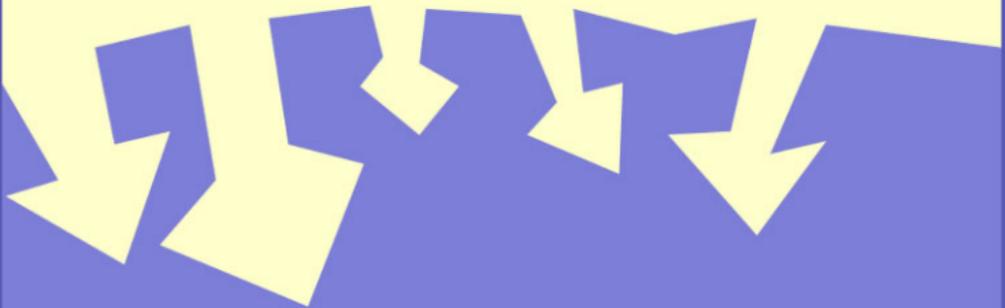


# Droits Quotidiens lutte contre l'exclusion sociale



**Pour l'accès de tous  
à l'information juridique**

cahier n° **32**

# **Droits Quotidiens lutte contre l'exclusion sociale**

**Pour l'accès de tous à l'information  
juridique**

Laboratoire des innovations sociales –  
[www.labiso.be](http://www.labiso.be) – Cahier n°32

Labiso

AlteR&I  
Recherche  
&  
Innovation



---

# Table des matières

## **Droits Quotidiens lutte contre l'exclusion sociale ... 2**

Introduction.....	4
Une association bénévole devenue professionnelle..	8
Information juridique accessible à tous .....	11
Téléphone et consultation individuelle.....	15
Mieux vaut être prudent et prendre confirmation.....	19
Les problématiques de droit familial et de logement	24
Des formations juridiques pratiques .....	31
Le mensuel conforte une démarche d'éducation permanente .....	36
Infos .....	45
Crédits .....	46

## Introduction

Notre quotidien est parsemé d'un nombre considérable de démarches administratives plus ou moins complexes : louer un appartement ou une maison, contracter une assurance, recevoir une allocation familiale ou une indemnité de chômage, enterrer un proche, réclamer une pension alimentaire, gérer un compte en banque, souscrire un emprunt, vendre un bien...

Personne n'y échappe et pourtant tout le monde n'est pas égal devant ces gestes ordinaires de la vie courante. Les procédures administratives et juridiques demandent un certain nombre de connaissances ou, à tout le moins, des ressources pour y accéder. Comme celle de disposer d'un réseau social informé ou de moyens financiers suffisants.

Pour l'asbl « Droits Quotidiens », les problèmes rencontrés par certaines personnes pour accéder à la compréhension des différentes règles de droit sont une

---

source d'exclusion. Ne pas procéder aux formalités qui conviennent entraîne très souvent une précarisation de la situation. « *L'accès à l'information juridique est aujourd'hui plus que jamais un enjeu crucial en matière de prévention contre l'exclusion sociale* », écrit Laurent Deutsch, président du conseil d'administration de l'association. « *Toute situation, même apparemment anodine, peut, si elle est gérée de manière inappropriée, enclencher une succession d'obstacles* ».

Depuis huit années, Droits Quotidiens s'attache donc à offrir gratuitement au plus grand nombre une information juridique objective et de qualité pour l'exercice d'une plus grande autonomie. L'association propose une information personnalisée via une écoute téléphonique et trois lieux de permanence. Mais aussi des formations à destination des travailleurs psychomédico-sociaux et encore des temps d'information/animation pour le grand public. Les professionnels sont juristes de formation et, si l'asbl est implantée à Wavre, elle couvre tout le territoire de la Communauté française Wallonie Bruxelles. Cette volonté d'agir au-delà des frontières géographiques est également rencontrée avec la publication d'un mensuel à destination tant du grand public que des professionnels.

Les quatre outils d'intervention de l'association, à savoir les permanences, les formations, les animations et le mensuel, sont interdépendants. Ils « s'alimentent » les uns les autres. Ainsi, par exemple, agissant comme une sorte de baromètre, les consultations individuelles orientent le programme annuel de formations. Sur le fond un niveau des choix des thématiques mais aussi dans la forme, à savoir via une approche juridique qui se veut pratique, pédagogique et sociale.

## Une association bénévole devenue professionnelle

L'initiative a vu le jour en 1996, sous l'impulsion de trois étudiantes en droit qui constataient la non accessibilité aux matières juridiques. « *Bénévolement donc, elles s'associent pour offrir une permanence juridique gratuite* », explique Didier Ketels, juriste et actuel directeur de Droits Quotidiens. « *Depuis le début, nous nous sommes fixé pour règle générale de fournir aux usagers les informations juridiques nécessaires pour qu'ils puissent eux-mêmes faire leurs propres choix en fonction de leur propre projet de vie. Notre association ne se substitue en rien, ni directement ni indirectement, à l'utilisateur appelé à faire lui-même ce choix* ».

A partir de 1998, l'association commence à se structurer mais les travailleurs y sont toujours présents à titre bénévoles. L'année 2000 voit une professionnalisation de l'asbl avec l'engagement de deux mi-temps sous contrat ACS et l'octroi d'un subside comme projet-pilote

par le ministère de l'Action sociale de la Région wallonne. « *Cette année là, nous avons répondu à 800 demandes d'information. Nous avons également dispensé des formations juridiques pratiques à une petite centaine d'intervenants sociaux.* » En effet, au départ de sa permanence d'aide personnalisée, l'asbl décide d'étoffer ses activités avec pour objectif d'élargir le travail de prévention. Elle met donc en place des formations pour les travailleurs sociaux qui sont en contact direct avec les personnes les plus fragilisées. Dans le même temps, l'association continue à développer une publication écrite à vocation de vulgarisation juridique.

En quatre années de vie « professionnelle », Droits Quotidiens poursuit son développement. Les permanences d'accueil se décentralisent en trois lieux à savoir Wavre, Ottignies et Jodoigne. Les formations se multiplient sur tout le territoire de la Communauté française, le mensuel d'information évolue sur base des contributions d'un réseau de praticiens du droit, les animations d'information juridique destinées à un très large public sont de plus en plus nombreuses. Par ailleurs,

### *Une équipe de professionnels*

l'association est à l'initiative de l'implantation d'une école des consommateurs à Ottignies en partenariat avec la maison médicale 'Espace santé', de même elle a mené différents projets de partenariat dont celui avec Lire et Ecrire Brabant wallon, un projet spécifique pour des apprenants.

Aujourd'hui, les activités de l'association reposent sur les épaules de quatre salariés et d'une licenciée en bénévole. Un directeur licencié en droit à 4/5<sup>è</sup> temps, un licencié en droit à temps plein sous contrat article 60, une secrétaire à 4/5<sup>è</sup> temps sous contrat APE et une coordinatrice administrative et financière à 1/2 temps. *« Nous travaillons toujours avec des juristes bénévoles, soit au niveau des permanences d'accueil, soit comme personnes ressources. Mais ce n'est pas toujours facile à gérer. Parce que notre démarche est particulière et demande une implication à long terme. Nous avons également des règles déontologiques propres au projet de Droits Quotidiens »*, souligne Didier Ketels.

## Information juridique accessible à tous

Le leitmotiv de Droits Quotidiens est d'offrir une information juridique de qualité accessible à tous. *« Une des intuitions fondatrices de notre association est qu'il n'est pas tout de postuler que chacun se doit d'avoir une attitude citoyenne, d'être acteur de sa propre vie, ou encore de développer sa conscience critique. Encore faut-il donner à chacun les moyens d'y parvenir. Connaître ses droits et ses devoirs, se les (ré)approprier est à ce titre un outil majeur d'insertion sociale et de développement de la citoyenneté individuelle et collective ».*

Didier Ketels explicite l'offre de Droits Quotidiens. Informer n'est pas conseiller. *« Nous présentons de manière objective tous les choix qui s'offrent à une personne. Nous n'avons donc pas un rôle de conseil, comme celui exercé par l'avocat. Ce dernier agit en*

---

*vosre nom. Nous, nous tentons de donner les moyens à une personne afin qu'elle puisse agir elle-même...».*

L'association ne déroge pas à la règle de l'information

*Une vision  
sociale du travail  
dans une optique  
de prévention*

objective. « *Nous ne prenons pas position par rapport aux dispositions légales.*

*Toutefois nous avons toujours le souci de mettre sur la table le coût d'une*

*procédure par rapport à une autre. Ainsi, nous indiquerons la procédure la moins coûteuse. Ou encore, dans nos formations pour assistants sociaux, nous n'aborderons pas, par exemple, la question du contrat de mariage parce qu'en général leur public n'est pas concerné ».*

Les juristes de l'asbl ont intégré une vision sociale dans leur travail et mettent en avant la qualité de l'information donnée. Documentés, en formation continuée, les travailleurs se tiennent au plus près des modifications législatives. De cette manière et parce que leur service est gratuit, ils misent de plus en plus sur une intervention préventive. « *Nous sommes accessibles à tous de manière complémentaire à d'autres services et*

*professions. Nous recevons une personne autant de fois qu'il est nécessaire. »*

**L'asbl Droits Quotidiens : une intuition motrice pour l'accès à la justice pour tous ». Extrait**

L'exclusion sociale se définit par rapport à un groupe de référence auquel la personne prétend appartenir. Elle est en conséquence susceptible de toucher tout le monde, même si les situations objectives ne sont pas comparables. Dans cet esprit l'association s'efforce de développer l'accès au plus grand nombre à ses services gratuits. Cela implique un travail pour atténuer, voire supprimer, les obstacles dans toutes les dimensions de cette réalité multimodale, en particulier :

- les obstacles de nature géographique ou liés à la mobilité des personnes : proximité des transports en commun, services rendus par téléphone, prise en compte des réalités rurales, accès aux personnes à mobilité réduite...

- les obstacles de nature financière : gratuité des services, faible coût des publications...

- les obstacles de nature culturelle : gestion de la distance culturelle qui peut séparer les partenaires, pas de rendez-vous, vulgarisation, évitement de références philosophiques...
  
- les obstacles de nature professionnelle : horaire décalé des permanences...
  
- les obstacles liés à l'ignorance de l'existence de l'association : publicité...

Droits Quotidiens s'attache pour l'instant à l'élaboration d'une charte. Le processus est entamé au niveau de l'assemblée générale et de l'équipe. *« Nous sommes en train de multiplier les partenariats et les collaborations. Il est nécessaire de préciser le cadre de notre travail et notre philosophie d'action »*

## Téléphone et consultation individuelle

Le jeudi est un jour de permanence à Wavre. Au téléphone, de 14 à 17 heures, et en consultation individuelle, de 17 à 19 heures.

Tous les coups de fil sont réceptionnés par Johanna, la secrétaire. Soit elle transmet les communications au juriste de service, soit prend note de la demande et des coordonnées de l'appelant de manière à ce que le juriste puisse le recontacter. Pourtant, elle n'est pas seulement une courroie de transmission. « *Ecouter, c'est primordial... parfois, les gens sont très déprimés...* ». Ecoute donc, et patience aussi. « *Quelques fois, des personnes nous contactent en disant qu'on ne leur a pas donné l'information souhaitée... Elles ont oublié ! D'autres sont parfois de mauvaise foi... Mais tout est noté... Quoiqu'il en soit on continue de les aider* ». Hier Johanna a du faire face à l'énervement de quelques personnes venues se

---

présenter à la permanence. *« Nous venons de réorganiser les plages horaires, car nous avons commencé les permanences à Nivelles... Quelques mots d'explication et le calme est revenu... »*

La sonnerie du téléphone retentit. Mais Yves, le juriste, est déjà en ligne. Il s'affaire sur une question de bail. *« J'ai demandé au futur locataire qu'il m'envoie le bail par fax. Il souhaite voir s'il n'y a pas anguille sous roche... Alors point par point on en discute. Dans ce cas-ci, on sent certains problèmes qui pourraient survenir notamment par rapport à l'entretien du bien loué. Le propriétaire veut se dégager de toute responsabilité, même celles qui normalement lui incombent »*. La situation est récurrente pour Droits Quotidiens, une grande part des demandes concernent des problèmes de bail et de logement. *« Mais parfois, certains cas sont tellement spécifiques et compliqués, notamment en matière de droit familial, que l'on doit consulter des juristes spécialisés avant de pouvoir donner une bonne information »*.

16h00... On frappe à la porte... « C'est bien ici Droits Quotidiens ». Un couple de personnes âgées s'installe dans la salle d'attente, avec une heure d'avance. « *Certaines personnes fonctionnent comme si elles se rendaient au bureau d'aide juridique* », explique Johanna. « *Là-bas, il faut arriver très tôt pour pouvoir inscrire son nom sur la liste d'attente... Nous on ne sait jamais rien prévoir à l'avance. Parfois, le téléphone n'arrête pas de sonner, parfois il est muet et la salle d'attente déborde... On nous demande souvent de fixer un rendez-vous. C'est une chose que l'on ne fait pas pour l'instant, essentiellement, parce qu'on ne connaît jamais à l'avance le temps que prendra une consultation* ».

Après avoir effectué quelques tâches administratives, Yves reçoit le couple. Pendant ce temps, le téléphone sonne à nouveau. Un coup de fil de Verviers... Quelqu'un sur son lieu de travail... Quelques minutes plus tard, une dame passe la tête... Elle veut s'assurer qu'elle sera reçue par la même juriste que la fois précédente. En réalité, elle est venue en urgence parce que son avocat veut lui faire signer rapidement un document et elle n'est pas tout à fait d'accord... Elle voudrait un avis objectif... Mais ce n'est pas Yves qu'elle avait vu... « *Même si tous les juristes sont au*

*courant des situations, c'est toujours mieux qu'il y ait un contact avec celui qui a initié le dossier », explique Johanna. Elle informera Didier de cette visite et de cette nouvelle demande. Il l'a contactera dès le lendemain.*



## Mieux vaut être prudent et prendre confirmation

Comme dans le cas de cette dame qui préfère s'informer avant de signer ce que son avocat lui demande, le couple de personnes âgées reçu par Yves souhaite avoir la confirmation d'une information donnée par leur notaire. La méfiance serait-elle à ce point ? « *Non pas la méfiance* », souligne Yves, «... *la prudence... Dans ce cas, il s'agit d'un couple marié depuis 55 ans avec donation au conjoint survivant effectuée par contrat en 1973. Le notaire leur a dit qu'il y avait eu des modifications légales et qu'il faudrait revoir ce contrat de donation. Ils veulent vérifier cette information... Je dois les recontacter parce que je sais que la loi relative aux régimes matrimoniaux a changé en 1976 mais je ne connais pas exactement quelles en sont les implications. Ma personne ressource n'était pas disponible aujourd'hui, je n'aurai l'information que demain...* »

Ce couple a également abordé un problème de logement. Le chauffage de l'habitation que les deux conjoints louent ne fournit au maximum que 18 degrés de température et ils souhaitent connaître les démarches à entreprendre avec leur propriétaire ou encore envers la justice. De plus ils ont été mandatés par une tierce personne qui, apprenant leur visite à Droits Quotidiens, souhaitait avoir des informations en matière d'obligation alimentaire d'un enfant par rapport à un parent...

Yves n'a pas toutes les réponses « clé sur porte »...

*« Mais ici, on cherche... Il arrive que des gens nous soient envoyés par des*

*Se tenir au courant  
des nouvelles  
modifications*

*institutions compétentes  
mais qui ne prennent  
pas le temps d'écouter  
et de chercher ».* La

mise à jour des informations juridiques est donc essentielle. Yves en a la charge. Revues d'actualités juridiques et sociales, rubriques juridique de la presse quotidienne, mises à jour quotidienne via le net d'un cd-rom contenant des données juridiques, réseau de personnes ressources... *« Tous les jours, en matière de droit social, il y a des modifications... On est obligé de se tenir au courant. Quand je fais cette démarche*

*d'actualisation de mes informations je suis prioritairement axé sur les préoccupations des personnes qui ont recours à nous... Car si vous avez telle argumentation vous pouvez avoir moins de chance parce que la jurisprudence va plutôt dans un autre sens... Mais on doit aussi connaître les pratiques de terrain pour savoir comment les lois sont appliquées ou non... C'est particulièrement le cas en matière de droit des étrangers...».*

La mise à jour est autant nécessaire pour assurer la qualité des consultations individuelles que pour celle des formations organisées par l'association. Yves se souvient que la veille d'une formation sur le thème de la protection des malades mentaux, il y a eu des modifications de la loi. *« Informés, nous avons modifié en catastrophe tous nos documents pédagogiques... C'est une question de crédibilité ! »*

**Faciliter l'accès à la justice pour tous au regard de la déclaration gouvernementale. Réponses de Droits Quotidiens.**

**Une justice plus efficace par le recours à des alternatives à la procédure judiciaire classique.**

Dans nos formations aux intervenants sociaux, nous montrons que le règlement judiciaire n'est pas l'unique voie possible ; lors des consultations juridiques, nous informons des différentes possibilités en laissant toujours le choix de la décision finale à la personne.

**Une place centrale accordée aux victimes par la simplification et la compréhension pour tous les justiciables des procédures judiciaires, des actes judiciaires et de la terminologie utilisée.**

Cela se fait de manière indirecte lors de nos consultations juridiques gratuites et de nos formations sur l'accès à la justice qui traite les trois volets que sont : l'organisation de la justice, ses procédures et ses acteurs ; le coût et la gratuité des procédures ; comment faire respecter une procédure.

**Un accès à la justice plus facile, les associations seront incitées à s'engager dans l'aide juridique de première ligne.**

Depuis 1996, Droits Quotidiens vise à favoriser l'accès au droit pour tous. Souvent en effet, la peur, le coût ou l'ignorance empêchent trop de citoyens de pouvoir s'informer sur leurs droits et devoirs dans la vie quotidienne.



## Les problématiques de droit familial et de logement

La permanence juridique, par téléphone ou en consultation individuelle, est donc un des outils de travail de l'association Droits Quotidiens. Mais cet outil complète et renforce les autres outils que sont les formations, les animations et les publications de vulgarisation.

« Dans nos permanences, on s'attache particulièrement à restaurer la confiance de la personne en sa propre

*Renforcer les personnes dans leurs capacités*

capacité à défendre ses droits. Plutôt que de prendre du temps pour agir à la place de la personne, on consacre du temps à la renforcer dans

ses capacités...Lui montrer qu'elle est à même de rédiger un courrier en tenant compte des informations dont elle dispose, d'interpeller son propriétaire, de discuter avec son compagnon, de passer un coup de fil à sa caisse d'allocation de chômage... »

En 2003, le nombre de demandes traitées par l'asbl via ses trois permanences était de 1647 contre 359 en 1998. « *L'évolution est révélatrice* ». La connaissance du service se fait majoritairement par le bouche à oreille, suivi de peu par les renvois d'associations et d'institutions. « *Notamment les CPAS, le Forem, la police ou encore le site de Test-Achat et du Barreau de Nivelles...* ». Un quart des usagers sont réguliers et reviennent : un chiffre particulièrement stable au cours des dernières années. Le mode de contact avec l'association est pour 2/3 la permanence téléphonique et l'autre tiers l'entretien individuel. La provenance des bénéficiaires est à 82% située en Brabant Wallon mais on note 7% d'usagers provenant de Bruxelles et 5% du Hainaut. Les usagers sont majoritairement des femmes soit 67,8% contre 28,2% d'hommes et 4,1% de couples

Sur le plan des catégories socioprofessionnelles, plus de 55% des demandes proviennent d'un public fragilisé, que ce soit des personnes percevant une allocation de chômage, des personnes sans ressource, des personnes bénéficiaires de l'aide du CPAS ou qui vivent sous couvert de la mutuelle, des personnes pensionnées.

*Public fragilisé  
mais aussi les  
salariés*

A côté de ces personnes en situation d'exclusion, il est un deuxième public qui représente aussi une grande partie des demandes : les salariés. « *Dans notre souci d'affiner notre analyse sur cette catégorie, nous avons mis en place pour l'année 2004, une grille qui nous permettra de préciser la situation sociale des salariés sous l'angle des charges qui pèsent sur eux . Il apparaît en effet qu'avoir un emploi salarié n'est plus aujourd'hui un gage contre la pauvreté. Nous avons donc catégorisé un certain nombre de charges telles que celles liées au versement d'une pension alimentaire, à un surendettement, à des dettes fiscales ou encore médicales*».

Une constante depuis la création de l'asbl Droits Quotidiens : les matières que sont le droit familial et le logement représentent la grande partie des demandes d'informations juridiques en consultation. « *Dans un*

*L'écoute favorise les  
demandes indirectes*

*souci de toucher au  
plus près des  
préoccupations des  
gens, nous avons*

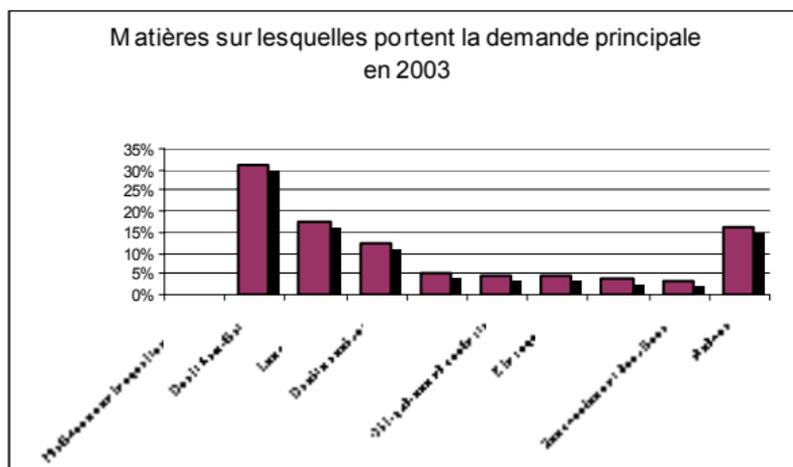
*tenté d'affiner l'origine de la demande, en distinguant "demande principale" et "accessoire". Par la priorité à l'écoute, nous permettons aux gens de pouvoir s'exprimer et d'évoquer éventuellement d'autres*

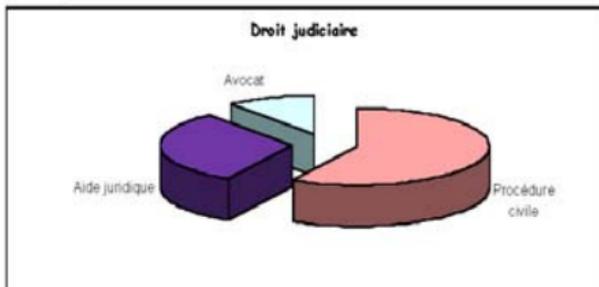
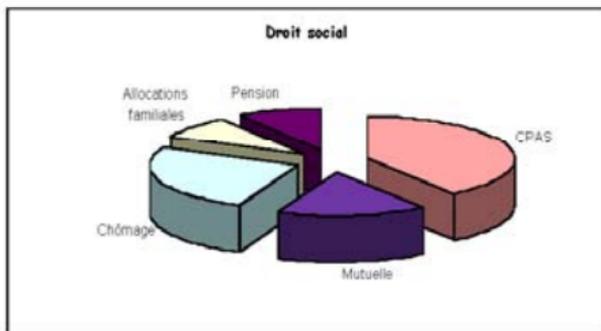
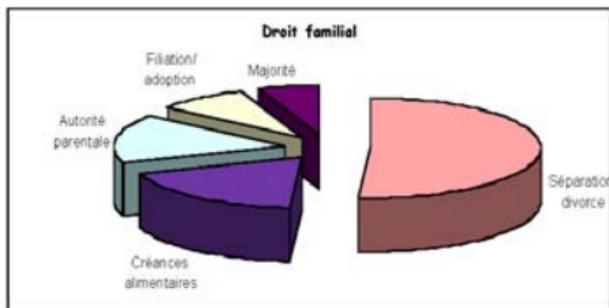
*problématiques qu'ils rencontrent. Donc, dans un même entretien, un même échange, il peut y avoir une demande principale et des demandes connexes ».*

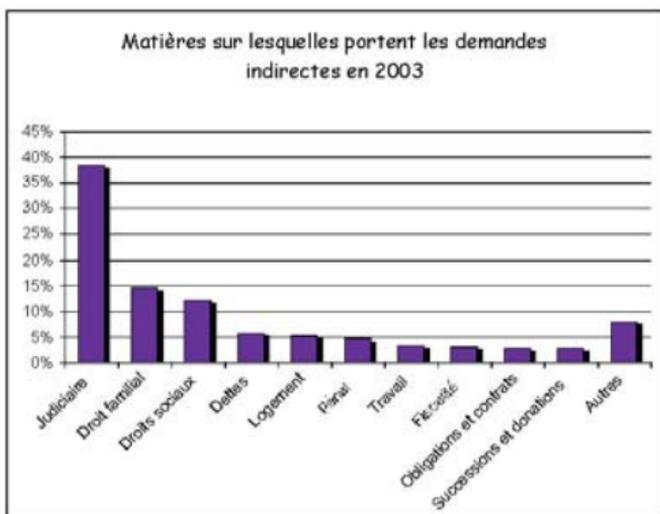
En ce qui concerne la problématique du logement, l'asbl Droits Quotidiens est interpellée aussi bien par des locataires qui ont des conflits liés à la salubrité de leur logement, à la résiliation ou au défaut d'entretien du logement, que par des propriétaires qui sont confrontés à des problèmes de voisinage ou de tapage nocturne de leurs locataires. *« Nous répondons aux interpellations des deux parties et restons au-dessus des conflits. C'est un élément important lié à une information objective de qualité que nous donnons. »*

L'association constate également une croissance des demandes d'informations sur le droit des étrangers. Mais attention, le droit des étrangers n'est pas classé dans les droits sociaux. *« Il se fait que nous avons développé des programmes de formation de base en droit des étrangers. Suite à cela, nous rencontrons aux permanences de plus en plus de demandes liées à l'accès au travail des personnes étrangères et liées au statut administratif de ces personnes étrangères ».* Par ailleurs, une autre progression importante à noter est

celle liée au surendettement. Une réalité liée à l'implication de l'asbl dans la création de deux services de médiation de dettes. « *Mais ces demandes spécifiques entraînent des demandes connexes, satellites, en matière familiale et en matière de logement.* » On le voit, il y a bel et bien un fonctionnement en vase communicant entre les différents modes d'intervention de l'association.







*Autres = droit administratif, jeunesse, étrangers, voisinage, Assurance et RC, maladies mentales, Asbl*

## Des formations juridiques pratiques

Les permanences sont un lieu de décodage des difficultés les plus émergentes. Un ancrage dans les réalités qui permet de prioriser les thématiques à aborder dans les animations grand public, les publications et bien évidemment les formations. *« Nos permanences nous permettent de coller au plus près des problèmes rencontrés par les intervenants sociaux dans leur travail quotidien ».*

Il faut distinguer deux types de formations. Celles organisées dans le cadre d'un programme annuel et ouvertes à tout intervenant social et les formations à la carte, commandées par des institutions ou des organismes au profit de leur personnel ou de leurs membres.

Concrètes et pratiques, ces formations sont destinées à des assistants sociaux, enseignants, psychologues,

---

éducateurs... Elles ont pour but d'actualiser et de structurer des connaissances éparses dans le domaine juridique. *« Nous voulons fournir à chaque intervenant des repères juridiques afin qu'il développe des réflexes importants et nécessaires pour sauvegarder les droits des personnes. En matière de délais, de procédures d'urgence... Nous essayons d'outiller les professionnels du monde social pour décrypter l'histoire des personnes et ne pas s'arrêter aux termes utilisés par les gens : je suis séparé n'est pas la même chose que je suis divorcé... Nous souhaitons également qu'ils puissent avoir une vision plus globale de la situation d'une personne. Une manière d'améliorer la qualité de leur service et de favoriser un questionnement au sein d'un service pour développer des réponses concertées aux différentes problématiques. »*

Les méthodes utilisées lors de ces formations restent centrées sur des questions qui partent du quotidien des intervenants sociaux. Elles s'inspirent de leurs pratiques. *« De plus, nous travaillons avec des documents fonctionnels tels un contrat de bail, une requête, une convocation judiciaire... ».*

Autre caractéristique de ces formations, l'interdisciplinarité. En effet, via le programme annuel de formation, les participants viennent de différents milieux professionnels. Ce

### *Echanges de pratiques professionnelles*

qui les incitent à se connaître, à échanger sur leurs pratiques professionnelles. Au départ de situations concrètes, on leur demande de faire ressortir les difficultés et de construire les concepts. « *Attention, chacun son rôle... Notre ambition n'est pas d'en faire des juristes... Mais bien de partir de leurs pratiques !* ».

A ces occasions, Droits Quotidiens fait régulièrement appel à des professionnels extérieurs du monde de la justice comme un administrateur provisoire de biens, *un juge de paix ou un substitut jeunesse, etc.* « *Ces rencontres participent à la désacralisation des métiers, à l'appréhension des contraintes rencontrées dans chacun des métiers. Dans cet interface, la dynamique d'échanges entre différents secteurs professionnels et notamment acteurs de la Justice et intermédiaires sociaux facilite le travail en réseau...C'est aussi en cela que nous considérons que notre travail est préventif* ».

En 2003, le nombre de participants aux 40 journées de formation dispensées par l'association s'élevait à 750, contre 175 il y a moins de deux ans. Les thèmes abordés portaient sur « bail et logement », « réforme des CPAS », « drogues et usages de drogues », « jeunes majeurs », « accès à la justice », « autorité parentale », « droit des étrangers », « réforme des asbl »... « *Pour se faire une petite idée, une de nos formations -accès à la justice- qui se déroule sur 3 jours a rassemblé des AS (assistant social) de maison de justice, de CPAS, de service social, de commune, de mutualité, de secrétariat social, d'AMO, de travail autonome pour handicapés...* ». L'origine des demandes de formation est de plus en plus diversifiée, tant sur la plan socioprofessionnel que d'un point de vue géographique.

Quant aux animations, ce sont des activités de sensibilisation destinées à un public de première ligne.

### *Les animations pour sensibiliser*

Outre qu'il s'agit d'un travail collectif favorisant l'autonomie des personnes, ces

animations sont des lieux et des temps où des acteurs et/ou des bénéficiaires de services peuvent s'exprimer, poser des questions et prendre conscience qu'ils ne

sont pas seuls à vivre les mêmes choses. Collectif de femmes étrangères, maisons maternelles, personnes engagées dans un article 60, élèves du secondaire, apprenants de Lire et Ecrire, participants des écoles de consommateurs, parents et proches de malades mentaux... Les thèmes abordés sont aussi variés que le secret professionnel, l'assurance familiale, le droit des chômeurs, les risques liés aux sorties nocturnes, les aspects juridiques du GSM, le racket à l'école, la séparation ou comment rester parents...



# Le mensuel conforte une démarche d'éducation permanente

Comme les activités de formations et d'animations, « Le Mensuel » édité par Droits Quotidiens a lui aussi évolué. Le dernier changement est intervenu après une enquête réalisée auprès du lectorat en mai 2002 qui a confirmé ce que l'équipe du Comité d'accompagnement avait déjà mis en évidence. C'est ainsi que cette revue réalisée par des praticiens du droit devient peu à peu une revue co-réalisée par ces même praticiens du droit et des -experts du vécu-. « *Nous entendons par là des personnes ayant vécu ou vivant toujours des difficultés juridico-administratives et ayant une expertise, un point de vue qu'elles pourraient confronter, échanger et traduire dans des écrits pour transmettre à d'autres leurs expériences... Au fond, d'une transmission descendante d'un savoir, on passe à une construction commune d'un savoir... Nous sommes en quelque sorte*

*les 'porte-plume' des questions-réflexions qui nous sont posées lors des animations ».*

La nouvelle mouture de cette revue est toujours conçue pour le grand public et les travailleurs sociaux. Elle

*L'information n'est pas militante*

comporte un dossier thématique et une autre partie

constituée de l'actualité juridique. Le choix des thèmes s'effectue sur base des problématiques abordées de façon récurrente dans le cadre des permanences et celles évoquées dans le cadre des temps d'information ou encore sur base des propositions de groupements comme des stagiaires en OISP, des résidents d'une maison d'accueil, des bénéficiaires du RIS d'un CPAS...

*« La revue peut être à la fois l'aboutissement d'un travail autour d'un thème et le point de départ d'un travail de sensibilisation et d'information autour de ce même thème... Elle est conçue comme un outil d'éducation à la citoyenneté tant au niveau de son élaboration que dans son exploitation ».* L'association s'attache aujourd'hui à renouveler la forme et la mise en page de sa revue. *« On a constaté après les changements de contenu une augmentation du nombre d'abonnements. On est passé de 130 à 220. Dans cette évolution, on a aussi remarqué que le nombre*

*d'abonnements institutionnels augmentait par rapport aux abonnements de particuliers... Il faut poursuivre les améliorations de lisibilité...».*

Droits Quotidiens vit au cœur des difficultés rencontrées par un certain nombre de citoyens face à la machine judiciaire et administrative. L'association investit les terrains permettant d'améliorer l'accès à l'information juridique, mais en aucun cas elle n'a le désir de devenir porte-parole, aux côtés d'autres associations dites militantes. « *Nous avons fait le choix de l'indépendance... Dans l'intérêt de notre public. Ainsi, nous avons été amenés à donner une formation à des directions d'écoles sur la question de l'autorité parentale... Pourquoi avons nous été choisi parmi d'autres opérateurs de formation ? Parce que nous sommes indépendants notamment en matière de droit scolaire, notre information se veut objective. De même, nous sommes reconnus comme organisme juridique de première ligne par le Ministère de la Justice. Cette attitude, ce choix ne nous empêche pas de faire des recommandations dans les lieux existants. Par exemple au travers de la commission de l'aide juridique de l'arrondissement de Nivelles au sein de laquelle nous siégeons. »*

Si ses activités ne cessent de se développer, avec une demande de plus en plus grande tant au niveau des consultations que des formations/animations, le cadre

*Un cadre de travail* de travail de  
*très précaire* l'association reste  
pourtant très précaire.

« Nous n'avons aucun agrément, ni dans le secteur de l'action sociale, ni dans celui de l'éducation permanente... Mais nous arrivons à fonctionner surtout grâce à des subsides publics ponctuels, aux dons de services clubs et de l'intervention ponctuelle d'institutions comme la Fondation Roi Baudouin, la Loterie national, etc.

## Pour en savoir plus

### Contacts

Droits Quotidiens siège central à Wavre

Présence tous les jours de 9 à 16h30

Place de la Cure 24

1300 Wavre

tél : 010/22 53 55

fax : 010/84 69 44

Email : [info@droitsquotidiens.be](mailto:info@droitsquotidiens.be)

### Sources bibliographiques

- Rapports 2002 et 2003 Droits Quotidiens
- Droits Quotidiens, opérateur de formations juridiques pratiques
- Une intuition motrice pour l'accès à la justice pour tous

**Crédits photos** et illustrations : © Droits Quotidiens.  
Utilisées avec autorisation

## **La lecture de ce Cahier vous donne envie de réagir?**

Labiso.be est un espace interactif. Sur le site Internet <http://www.labiso.be>, vous trouverez un forum qui vous permettra de déposer vos impressions de lecture. Réactions à chaud? Avis divergent sur une idée défendue par cette expérience? Projets semblables à mettre également en évidence? Liens à faire avec l'actualité? Témoignage?

N'hésitez pas. Le micro vous est ouvert...

## **Laboratoire des innovations sociales**

Une collection de livres numériques pour échanger et pour innover

Les services d'aide aux personnes constituent une galaxie foisonnante, toujours en mouvement. De l'aide aux toxicomanes en passant par les services à domicile ou l'hébergement des personnes handicapées, un nombre impressionnant d'équipes de professionnels travaillent au quotidien et mobilisent une palette de

---

méthodes éprouvées, et cherche aussi à mettre au point des innovations et à les perfectionner.

## **Dynamiser les échanges**

Les lieux de rencontre qui animent les différents secteurs de l'action sociale et de la santé en Wallonie sont eux aussi riches et nombreux, mais trop souvent dispersés... Sans parler des forums consacrés à ces matières de l'action sociale et sanitaire, qui commencent à faire florès sur Internet. Comment imaginer de nouveaux espaces d'échanges, complémentaires à ces journées d'études et autres carrefours?

Le livre numérique, l'eBook, est un nouveau support chaque jour plus utilisé. À la fois accessible et convivial, il permet au lecteur une approche de l'information à la fois sélective et approfondie, selon ses besoins. Décliné sous forme de collection thématique mensuelle, le livre numérique permet aussi d'envisager des échanges et de les rendre cumulatifs.

## **Soutenir les innovations**

Tel est l'outil que se propose de devenir le Laboratoire des innovations sociales, développé par AlteR&I et l'asbl Texto avec le soutien du ministre wallon de l'Action sociale et de la Santé. Il publie deux fois par mois une monographie consacrée à un service, et mise sur un mode de rédaction professionnel, tout en gardant une place à ce que les équipes ont déjà produit elles-mêmes à propos de leur travail. Ou en laissant imaginer des formules d'écriture à plusieurs mains.

En somme, un outil vivant et original, au service de l'innovation sociale et de ceux qui la portent.

Les cahiers du Laboratoire des innovations sociales sont publiés sur le site Internet

<http://www.labiso.be>

sur lequel on retrouvera toutes les informations relatives au projet, ainsi que des réactions à ce cahier.

**La collection est coordonnée par Thomas Lemaigre (AlteR&I). Ce cahier a été rédigé par Pascale Hensgens (AlteR&I) sur la base de rencontres et d'échanges avec des membres de l'équipe de Droits Quotidiens Johanna Ruelle et Yves Hamuli , Didier Ketels directeur et Moïra van Zeebroeck coordinatrice administrative. Il a été achevé le 25 mai 2004.**

## Infos

### **Collection**

Laboratoire des innovations sociales

### **Rayon librairie**

Sciences sociales

### **Public cible**

Tout public

### **ISBN / ISSN**

2-87415-458-x

### **Plus d'infos sur cet ouvrage**

<http://www.labiso.be>

# Crédits

## **Édition électronique**

[Luc Pire Electronique](#)

2004

Liège

Langue française

Première version

## **Auteur couverture**

Olivier Evrard

## **Graphisme Couverture**

Olivier Evrard

## **Structuration numérique**

Cédric Xanthoulis

## **Copyright**

Tournesol Conseils

Ce livre électronique vous est offert par les Editions Luc Pire et le Laboratoire des Innovations sociales. Pour plus d'information sur le livre électronique, ou pour acquérir gratuitement d'autres ouvrages, n'hésitez pas à nous contacter ou à visiter notre site Internet.