

Concertation pratiques inclusives

VOIR L'INFOFICHE [ICI](#)

THÈME DE LA RENCONTRE

Aide et information juridique: renforcer les acteur·rices social-santé

Cette thématique est explorée tout au long de l'année 2025. Deux rencontres ont eu lieu en 2025: la première (03.04) a mis en lumière le travail de Droits Quotidiens et de l'Atelier des droits sociaux et la seconde (19.06) a discuté des obstacles rencontrés par les professionnel·les.



PARTICIPANTS

15 professionnel·les et expert·es du vécu: service bas-seuil, services de santé et service sociaux de 1ère ligne.



MISE EN CONTEXTE

Les questions liées à l'aide/information juridique concernent l'ensemble des professionnel·les social - santé: elles portent sur l'effectivité des droits, l'accessibilité de l'offre social-santé et la diversité des pratiques favorisant l'inclusion des publics vulnérables.



ARTICLE DE RÉFÉRENCE

L'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles a documenté plusieurs facettes de cette thématique ("Rapport thématique sur le non-recours aux droits sociaux", "Baromètre social", etc.).



ENJEUX DÉTECTÉS

Globalement,

- Importance d'avoir des lieux d'échange et de partage de pratiques entre professionnel·les social et santé autour de l'aide/information juridique
 - Valoriser les collaborations existantes, les pratiques innovantes, les démarches inspirantes au départ de la valorisation d'une approche intersectorielle
- Plus particulièrement, le groupe a travaillé sur la thématique de l'aide et de l'information juridique en approfondissant 3 aspects :

Organisation bruxelloise social santé



Obstacles

- › Temps limité pour répondre aux usager·ères
- › Saturation et non-disponibilité des services
- › Digitalisation des services social et santé: difficulté d'accès, prise de rendez-vous, perte de contact humain
- › Méconnaissance des un·es et des autres, travail en « silo »
- › Accessibilité : horaires, lieux, critères d'admission (situation administrative)



Pistes pour des pratiques plus inclusives

- › Étude en cours pour alléger le travail des assistant·es sociales des CPAS (SPP IS)
- › Financement des structures sur le long terme
- › Portes ouvertes des structures ;
- › Participation aux réunions/réseau : CPI, veille sanitaire, apéro-réseau
- › Téléphoner aux acteur·rices et établir un contact humain direct et rapproché

Vulnérabilité des publics



Obstacles

- › Pauvreté grandissante des publics, cumul des vulnérabilités chez les usager·ères
- › Accompagner la personne dans un grand nombre de démarches jusqu'à l'aboutissement
- › Fracture numérique
- › Non-recours aux droits du public précaire/bas seuil



Pistes pour des pratiques plus inclusives

- › Accueil de qualité
- › Modifier les pratiques de terrain : un·e pair aidant·e/ expert·e du vécu pour améliorer les services proposés
- › Recours aux interprètes et aux médiateur·rices interculturel·les + supports visuels avec pictogrammes (recommandation spécifique pour la prison)
- › Capsules vidéo de services CPAS pour les bénéficiaires et disponibles sur les réseaux sociaux
- › Sensibiliser les acteur·rices de terrain sur certaines thématiques (SMES et CPAS Saint-Gilles sur la santé mentale pour tous·tes les travailleur·euses)
- › Développement d'une fonction spécifique de « case manager précarité » (urgences CHU Saint-Pierre) = accompagnement rapproché dans les démarches médico-sociales

Droit et procédures



Obstacles

- › Complexité du langage juridique, du droit et des institutions bruxelloises
- › Changements fréquents des règles et des normes de droit
- › Spécialisation du droit (social, bail, des étrangers, pénal...)



Pistes pour des pratiques plus inclusives

- › Évaluer l'impact d'inclusivité sur les effets des programmes et des textes de loi concernant tous les publics, en particulier ceux précaires
- › Informer sur les nouvelles procédures, lois et réglementations
- › Organiser des séances d'information à destination des professionnel·les sur le non-recours aux droits (« non-take up »)
- › Valoriser les acteurs généralistes du droit (aide et information)



COLLABORATIONS ET RÉSEAUX : RESSOURCES SOCIOJURIDIQUES

Les participant·es mettent en lumière plusieurs acteurs (généralistes et spécialisés) utiles en termes d'aide et d'information juridique à Bruxelles. A partir des échanges et des feedbacks des participant·es, un document intitulé « Ressources socio-juridiques » reprenant quelques acteurs bruxellois est complété et étoffé lors de chaque CPI. Ce document sera finalisé fin 2025.



PROCHAINE CPI 13 novembre 2025. Consultez l'agenda [ici](#)