette part était de 19,5 %, la moyenne wallonne étant de 16,7%²¹.

Par ailleurs, les prix (courants) des carburants, bien qu'à la baisse ces derniers trimestres, ont été en constante augmentation durant la dernière décennie avec, par exemple, sur la période 2010-2013, une augmentation de 23 % du prix du diesel et de 15 % pour la « super98 »²².

Il convient, dès lors, de faire face à ces enjeux afin de faciliter la mobilité des publics précarisés et de répondre en particulier aux défis de la mobilité en zone rurale.

7.1 Valoriser les tarifs préférentiels pratiqués par les TEC

À ce jour, il existe des tarifs préférentiels pour les familles nombreuses, les bénéficiaires du statut BIM ou les personnes âgées de plus de 65 ans. Certains de ces dispositifs sont encore peu connus.

Sur cette base, le Gouvernement entend donc :

- Demander à la SRWT d'assurer une meilleure visibilité de ces tarifs préférentiels au sein des TEC, afin de valoriser leur existence.

²¹SPF Economie. DGSIE (enquête sur le budget des ménages, 2012).

²² Données Eurostat, SPF Economie.

7.2 Soutenir le développement des taxis collectifs

Des services de taxis collectifs sont actuellement mis en place par certaines communes ou CPAS au travers du programme « Centrale des moins mobiles ». Le but de ce service est d'offrir des possibilités de transport aux personnes qui disposent de faibles revenus et ne peuvent donc pas se permettre de prendre les taxis ou d'acheter un véhicule.

Concrètement, il s'agit de faciliter les déplacements à un prix plus accessible pour les moins mobiles et les personnes à bas revenus.

Cette offre de service permet de sortir d'un certain isolement social et de favoriser l'implication dans la société civile.

Pour capitaliser sur ces bonnes pratiques, le Gouvernement entend :

- poursuivre la politique des centrales des moins mobiles en Wallonie.

7.3 Soutenir le développement d'auto-écoles solidaires

Les auto-écoles solidaires œuvrent à l'insertion sociale et professionnelle par l'apprentissage de la conduite et par la formation aux règles de la sécurité routière, en adaptant les méthodes en fonction du public précaire et des difficultés d'apprentissage, sociales et financières inhérentes à celui-ci. À ce titre, elles peuvent être considérées comme des bonnes pratiques contribuant à la mobilité pour tous.

Sur base des succès déjà rencontrés et désireux de poursuivre l'amélioration de l'offre, le Gouvernement entend :

- conforter, sur le plan réglementaire, la création d'auto-écoles solidaires
- associer une démarche de crédits sociaux au processus d'apprentissage, afin de faciliter l'accès à un véhicule pour les personnes ayant obtenu leur permis.

7.4 Favoriser l'obtention du permis de conduire théorique et pratique pour les publics fragilisés

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...). Au-delà de l'accès à l'emploi, faute de permis de conduire, certains travailleurs restent cantonnés dans des postes temporaires ou précaires. Or, en matière de mobilité, les transports en commun ne peuvent offrir une alternative suffisante pour tous les métiers et tous les lieux d'activité (zonings...).

Considérant le permis de conduire comme un outil d'insertion professionnelle et compte tenu du frein économique que son coût représente pour certains publics, le Gouvernement entend :

- développer une mesure ciblée dans le cadre de la convention Région wallonne/Forem/CPAS pour permettre à des publics précarisés et en processus d'insertion d'obtenir leur permis tant théorique que pratique. Cette mesure s'adressera prioritairement à un public bénéficiaire du revenu d'intégration inscrit dans une dynamique d'insertion socioprofessionnelle ;
- sensibiliser à l'approche intégrée de la mobilité dans la recherche d'emploi.

8. Le tourisme

Les personnes en situation de précarité sont soumises au stress quotidien; angoisse souvent accrue par les nombreuses démarches administratives qu'elles doivent réaliser mais aussi par l'insécurité qui marque leur cadre de vie. Elles ont, dès lors, besoin, au moins autant que les autres, de moments de détente.

Des loisirs de qualité mais accessibles peuvent être un moment de rupture, de rapprochement et de ressourcement important pour des personnes qui vivent des situations de précarité.

Or, selon le baromètre interfédéral de la pauvreté²³, en 2013, en Belgique, 69,5 % de la population n'ont participé à aucune activité sportive, récréative ou artistique. Chez les personnes dont le revenu est inférieur au seuil de risque de pauvreté, ce pourcentage était de 83,3%. De son côté, l'enquête SILC 2011 révèle que 38 % des ménages wallons n'ont pas la capacité financière de partir une semaine par an en vacances. Ce taux est de 20 % en Flandre et de 42 % à Bruxelles.

Depuis plus de dix ans, la Flandre a développé un projet²⁴ de partenariat intéressant avec les opérateurs touristiques (tant publics que privés), en les sensibilisant à l'intérêt de « casser leurs prix » pour les personnes en situation de précarité et ce, dans une logique de partenariat gagnant-gagnant.

En Wallonie, en 2015, à l'initiative de la Fédération des gîtes de Wallonie, plus de 30 familles n'ayant pas l'opportunité de partir en vacances ont pu bénéficier d'un séjour à la campagne pour se ressourcer et rompre avec le quotidien.

S'inspirant de ces expériences et afin de contribuer significativement à l'accès aux moments de loisirs pour tous, le Gouvernement entend

- développer un projet spécifique de « tourisme pour tous » en Wallonie en :
 - confiant une mission spécifique au Commissariat général au tourisme afin d'analyser le programme flamand, d'évaluer ce qui est transposable à la Wallonie et d'élaborer ainsi les bases du projet ;
 - incitant les opérateurs touristiques à s'engager dans le projet, en valorisant une démarche de responsabilité sociétale ;
 - sensibilisant au projet le secteur social (CPAS et associations) afin qu'il en devienne partie prenante ;

²³ Le rapport est disponible via le lien suivant : <http://www.mi-is.be/be-fr/politique-de-lutte-contre-la-pauvrete/le-barometre-interfederal-de-la-pauvrete>

²⁴ Steunpunt Vakantieparticipatie.

- entamant une politique volontariste d'accès aux loisirs en faveur des publics précarisés, notamment en tendant à éliminer les obstacles (financier, transport, information) à l'accès aux infrastructures touristiques wallonnes, en commençant par les attractions touristiques.

9. Le numérique

En 2013, trois ménages wallons sur quatre étaient connectés à internet (pour un peu moins d'un ménage sur deux en 2006)²⁵. Cette tendance à la hausse s'observe dans tous les types de ménage. Cependant, ce sont les ménages composés d'un seul adulte et d'enfant(s) (principalement les familles monoparentales) qui affichent la plus faible proportion de connexions : un peu plus d'un ménage sur deux en 2013.

Parmi les ménages n'ayant pas de connexion à internet à domicile, un sur trois évoque le fait que le matériel est trop cher et environ un sur quatre cite les coûts de connexion trop élevés.

Or, l'accès à internet est une dimension importante de l'inclusion sociale : accès aux services en ligne, création d'un tissu social, échanges de bonnes pratiques par les forums, offres d'emploi...

Ces éléments sont donc de nature à soutenir les personnes en situation de précarité et peuvent améliorer leurs conditions de vie ou faciliter la sortie de leur statut précaire.

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

Dans le cadre du Plan numérique, des actions spécifiques seront développées au sein des EPN, afin d'atteindre les publics en situation de précarité.

Le Gouvernement entend, ainsi :

- financer structurellement les EPN ;
- réorienter et élargir leurs missions, notamment pour mieux les articuler avec les structures scolaires locales ;
- augmenter le débit des connexions internet de ces Espaces ;
- cibler des actions concrètes sur les publics précarisés (femmes seules, retraités, personnes émergeant au CPAS...).

²⁵ Selon l'enquête ICT réalisée annuellement auprès des ménages par Statistics Belgium

9.2 Développer des formations aux TICS à destination des publics précaires

La fracture numérique au sein des publics précarisés est un facteur tant d'exclusion sociale que de maintien en situation de précarité. Il convient donc d'assurer l'accès de ces publics aux technologies du numérique qui sont aussi des vecteurs d'émancipation sociale. En ce sens, le Gouvernement entend :

- veiller à la disponibilité de trajectoires de formation à destination des publics en décrochage ou au chômage et, pour ce faire :
 - créer un outil de diagnostic pour identifier les lacunes en matière de compétences TIC, au regard d'un métier cible ;
 - promouvoir la reconnaissance professionnelle des métiers de formateur ou d'animateur d'Espace public numérique.
- développer l'encadrement pédagogique et l'accompagnement social des stagiaires en formation grâce au Plan mobilisateur technologies de l'information et de la communication (PMTIC), action du Plan Marshall 4.0

10. Accès aux droits

Bien souvent, les personnes en situation de précarité ou en risque de l'être ne connaissent pas les services et soutiens à leur disposition, ni les démarches qu'elles peuvent effectuer auprès de différents services pour y avoir accès. Ainsi, au-delà des mesures thématiques, le Gouvernement entend optimiser l'accès aux services publics des personnes en situation de pauvreté ou en risque de l'être et, ce faisant, contribuer à l'effectivité des droits fondamentaux.

10.1 Automatiser certains droits dérivés wallons

Les droits dérivés sont ceux octroyés à une personne en fonction du statut particulier dont elle bénéficie à un moment donné. Actuellement, pour faire valoir un droit, l'utilisateur doit bien souvent à la fois en faire la demande et fournir les justificatifs attestant de sa situation. Or, pour des personnes en situation de précarité, comprendre ces mécanismes et entreprendre les démarches qu'ils impliquent s'avèrent souvent plus que complexe.

Pour remédier à cette situation, et avec le concours de l'agence e-WBS, la volonté du Gouvernement est de :

- garantir aux bénéficiaires de tarifs réduits régionaux qu'ils bénéficieront de certains droits découlant de leur situation, de manière automatique - donc sans en faire la demande - pour :
 - l'exonération de la taxe « redevance télévision » ;
 - l'obtention du tarif social pour l'énergie.

10.2 Développer un portail internet d'informations en lien avec la précarité

Au-delà des personnes en situation de précarité méconnaissant leurs droits, les professionnels de première ligne peinent parfois aussi à se retrouver dans l'ensemble des dispositifs juridiques auxquels peuvent recourir leurs usagers précaires et risquent, dès lors, de ne pouvoir donner l'information la plus pertinente.

Afin de répondre à ces enjeux concrets, le Gouvernement entend :

- développer un portail internet spécifique qui donnera accès à des fiches informatives regroupées par thèmes en lien avec les principaux axes du plan, ainsi qu'aux aides octroyées au départ des CPAS.

Ce site servira de « porte d'entrée d'informations », avec pour principal objectif d'informer le public cible sur les aides auxquelles il a droit et sur la manière dont il peut les obtenir. Par ailleurs, ce site intégrera une section « bonnes pratiques » établie notamment sur base des expériences positives menées dans le cadre des Plans de cohésion sociale (PCS).

11. Démarches partenariales

Au-delà des mesures thématiques, des démarches partenariales de terrain retiendront l'attention du Gouvernement.

11.1 Réformer les Plans de cohésion sociale

Face au constat d'une dégradation économique et d'une précarisation des populations les plus défavorisées, les plans de cohésion sociale (PCS) doivent continuer à améliorer la situation des personnes les plus touchées par ce phénomène, en tenant compte de leurs attentes et des types de problèmes qu'elles rencontrent : solitude, problèmes relationnels, manque de formation, difficultés d'accès au logement...

Le décret qui organise ces plans prévoit qu'ils doivent répondre à des objectifs précis et, notamment, lutter contre toutes les formes de précarité, de pauvreté et d'insécurité. Les plans en cours ont été validés pour la période 2014-2019.

Afin d'optimiser ce dispositif, le Gouvernement entend :

- revoir le décret organisant les PCS afin de :
 - diminuer la charge administrative pesant sur les communes et, dès lors, dégager des moyens humains et financiers qui pourront être affectés, dès 2016, soit à de nouvelles actions, soit au renforcement d'actions existantes ;
 - veiller à ce que les différents axes du PCS intègrent une dimension relative à la lutte contre la pauvreté ;
 - mettre en œuvre le principe d'un droit de tirage permettant aux communes de se voir octroyer un montant dédié au PCS, qui sera libéré en fonction des axes de travail proposés ;
 - encourager le travail en commun de tous les acteurs locaux ;
 - favoriser les actions en supra-communalité (pour les petites et moyennes communes).

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

En matière de lutte contre la pauvreté, un des axes d'action consiste à donner accès à des biens de première nécessité à des prix réduits.

En ce sens, les magasins de seconde main offrent des alternatives crédibles aux produits neufs. Les produits y sont généralement de bonne qualité, les prix sont concurrentiels et, de plus, ces magasins sont le plus souvent situés dans les centres villes, ce qui renforce leur accessibilité.

Ces magasins de seconde main d'économie sociale sont, par ailleurs, de véritables pôles de réinsertion, en ce que, par leurs activités, ils offrent des emplois à un public souvent fragilisé.

Il est néanmoins important de ne pas stigmatiser les personnes vivant en situation de précarité et, dans ce but, il est important de diversifier la clientèle des magasins de seconde main d'économie sociale par des actions de communication visant à améliorer l'image de marque des magasins de ceux-ci et à valoriser l'achat de seconde main par tous les types de publics.

Dans ce cadre, le Gouvernement entend :

- inciter, dans le futur Plan wallon des déchets, à la généralisation de collectes « préservantes » d'encombrants, que ce soit via les parcs de recyclage ou les collectes à domicile, ceci afin d'augmenter le gisement collecté et donc d'augmenter le potentiel à traiter en ressourcerie (avec les emplois y associés) et à vendre à destination d'un public moins valorisé ;

rédiger, à l'attention des CPAS, une brochure de sensibilisation au recours aux magasins de seconde main. Cette brochure, facile d'utilisation, expliquera les avantages d'utiliser les produits de seconde main. Elle présentera les différents types d'opérateurs : économie sociale (membres de *Ressources*), secteur privé, secteur caritatif (Saint Vincent de Paul, etc.) et leurs caractéristiques générales. Il s'agit de sensibiliser les CPAS aux achats de seconde main et de leur fournir une information générale ;

- soutenir les magasins de seconde main dans la diffusion d'une information de proximité ;
- inciter les CPAS à développer des partenariats avec des magasins de seconde main ;
- promouvoir les achats de seconde main pour les biens d'équipement (ordinateurs et vélos essentiellement) auprès d'organismes attribuant des micro-crédits, en sensibilisant et incitant des organismes bancaires à la démarche, à l'instar de ce que fait déjà le Crédal.

12. Gouvernance transversale

Afin de s'assurer de la mise en œuvre optimale des mesures du Plan, le Gouvernement mobilisera ses administrations et inscrira de manière transversale la préoccupation de la lutte contre la précarisation dans les processus et référentiels administratifs. Le Plan doit être considéré comme un document « ouvert » qui pourra être enrichi par de nouvelles initiatives en cours de législature.

Par ailleurs, dans un souci constant de bonne gouvernance, le Gouvernement entend mettre en place des outils permettant un pilotage précis, rigoureux et objectivé au travers d'indicateurs de réalisation et d'évaluations indépendantes.

12.1 Désigner un référent « lutte contre la pauvreté », s'appuyant sur un réseau de correspondants

Afin d'assurer la bonne articulation des actions du plan avec la pratique des administrations publiques, il est nécessaire de garantir son ancrage au sein même des directions.

Pour cela, le Gouvernement entend :

- désigner une personne ressource au sein du Secrétariat général du Service public de Wallonie (SPW) qui, en collaboration étroite avec la DGO5, jouera le rôle de référent « lutte contre la pauvreté ». Ce référent ne sera pas un « ombudsman pauvreté » mais bien le relais institutionnel de cette thématique au niveau régional. Il aura pour mission de :
 - coordonner les initiatives du plan et de veiller à sa bonne diffusion au sein de l'Administration ;
 - animer le réseau de correspondants « lutte contre la pauvreté » (cf. infra) ;
 - animer le comité de pilotage pour la conception, l'élaboration et l'actualisation du site internet (cf. infra).

Cet acteur relais devra donc pouvoir s'appuyer sur un réseau de correspondants « pauvreté » au sein de l'Administration régionale.

Pour ce faire, le Gouvernement veillera à :

- identifier dans chaque direction générale et organisme d'intérêt public (OIP) concernés par la problématique, un correspondant « lutte contre la pauvreté ». Ce dernier devra assurer le suivi des mesures du plan relevant des missions de l'instance dont il dépend.

12.2 Former les fonctionnaires wallons aux réalités de la précarité

Il est nécessaire de sensibiliser les fonctionnaires qui, dans le cadre de leurs missions, peuvent être en contact avec des personnes en situation de pauvreté ou en risque de l'être. Cette sensibilisation visera à faire évoluer leurs représentations de ce que peuvent vivre ces personnes. La priorité sera donnée aux intervenants de première ligne et aux personnes qui seront identifiées comme les « référents pauvreté » au sein des directions générales et des OIP.

Afin de sensibiliser et de former adéquatement ses fonctionnaires à cette thématique, le Gouvernement entend :

- intégrer au Plan de Formation du SPW et des OIP, un portefeuille de formations destiné aux fonctionnaires concernés. Ce plan sera élaboré par le SPW, les OIP, l'EAP avec le concours du RWLP.

L'objectif sera de développer des modules régionaux de sensibilisation et de formation continuée orientés « lutte contre la pauvreté » qui, ensuite, pourront également être utilisés par les pouvoirs locaux voire le secteur associatif.

- intégrer une référence au Plan dans le futur contrat d'administration du SPW en vue d'assurer l'implémentation des différentes mesures.

12.3 Intégrer les apports des témoins du vécu dans la mise en œuvre du Plan

Le Gouvernement souhaite contribuer à combler le fossé des malentendus et remédier aux injustices organisationnelles parfois présentes dans les dispositifs publics. L'objectif est d'améliorer la formulation et les paramètres des dispositifs publics afin de pleinement tenir compte de l'enjeu de lutte contre la pauvreté et d'assurer la participation active de personnes ayant expérimenté les situations de précarité dans la mise en œuvre des mesures du Plan.

Pour ce faire, le Gouvernement entend :

- s'appuyer sur le RWLP qui par son expérience participative et celle de témoins du vécu pourra alimenter les administrations, les OIP et leurs référents « pauvreté » dans la mise en œuvre des actions du Plan.

12.4 Assurer une appropriation du Plan par les acteurs de terrain de première ligne et les publics cibles

Soucieux que les acteurs de premières lignes se saisissent du contenu du Plan, le Gouvernement assurera une vulgarisation de celui-ci à travers différentes formes de communication (assemblées d'information et d'échanges, documents d'information vulgarisés à destination des professionnels de première ligne et des publics cibles, ...).

12.5 Assurer un suivi de la mise en œuvre du Plan et son évaluation

Afin de coordonner les actions du plan et de s'assurer de la rencontre des objectifs fixés par le Gouvernement, le PLCP fera l'objet d'un suivi semestriel ainsi que d'un rapport intermédiaire (décembre 2016) et d'un rapport final (mai 2019) au Gouvernement.

Ce suivi sera opéré à travers un groupe intercabinets auquel seront associés le Délégué spécial, le référent pauvreté du SPW ainsi que le RWLP. Ce groupe intercabinets validera les données qui seront présentées au Gouvernement.

Afin d'accompagner les différents ministres dans la mise en œuvre des mesures du plan et afin de créer un espace centralisé de collecte des données de « reporting », le suivi opérationnel sera confié à la Cellule des stratégies transversales (CST) du Secrétariat général du SPW, dont la mission est, précisément, le suivi des plans transversaux du Gouvernement. Cette cellule préparera également les rapports intermédiaires et le rapport final.

En appui de la prise de décision et du suivi semestriel du Gouvernement, la CST établira, selon une méthodologie définie avec les cabinets ministériels concernés et en collaboration avec ceux-ci, un document synthétique présentant l'état d'avancement des réalisations.

Deux « catégories » d'indicateurs seront mobilisées dans le cadre du plan :

- **des indicateurs de réalisation** qui permettront de suivre la mise en œuvre du programme d'actions. Il s'agit de tout produit (bien ou service) obtenu suite à la mise en œuvre du programme. Ces indicateurs de réalisation seront définis avec les cabinets concernés ;
- **des indicateurs de contexte**, qui mesureront l'évolution des variables socio-économiques sur lesquelles le PLCP souhaite intervenir, seront définis par l'Iweps. Les indicateurs de contexte ne s'appliquent ni à la mise en

œuvre du PLCP ni à ses effets mais s'appliquent à l'ensemble du territoire ou du public visé sans faire de distinction entre ceux qui ont été atteints par le programme et ceux qui ne l'ont pas été. Leur suivi et/ou leur comparaison dans le temps ou dans l'espace permet de mesurer les changements intervenus par rapport à une norme, un état de référence, un objectif poursuivi sans pour autant tisser des liens de causalité entre des dispositifs particuliers et des variations de ces indicateurs.

Le Gouvernement wallon entend mettre en œuvre une démarche d'évaluation indépendante du PLCP. L'Iweps réalisera cette évaluation à travers la définition et le suivi bisannuel des indicateurs de contexte ainsi qu'une évaluation thématique d'un nombre limité de dispositifs du PLCP, à convenir avec le Gouvernement wallon.

Pour l'évaluation de certains dispositifs et si cela est pertinent, l'Iweps privilégiera une approche par « groupe de contrôle », c'est-à-dire en appréciant les effets des dispositifs du Plan évalués sur un groupe de bénéficiaires et mis en comparaison avec un autre groupe composé, celui-ci, de non-bénéficiaires. Cette approche devrait ainsi permettre d'apprécier les effets transformatifs des dispositifs et ainsi de comprendre l'impact des mesures du Plan sur les processus et les conditions de précarisation. Par ailleurs, l'Iweps privilégiera une approche « participative » dans ces analyses, notamment en veillant à identifier dans l'analyse des « trajectoires de vie » des bénéficiaires des dispositifs prévus par le PLCP et ce, afin de mettre en avant l'éventuel écart entre la formulation et les paramètres des dispositifs publics et l'expérience du vécu. Ce processus participatif offrira aux bénéficiaires des dispositifs visés l'opportunité de formuler des avis concrets sur l'efficacité des dispositifs mis en place et, le cas échéant, de livrer des recommandations en phase avec la réalité de terrain.

Dépassant le cadre de l'évaluation formelle, l'Iweps contribuera au développement d'une meilleure compréhension de la problématique visée par le PLCP par des recherches analytiques permettant de mieux comprendre les parcours qui mènent et entretiennent la précarité, ainsi que des recherches prospectives destinées à identifier les futurs possibles pour la pauvreté en Wallonie.

Un comité transversal d'encadrement (CTE), institué au début du processus, accompagnera ces travaux de suivi, d'évaluation et d'analyses scientifiques. Ce comité sera composé de représentants du secteur associatif - dont le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté -, de représentants du monde académique, d'un représentant de la Fédération des CPAS, d'un représentant de la DICS, d'un représentant de la DGO5 et du référent pauvreté attaché au Secrétariat général, ainsi que de représentants de l'Iweps et de la CST.