

Le Droit... mes droits... nos droits !

Famille, logement, sécurité sociale, immigration... autant de domaines où le droit est important et où l'ignorance peut coûter cher. Pour les personnes qui ont un bon niveau de formation, il est relativement aisé de chercher les informations nécessaires : internet, relations, revues,... Pour les personnes socialement et culturellement défavorisées, par contre, l'accès au savoir en matière de droit est beaucoup plus difficile. Des associations en ont fait leur raison d'être, d'autres y arrivent par leur expérience. De l'action individuelle à l'action collective, une expertise se construit, qui va jusqu'à influencer le droit lui-même....

« Les femmes que l'on accueille ici à L'Eglantier ont bien souvent fui leur domicile suite à des violences conjugales, explique Geneviève Descamps. Bien souvent, elles ne connaissent pas leurs droits : peuvent-elles quitter leur domicile ? Ont-elles droit au Revenu d'intégration sociale ? ». Les femmes hébergées sont généralement issues de milieux défavorisés. « Celles qui viennent chercher de l'aide à l'antenne sociale sont souvent plus favorisées, mais elles sont débordées par leurs problèmes personnels et ont du mal à maîtriser leur situation. »

Bien peu de personnes connaissent en détails le droit locatif le jour où éclate un conflit avec leur propriétaire, le droit familial quand le conjoint claque la porte... Les personnes qui vivent des difficultés affectives, sociales et économiques ont, plus que les autres, du mal à s'y retrouver dans le dédale juridique. A prendre conscience, tout simplement, qu'elles ont des droits. *« Ces femmes victimes de violences conjugales ont été humiliées et méprisées, elles ont intégré le fait qu'elles sont bonnes à rien et incapables. Dans leurs relations avec les services sociaux, elles n'osent pas dire qu'elles ne comprennent pas ni demander des explications »,* constate Geneviève Descamps. Un sentiment qui peut naître d'autres situations d'exclusion et particulièrement de la dépendance sociale. Le manque de confiance en soi est donc le premier obstacle à l'accès à l'information en matière de droit.

Les personnes en difficulté s'adressent souvent aux services sociaux pour tenter de s'en sortir. Mais ceux-ci ne sont pas toujours à même de répondre à toutes les questions. *« Les assistants sociaux sont amenés à intervenir sur des thèmes très diversifiés et il leur est impossible de maîtriser toute la législation dans tous les domaines »,* constate Valérie Herbillon, du service de médiation de dettes du CPAS de Genappe. Valérie vient environ toutes les trois semaines à l'association « Droits quotidiens », à Wavre. Ses dossiers sous le bras, elle vient rencontrer Marie Van de Putte, juriste spécialisée dans le domaine des dettes, pour discuter des situations qu'elle rencontre, recevoir des précisions sur tel ou tel aspect, répondre à une question épineuse. *« Quand on donne une information, il faut être sûr qu'elle est exacte, sinon cela peut avoir de graves conséquences pour la personne »,* souligne Marie. Or, la législation évolue constamment. *« Même en lisant Le Moniteur chaque jour, on ne peut pas tout savoir sur tout »,* constate-t-elle.

UNE DEMANDE CROISSANTE

C'est pour combler ce besoin d'informations actualisées en permanence qu'est né *Droits quotidiens*, en 1996 à Wavre. Au départ, c'était une permanence juridique destinée à répondre aux questions des personnes en situation de pauvreté. « *Le principe est de respecter l'autonomie de la personne, explique Moïra Van Zeebroeck. On présente les solutions possibles, et c'est la personne qui choisit, qui prend la décision.* » Aujourd'hui, les demandes des travailleurs sociaux représentent environ 10% des appels. Les questions concernent surtout le droit familial et le droit du logement. Des appels dont le nombre va croissant, et ce depuis des années.

« *A partir de 2000, nous avons commencé à mettre en place des formations pour les travailleurs sociaux* », explique Moïra. Aujourd'hui, c'est encore une nouvelle dynamique qui démarre : face à l'augmentation de la demande, l'association a choisi de renforcer encore cet appui aux travailleurs sociaux, de façon à les rendre autonomes dans leur travail... et à soulager *Droits quotidiens* qui ne peut plus répondre à toutes les demandes.

« *Les services sociaux, notamment les CPAS, sont très diversement outillés, constate Moïra Van Zeebroeck. Parfois, ils n'ont pas de juriste dans leurs bureaux. Ils ont plus ou moins accès à Internet, leurs informations sont plus ou moins mises à jour...* » Le projet « Appui juridique global aux travailleurs sociaux » se veut un « paquet » complet et cohérent. Il comprend l'accès à une base de données traitant du droit dans quatre domaines : droit des étrangers, logement, droit familial et dettes. Il s'agit de 300 questions-réponses parmi les plus fréquemment posées, dans un souci de vulgarisation et de cohérence : renvoi à des brochures, des textes de loi, des services, etc. « *La plus-value que nous voulons apporter, c'est que nos informations juridiques soient constamment mises à jour. Nous avons engagé une personne pour réaliser ce travail* », souligne Moïra. Outre cette base de données, *Droits quotidiens* propose une formation - très générale, à partir de quinze thèmes concrets - d'un jour ou deux pour les travailleurs sociaux. Enfin, le « kit » comprend la mise à disposition d'un juriste un jour ou un demi-jour par semaine. « *C'est un transfert de connaissance, car nous ne pouvons plus répondre à toutes les demandes de première ligne.* »

Former les travailleurs sociaux, c'est aussi augmenter les chances d'atteindre le public le plus défavorisé. « *Les personnes qui vivent dans la rue, par exemple, feront rarement la démarche de s'adresser à un service tel que Droits quotidiens, remarque Moïra. Il faudrait aller directement dans leurs quartiers, mais on n'a pas les moyens ni le personnel pour faire ce travail ; d'où le projet de former les intervenants sociaux.* »

LE DROIT, UNE AFFAIRE COLLECTIVE

Le monde associatif joue un rôle important pour combler le fossé entre le droit et les citoyens les plus pauvres. Certaines associations font du droit un enjeu collectif. A *Luttes, solidarité, travail* (Namur), par exemple, ces questions sont récurrentes dans les « Caves », ces rencontres où les militants – ceux qui vivent la pauvreté et d'autres qui s'en sentent solidaires - parlent de leur situation et cherchent à avancer ensemble. Comprendre une loi, ses motivations, son application, cela peut prendre du temps, mais c'est nécessaire. « L'un des militants souligne, par exemple, que si le décret sur les services d'aide aux jeunes n'avait pas été étudié, il n'aurait jamais osé franchir la porte de ce service, pensant que son rôle se limitait

au placement des enfants. »¹ Dans certains cas, une action judiciaire collective est intentée, avec la participation de tous, de façon à ce que les plus précaires, qui n'auraient jamais osé une action individuelle, puissent faire respecter leurs droits.

En menant cette démarche, les personnes se réapproprient leur vie, elles en redeviennent actrices, dans un domaine qui pourrait paraître l'apanage de spécialistes détenteurs de savoir. A *LST*, justement, les savoirs circulent : ceux qui ont acquis des connaissances en font profiter d'autres, parfois en dehors du cadre de l'association.

Autre effet : *LST*, par ses actions, amène le droit à bouger. « Des lois ont été modifiées ou abolies (loi sur le vagabondage en 1993). Une influence a été exercée sur les pratiques et les interprétations »². Ce n'est pas le seul cas où le travail de terrain a des répercussions sur le droit. A Charleroi, à partir de permanences d'accueil proposées par *Solidarités nouvelles* sur les problèmes de logement, des problèmes récurrents ont pu être identifiés. Comme à *LST*, des actions communes ont pu être menées, des jugements ont été rendus en faveur des personnes précarisées, des plaintes ont été abandonnées,...

Ces groupes ne prennent pas une position d'opposants systématiques vis-à-vis de ceux qui apparaîtraient comme adversaires dans un conflit. Au contraire, ils tentent de rapprocher les différents acteurs d'une situation : personnes en difficultés, travailleurs sociaux, propriétaires – dans le cas du droit au logement. Car, une fois que la personne connaît ses droits et ceux de l'autre, qu'elle bénéficie du soutien d'un groupe, elle est en mesure de devenir réellement partenaire dans un dialogue d'égal à égal et de se faire respecter. Sans nécessairement devoir aller en Justice. Faire appel à celle-ci reste en effet une épreuve complexe, pénible et souvent coûteuse, même si des efforts ont été réalisés ces dernières années, notamment quant aux procédures de conciliation et tous les dispositifs de médiation.

NOUER LE DIALOGUE

Partant du principe qu'avec un peu de bonne volonté de part et d'autre, beaucoup de conflits peuvent se résoudre à l'amiable, une expérience pilote s'est mise en place à Charleroi : les commissions de médiation paritaire. L'initiative est menée par l'association *Solidarités nouvelles*, l'Agence immobilière sociale de Charleroi, le CPAS de la ville, le Fonds du logement des familles nombreuses, une agence immobilière, le Syndicat national des propriétaires, etc. Plutôt que de se retrouver tout de suite devant le juge, la médiation paritaire propose une négociation entre un représentant des propriétaires et un représentant des locataires. Evidemment, s'il y a un abus flagrant de la part du propriétaire, le recours à la Justice s'imposera. Mais, dans certaines situations, il est possible de trouver un terrain d'entente, avec un suivi afin de vérifier l'application du compromis obtenu. Cette pratique a depuis lors essaimé dans d'autres villes, avec le soutien des pouvoirs publics.

Les pouvoirs publics, depuis une quinzaine d'années, encouragent la création d'instances de médiation dans différents domaines : en planning familial, en surendettement, sur le plan des interventions sociales des communes, etc. La motivation en est la recherche d'efficacité et d'économie, mais aussi l'humanisation des procédures.

¹ « Pratiques du droit – production de droit, initiatives populaires », Espagne, Belgique (Habitat et participation), France, Italie, juillet 2005.

² idem

Ce patient travail de terrain, cette connaissance de la réalité de l'exclusion sociale donnent à des associations telles que *Solidarités nouvelles* une expérience à laquelle le monde politique fait appel, par exemple, au moment de la refonte du Code wallon du logement.

Dans toutes ces expériences, on voit comment les personnes en situation précaire peuvent prendre conscience et connaissance de leurs droits pour mieux les faire respecter et ainsi reprendre prise sur leur existence. Mais aussi comment, au bout du compte, quand cette démarche d'appropriation du droit devient collective, elle débouche sur une participation à l'élaboration du Droit. Pour aller vers toujours plus de justice sociale, celui-ci ne peut en effet s'écrire « en chambre », mais doit au contraire se construire dans un aller-retour avec la réalité quotidienne de ceux à qui il s'applique.

Isabelle Franck
Vivre Ensemble Education

Novembre 2007