

# Travail social dans les CPAS bruxellois : mission impossible ?

en bref

Exercer son métier d'assistant(e) social(e) (AS) dans un CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale n'est plus chose aisée. Dans bon nombre de Centres, le malaise se fait sentir tant au niveau des AS que des usagers. Trois constats expliquent l'origine de ce phénomène.

— A Bruxelles, la précarité augmente et se matérialise par de plus en plus de personnes exclues du circuit soit du travail soit du chômage ; la législation en matière d'aide sociale a tendance en outre à se complexifier. Les dossiers augmentent donc en nombre et sont plus difficiles à traiter. Les attentes des usagers par rapport aux assistants sociaux et au personnel administratif ne cessent aussi de s'accroître.

— On assiste également à une stabilisation du cadre du personnel dans les CPAS. En d'autres termes, les effectifs n'augmentent pas, ou pas assez, alors même que l'on assiste à une augmentation du nombre d'allocataires sociaux et de la charge de travail.

— Enfin, dans trop d'endroits, les locaux sont inadaptés pour accueillir de manière digne et correcte les usagers. Souvent les bureaux des assistants sociaux ne permettent même pas d'assurer la confidentialité des entretiens.

La précarité croissante, la charge de travail trop importante ainsi que les bâtiments inadéquats font naître des climats de tension entre les usagers et le personnel des CPAS. Ce phénomène que l'on connaissait déjà dans les communes de la Région de Bruxelles Capitale « réputées pauvres » tend à se généraliser.

## 1. Personnel en grève : le cas d'Anderlecht

Après les CPAS de Molenbeek et de Schaerbeek, voilà que, depuis quelques semaines, le personnel du CPAS d'Anderlecht mène à son tour le combat. En front commun avec le syndicat socialiste, la CCSP dénonce les problèmes avérés d'agressivité, le manque d'effectifs eu égard à la charge de travail ainsi que l'exiguïté des locaux.

Dans les CPAS, le nombre de demandeurs et donc le travail ne cessent d'augmenter. Mais les moyens ne suivent pas. D'où des problèmes de manque de locaux et de personnel. Est-il encore possible dans ces conditions de bien faire son travail ? Les travailleurs sociaux sont à bout.

D'entrée de jeu, les négociations sont difficiles, surtout que, dans le cas précis d'Anderlecht, vient se greffer aux problèmes cités ci-dessus, un écueil politique auquel les organisations syndicales sont bien obligées de faire face. En effet, pour des raisons d'ordre juridique, le président du CPAS qui, en principe, doit être issu de la majorité communale, ne répond pas à cette règle.

Dès lors, les négociations sont menées de manière triangulaire où les intervenants sont :

- les représentants des travailleurs ;
- la majorité communale qui exerce sa tutelle sur le CPAS ;
- le président de CPAS, en mal de légitimité communale.

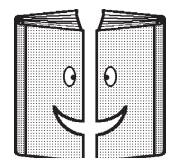
« Dans les négociations, le président demandait dans un premier temps un encadrement supplémentaire de 55 personnes puis de 43, ce qui reste malgré tout démesuré par rapport aux possibilités budgétaires et l'autorité communale avançait un chiffre de 16, puis de 20 », nous explique Benoît Lambotte, secrétaire régional adjoint de la CCSP de Bruxelles. « Bien sûr le personnel a retenu le chiffre idéal de 43 », ajoute-t-il.

La proposition retenue par le front commun syndical était d'engager les 20 premières personnes dès aujourd'hui et, s'il y a nécessité dans un futur fixé à 6 mois, les 23 supplémentaires nécessaires pour atteindre le nombre de 43 seraient engagées par la suite.

« Les travailleurs ont refusé la proposition de 20 + 23 dans le futur », nous confie amèrement Benoît Lambotte, « il est inutile, pour les travailleurs, de refaire dans six mois le bilan des

Nadia Zaoudi,  
Service presse  
CSC ; Luca  
Ciccia,  
Collectif  
Solidarité  
contre  
l'Exclusion.

A lire, à débattre



(1) Disponible sur demande à la CCSP : 02.508.87.50 ; voir aussi article suivant, page 25.

*nécessités puisqu'elles sont déjà connues aujourd'hui. Et donc nous avons reçu mandat des travailleurs de défendre un encadrement supplémentaire de 43 tout de suite ».*

Plusieurs arrêts de travail ont été menés dans les semaines écoulées, avec des rassemblements devant les portes du CPAS d'Anderlecht. Le personnel a malgré tout tenu à recevoir les allocataires sociaux en leur expliquant la nécessité de telles actions. La difficulté reste de trouver une issue qui convienne à tout le monde, c'est-à-dire aux trois parties prenantes dans les négociations.

## 2. Propositions syndicales

La CCSP et la CSC ont depuis longtemps pressenti cette problématique majeure dans les services sociaux des CPAS et un mémorandum, fruit d'un an de travail laborieux du personnel des services sociaux délégués à la CCSP, a été rédigé<sup>1</sup>.

Ce mémorandum d'une vingtaine de pages dresse non seulement une série de constats mais propose également des solutions dont certaines, il est vrai, ont un coût (mais pas toutes).

Il faut noter la volonté de la CSC d'intégrer les usagers dans cette démarche qui, si elle fut dans un premier temps avant tout « professionnelle », entend maintenant s'élargir afin d'obtenir un consensus le plus large possible, entre autres auprès des usagers. Le Collectif Solidarité contre l'Exclusion prendra donc ici pleinement sa place afin de faire entendre au mieux les préoccupations des usagers, **en privilégiant les contacts avec les associations d'usagers et en promouvant la multiplication** des conseils consultatifs des usagers dans les CPAS.

*« L'idée sous-jacente est qu'aujourd'hui, dans trop d'endroits, le travail d'assistant social est dénaturé, il consiste à répondre aux demandes financières en urgence et tout le travail d'accompagnement de l'utilisateur vers une émancipation sociale, trouver un logement, trouver un travail... n'existe plus »,* confie Benoît Lambotte.

On se trouve face à un double problème, d'une part une population exclue du circuit social sans réelle aide pour le réintégrer et d'autre part un personnel qui s'est engagé à la base pour faire



un réel travail social de fond et qui connaît des problèmes de motivation, étant donné les conditions de travail difficiles.

## 3. Dernières nouvelles d'Anderlecht

Un accord a été conclu entre le CPAS d'Anderlecht, la commune, la CCSP et la CGSP. Il prévoit un élargissement de cadre de 20 personnes seulement, mais une évaluation aura ensuite rapidement lieu afin d'estimer les nouveaux besoins. Il prévoit un « hébergement » correct des assistants sociaux, en termes de conditions de travail. Nul doute que les usagers profiteront pleinement de ces acquis. Mais la vigilance reste de mise...

La dernière réunion du Conseil Consultatif des Usagers du CPAS (CCUS) d'Anderlecht (qui a eu lieu le 13 mai 2004) nous éclaire sur l'application de l'accord qui lie Syndicats, commune et CPAS :

- Achat d'un bâtiment pour le service social ;
- Agrandissement de la capacité d'accueil ;
- Engagement rapide de 20 personnes = 10 administratifs + 10 AS. Objectif = arriver à 100 dossiers en moyenne par AS. D'autres engagements devraient donc suivre... et le seuil de 100 nous apparaît déjà comme trop important ;
- Pistes à l'étude concernant les problèmes de violence.

En outre, le Collectif Solidarité contre l'Exclusion et sa représentante au CCUS, Brigitte Gervais, rappellent que le CCUS est le seul lieu de dialogue entre usagers et CPAS. Dès lors, nous espérons que les prochaines réunions permettront que l'on fasse toute la place aux usagers et que les difficultés réelles entre assistants sociaux et conseillers du CPAS soient surtout abordées dans un autre cadre... *« Ce qui doit nous unir au CCUS, ce sont les objectifs à atteindre par le CPAS, pour les usagers et AVEC les usagers ».*

A lire, à débattre

