

Synthèse atelier 3 : Rencontres entre assistants sociaux travaillant en CPAS

1. Problèmes rencontrés

Les situations varient d'un CPAS à l'autre; les problèmes évoqués ci-dessous ne sont donc pas les mêmes partout.

Les assistants sociaux ont un nombre variable de dossiers « actifs » : de 50 à 250 dossiers, selon les CPAS. Ceux qui ont un très grand nombre de dossiers actifs sont contraints de travailler à la chaîne, ont parfois à peine 10 minutes pour recevoir les personnes en détresse.

Les visites domiciliaires ont lieu en général pour les nouveaux dossiers ; mais la manière dont elles sont faites (meilleure compréhension de la situation des personnes en difficulté, rencontre sur leur lieu de vie, vérification du lieu de résidence, jusqu'au contrôle de la cohabitation...) varient en fonction des CPAS et de la sensibilité de chaque AS.

Les AS sont soumis à des tensions, de la violence ; il y en a aussi envers les autres demandeurs. La violence est en lien avec le mode d'organisation de l'accueil, le mode de gestion des urgences. Le travail en antennes décentralisées, le fait de recevoir toutes les personnes qui se présentent, et de donner des rendez-vous, diminue nettement la violence. Dans certains CPAS les AS ont une sonnette pour appeler à l'aide. Cela entraîne un stress important car les AS encaissent aussi toute la détresse des gens avec une marge d'action parfois très faible.

La charge de travail est souvent alourdie avec l'informatisation : les AS ont un gros travail d'encodage administratif. Certains programmes (CPAS 2000 a été cité) sont très lourds, mal faits (perte de toutes les données du dossier à la moindre erreur en cours de rédaction).

Le travail administratif demandé varie aussi d'un CPAS à l'autre, mais parfois il prend tellement de temps à l'AS qu'il ne peut plus faire de travail social. Il est souvent devenu obligatoire de travailler sur dossier informatique. Certains Conseils CPAS se prononcent sur le dossier informatique, sans la présence des AS au Conseil. Tous les AS n'ont pas leur ordinateur personnel.

Les locaux sont souvent trop exigus ; certains AS n'ont même pas de bureau personnel (jusqu'à trois, dans un bureau de passage...). Cela pose vraiment un problème de confidentialité. L'informatisation pose aussi un problème de confidentialité des données vis-à-vis du personnel administratif (dont le pouvoir est parfois important).

Cela s'explique par l'explosion du nombre de demandes, qui a entraîné aussi l'augmentation du nombre d'AS, et les locaux n'ont pas suivi cette croissance. Dans certains cas, les nouveaux locaux (plusieurs CPAS ont dû ou vont déménager) sont déjà trop exigus.

L'organisation du travail diffère beaucoup d'un CPAS à l'autre : dans certains cas, les minimexés doivent se présenter tous les mois pour toucher leur minimex, ce qui multiplie les contacts. Les demandeurs d'aide sont également reçus de façon très différente selon les CPAS :

- parfois toutes les personnes qui se présentent sont reçues à un accueil, et les assistants sociaux reçoivent tous ceux qui se sont présentés aux heures de permanence ;
- parfois les personnes reçoivent une heure approximative de rendez-vous ;
- dans certains cas, on limite les inscriptions aux permanences à un certain nombre et on renvoie ceux qui viennent en surplus ;
- dans certains CPAS les personnes font la file à partir de 5h30 ou 6h du matin ;
- les personnes qui se présentent reçoivent ou non un accusé de réception prouvant qu'elles se sont présentées ;
- c'est dans les CPAS où le nombre de dossiers actifs par AS est le plus important que les situations sont le plus ingérables.

Le climat de travail varie aussi beaucoup : dans certains CPAS, les AS jouissent d'une certaine autonomie, travaillent dans un climat de confiance et se sentent écoutés. Leur avis est parfois demandé lors de la réorganisation des locaux ou d'un déménagement.

Dans d'autres CPAS, les AS travaillent sous contrôle (le moindre acte doit être soumis à la décision d'un administratif ou d'un membre du Conseil) et sous suspicion importante (durée des visites à domicile, par exemple).

Parfois la compétition entre AS (nommés et non nommés) est importante, même s'il semble que partout la majorité des AS ne sont pas nommés. Les statuts de certains AS sont très précaires (ACS notamment). Cela entraîne aussi des divisions des AS entre eux. Il semble qu'il y ait peu de concertation entre les AS d'un même CPAS quant à des lignes directrices communes, ce qui rend les différences et les décisions peu compréhensibles parfois pour les usagers.

D'une façon générale, les AS ressentent une dévalorisation de leur travail par la polyvalence qui leur est imposée et qui ne correspond pas à un véritable travail d'accompagnement social.

Le mode d'attribution et les montants de l'aide urgente varient également : de 2.000 FB à 14.000 FB, montant que l'AS peut dégager lui-même selon certains critères (rarement), ou chemin de croix entre les administratifs et parfois même jusqu'au président du CPAS. L'AS doit parfois se livrer à un véritable marchandage pour obtenir de l'aide (revue à la baisse...). Dans certains cas l'aide urgente ne peut plus être accordée après l'heure de midi... Certains CPAS distribuent plus volontiers des colis alimentaires.

En ce qui concerne les sans abri, ils sont souvent rejetés d'un CPAS à l'autre comme une balle de ping pong, en justifiant cela par le dernier domicile (alors que la loi donne compétence au lieu de résidence), ou par un autre motif. Quand les AS sont surchargés, ils sont parfois aussi tentés de renvoyer ailleurs. Dans certains cas, les sans abri reçoivent un accusé de réception, dans d'autres non.

On sent une grande influence de la politique sociale de la commune (et du politique tout court) dans le fonctionnement des CPAS.

Commune riche ne veut pas dire CPAS plus large, ou charge de travail moins importante pour les AS. Les CPAS sont souvent gérés comme une entreprise, on sent la « dictature du budget ».

Parfois des décisions sont prises par le président sans que les travailleurs en soient avisés, ce qui peut entraîner des problèmes.

Un témoignage d'un AS travaillant en Flandre (voir page 29) semble montrer que les projets financés par le SIF (Sociaal Impuls Fonds, fonds européens) permettent d'améliorer la qualité de l'aide sociale, une meilleure guidance, une politique plus active de formation et de réinsertion. Les AS travaillant dans ces projets ont souvent des conditions de travail meilleures que les AS de terrain.

Le CPAS d'une ville en Flandre tient compte d'une échelle de barèmes de « minimum vital » (incluant toutes les allocations perçues) variant d'après la situation familiale, pour décider de l'attribution de l'aide sociale complémentaire au minimex. Cette aide peut même être attribuée à des personnes à petits revenus, qui ne perçoivent pas le minimex.

2. Propositions pour l'amélioration du travail des AS dans les CPAS

1. Etablissement d'une charte de base, reprenant des critères précis :

- nombre de dossiers par AS ;
- description de la fonction (lien avec code de déontologie, lien avec le travail social) ;
- conditions de travail (locaux, matériel...) ;
- lignes directrices des décisions, établies en concertation avec le conseil et entre AS (nécessite réunions de coordination) ; attitude commune des AS face aux visites à domicile... ;
- pour rendre ces réunions de coordination possibles, il faut aussi alléger le travail par AS ;
- donner un « guide » du CPAS à chaque nouvel AS (mode de fonctionnement, critères de décision...).

2. Organisation du travail :

- organisation des permanences et des rendez-vous ; confidentialité respectée (dépend notamment de la disposition des locaux) ;
- accueil au premier contact par un AS (toujours) et diminution de la fréquence de représentation des bénéficiaires (plus longues périodes d'octroi) ;
- organisation d'antennes décentralisées ;

- part administrative réduite (encodage des données administratives par les administratifs et pas par les AS) ; confidentialité du dossier social par rapport aux administratifs (codes d'accès informatique au dossier social ?) ;
 - marge d'autonomie ;
 - participation au Conseil ;
 - accès facile aux décisions du Conseil pour les AS (quand les personnes viennent demander des nouvelles) ;
 - brochure d'informations diverses à l'attention du public (carte santé, réquisitoires, emploi et formation, droits...).
- au niveau de chaque commune : interroger le Conseil communal quant à la politique communale en matière de lutte contre la pauvreté.

5. Organisation d'une journée de rencontre-formation annuelle entre tous les AS travaillant en CPAS (organisée par les syndicats, en front commun, par région ou sous-région).
Les AS ont peur de bouger au niveau du CPAS où ils travaillent ; des discussions communes peuvent aider à établir des « guide-lines » améliorant l'ensemble des CPAS.

3. Mode d'attribution de l'aide urgente :

- marge d'autonomie de l'AS (pour ne pas devoir aller lui-même « mendier » de l'aide) ; une réponse rapide aux situations de détresse peut empêcher l'apparition de réactions violentes ;
- possibilité de décision temporaire par l'AS pour éviter l'attente de la réponse définitive (délai de décision variable : entre 1 semaine (rare) et 1 mois (délai maximum autorisé).

4. Amélioration générale de la fluidité de la prise en charge des personnes :

- en amont du CPAS : la surcharge des CPAS est provoquée par le mode de décision de l'ONEM (délai de 8 jours, sans notification, sans motivation, syndicats ne font plus d'avances, les personnes arrivent au CPAS en situation d'urgence et le couteau sur la gorge) ; Il semble que des personnes se soient vues réclamer le paiement de la cotisation syndicale avant de d'avoir de l'aide du syndicat ;
- au niveau des CPAS eux-mêmes : fréquences des Conseils, modes de décision, confrontation des conseillers à la réalité du terrain et du travail social : journée portes ouvertes pour les conseillers (les réunions du Conseil ont lieu quand les locaux sont vides), « jeu » de l'usager du CPAS ; rencontres avec des demandeurs d'aide; rencontres des conseillers avec les AS ;