

CPAS, travail social et dignité humaine : mission impossible ?

L'A.S. des A.S.

Assistant Social en CPAS témoignant anonymement

Chaque année, une petite armée de travailleurs sortent des rangs des écoles sociales, armés, au terme de 3 ans de baccalauréat, d'une connaissance de la législation sociale (de moins en moins « sociale » mais toujours plus complexe) et du paysage social belge et, surtout, d'une éthique des relations humaines. Le/la jeune assistant(e) social(e) s'enfoncé ensuite dans la jungle sociétale, dans le but d'organiser la survie des victimes des guerres économiques commanditées par les think tanks néolibéraux affublés des oripeaux de l'Etat social actif.

Certains s'orientent vers le secteur associatif, caractérisé par une plus grande liberté d'action mais également par une précarité des conditions de travail consécutive à un sous-financement généralisé ; d'autres se dirigent vers les institutions publiques qui offrent (mais jusqu'à quand ?) une plus grande sécurité d'emploi en contrepartie d'une subordination plus forte aux impératifs des pouvoirs publics. La plupart des écoles sociales mettent cependant les étudiants en garde par rapport à la difficulté de réaliser un véritable travail social dans les Centres Publics d'Action Sociale, surtout dans les grandes villes de notre pays. Pourtant, c'est bien en milieu urbain, là où s'amassent les « inutiles au monde » et autres « invalidés sociaux » que les situations sociales sont les plus critiques.

Toute personne a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine : réellement ?

Le travail social en CPAS est plus ou moins prescrit par la législation. L'assistant(e) social(e) est chargé(e) de réaliser les enquêtes sociales destinées à évaluer l'état de besoin des demandeurs d'aide et à proposer ensuite aux instances politiques de leur allouer les moyens les plus pertinents leur permettant de « mener une vie conforme à la dignité humaine ». Il/elle tentera de concilier les principes de respect de la vie privée et de traitement d'infor-

mations personnelles d'une part, et les principes d'accompagnement et d'aide à la construction de projets personnels avec les principes de réalité politique (respect de la législation sociale, des orientations de politique générale et utilisation responsable des deniers publics). Qu'en est-il réellement ?

La législation relative à la protection de la vie privée est-elle vraiment respectée quand les informations personnelles collectées sont injectées dans un système informatique centralisé (logiciel interne, Banque Carrefour de la Sécurité Sociale) auquel accèdent d'autres agents, qu'ils soient travailleurs sociaux ou non₁ ? Et quand l'acoustique des box d'entretiens, partiellement séparés, permet d'entendre les conversations menées dans les autres bureaux ?

Qu'en est-il de l'accompagnement des personnes dans une perspective de travail social à la chaîne, quand les rendez-vous se succèdent à un rythme tel qu'on se voit contraint de se centrer sur les aides les plus urgentes au mépris d'une prise en compte globale de la personne ?

A quoi bon sauvegarder des deniers publics dans une commune globalement riche où la pauvreté est sous-évaluée et où les assistants sociaux eux-mêmes sont mis à contribution en se voyant supprimer l'accès gratuit à l'eau minérale en bouteille alors que le Conseil du

CPAS procède (suite aux actions collectives du personnel en 2004) à l'achat auprès de Belgacom d'un immeuble de bureaux dans lequel il ne fait aucun travaux (et qui ne sert donc à rien !)

Qu'en est-il de la « dignité humaine » quand on demande aux usagers de venir à 6h30 pour être (presque) sûrs de voir leur assistant social dans sa permanence d'urgence, dans un bureau où même une chaise roulante ne saurait pénétrer et où l'ordinateur ne permet pas d'imprimer les accusés de réception des demandes ?

Qu'en est-il du respect du droit social quand la charge de travail est telle que les délais légaux d'octroi d'une aide ne peuvent plus humainement être remplis ? Dans un contexte de paupérisation croissante de la société entraînant journallement de nouvelles personnes aux portes des CPAS pour y demander une aide sociale ne permettant pas de subvenir aux besoins fondamentaux, les CPAS sont-ils encore en mesure d'assumer leurs obligations légales ? Dans le numéro 56 du Journal du Collectif (p. 44), Yves De Muijlder, le Président sortant du CPAS d'Anderlecht avouait son « impuissance » : « *si ça [l'augmentation de la charge de travail] continue comme ça, on va redépasser les délais et je ne vois pas comment on pourrait faire face.* » Consciente de l'insuffisance du revenu d'intégration sociale, Anne Herscovici,

autre Présidente sortante, à Ixelles, déclarait, dans sa Carte Blanche au Soir du 28 février 2007 (cf. 36), sa « *colère face à l'hypocrisie, aux injonctions contradictoires faites aux usagers, face aussi aux missions impossibles dont on charge nos travailleurs sociaux.* »

En effet, comment permettre à une famille composée de 2 adultes (analphabètes bien que de nationalité belge) et de 2 enfants de payer un loyer de 500 € (dans le meilleur des cas), les soins de santé, l'alimentation, les frais scolaires, les frais d'énergie, etc., avec une aide de 860 €, à quoi il convient d'ajouter les allocations familiales. Bien sûr, il y a les aides complémentaires : carte médicale, intervention dans les frais scolaires, intervention « énergie », médiation de dettes, abonnement STIB... Mais comment satisfaire tout le monde quand il s'agirait d'octroyer un complément mensuel de près de 600 euros à un tel ménage pour dépasser le seuil de pauvreté², quand il s'agit d'octroyer ces aides à 160 ménages tout en respectant le délai légal d'un mois pour chaque demande ? Et où trouver la force d'aider ces personnes quand on travaille dans des conditions pitoyables et qu'on gagne soi-même 1200 € nets avec une épouse sans emploi et des enfants à charge, étant dès lors également soi-même sous le seuil de pauvreté ?

Les petites mains de l'ombre ont-elles le droit à des conditions de travail « conformes à la dignité humaine » ?

La question la plus insistante lors de mon engagement au CPAS d'Anderslecht fut : « avez-vous une bonne résistance au stress ? ». Je n'ai pas mis longtemps à comprendre pourquoi. Difficile en effet de ne pas ressentir de stress professionnel quand on arrive le matin (et l'après-midi) dans une salle d'accueil bondée, où 5 de vos clients, désespérés, se jettent sur vous pour expliquer leur problème en même temps. Très vite, on est gagné par l'angoisse devant l'impossibilité, même à coup d'heures supplémentaires, de répondre

correctement aux demandes les plus urgentes de plus de 150 familles confrontées à une précarité extrême.

Les conditions de travail désastreuses constituent également un puissant facteur de stress et de découragement. Ce n'est qu'au bout de 2 ans de travail que j'ai obtenu l'autorisation de mettre moi-même mes dossiers à l'ordre du jour du Comité Spécial du Service Social : durant 2 ans, j'ai été soumis aux desiderata d'un « correcteur » chargé de contrôler le bien-fondé de mes propositions d'aide. Le sas de la correction a joué une fonction de goulot d'étranglement, créant des retards de parfois 3 mois et plus avant qu'une décision ne soit prise.

Les acteurs extérieurs avec lesquels nous sommes amenés à travailler nous font part, s'ils connaissent nos conditions de travail, de commisération, sinon de reproches. La violence institutionnelle générée par la déficience de l'accueil et le retard dans la gestion des dossiers entraîne chez les usagers une violence verbale, et parfois physique, qui nous est personnellement adressée car nous représentons pour le public la seule interface (voire le coupable) dans l'institution. Parfois, quand elle émane de personnes exclues d'institutions psychiatriques ou libérées de prison à cause du manque de place, la violence vise simplement à accélérer les choses.

Les conditions matérielles de travail sont tout aussi lourdes : quel tableau pitoyable que celui de nos repas de midi consommés, en l'absence de cantine, à même le clavier, au milieu des piles de dossiers, dans un bureau de 100 m² partagé à 13, où 8 téléphones sonnent presque en permanence ! Evidemment, pas de « chèques-repas », à moins que l'on accepte « en échange » de supprimer la prime de fin d'année (de 430 €).

Le service du personnel nous accuse souvent de ne pas vouloir nous former alors que les propositions de formation se perdent dans les méandres de notre administration (et

qu'une formation de type universitaire en matière sociale, acquise en dehors des heures de travail, n'est finalement pas valorisée, sous prétexte d'une « charte sociale » qui pourtant permet à d'autres CPAS bruxellois d'octroyer une prime). Il est tout aussi pesant de subir le reproche de profiter d'une pointeuse quand on est certainement 50 fois plus productif que les 7 personnes qui sont chargées de rectifier les erreurs de pointage.

Les problèmes sont légion : personnel en nombre insuffisant, absence de supervision, management incompetent (hiérarchie et conseillers politiques), clientélisme, outil informatique lourd (il faut impérativement sortir d'un dossier pour en consulter un autre ; ou appeler le service « informatique » à chaque ouverture de session pour pouvoir consulter son agenda !), manque d'espace, manque de matériel (il n'y a pas assez d'ordinateurs pour tous les travailleurs et il semble impossible d'en commander au vu des finances communales), non reconnaissance du travail fourni, charge de travail démentielle et inégalement répartie, absence de collaboration (voire même suspicion) entre services, rémunération proche du minimum légal (les collègues entrants bénéficient de la prime pour bas salaires !). Et surtout : accueil du public dans des conditions dignes des Commissions d'Assistance Publique !

Résultat des courses : démotivation sociale, apprentissage du cynisme, dépression, démissions (logique quand la réponse la moins hypocrite aux revendications est « si cela ne vous plaît pas, vous pouvez toujours aller voir ailleurs »), harcèlement moral et qualité du service au public proche de zéro !

Petites mains du social, unissez-vous !

En somme, les travailleurs sociaux en région bruxelloise, surtout dans les communes situées dans le « croissant pauvre », sont les petites mains de l'ombre plongées dans le cambouis d'une misère sociale grandissante. Chargés de missions im-

possibles (« calmer le jobard » dans une société sans emploi pour les faiblement qualifiés, normaliser les comportements dans une société où le seul comportement socialement acceptable est la consommation, permettre la survie aux exclus du système, contrôler les fraudeurs), rétribués à un niveau tout juste supérieur à celui de nos usagers (sans doute pour éviter que notre conscience sociale ne se dissolve dans le confort de la bourgeoisie), prêts à offrir nos corps aux lames et aux crachats d'usagers violents et/ou désespérés, au sein d'une administration digne des meilleurs ouvrages de Kafka, nous n'avons qu'à nous taire, afin de respecter notre « devoir de discrétion ».

A quand la révolte ?

(1) Pour information, *il ne peut y avoir secret professionnel partagé que si les cinq critères cumulatifs suivants sont rencontrés :*

- obligation pour l'intervenant d'aviser le maître du secret de ce qui va faire l'objet du partage d'une part, des personnes à qui le secret va être partagé d'autre part ;
- obligation d'avoir l'accord du maître du secret sur ce partage ;
- obligation pour l'intervenant de ne partager le secret qu'avec des personnes tenues elles-mêmes au secret professionnel ;
- obligation de ne partager les confidences qu'avec les personnes tenues à la même mission ;
- obligation de limiter le partage à ce qui est strictement nécessaire pour la réalisation de la mission commune (MOREAU T., « Balises pour des contours juridiques incertains, *J. dr. Jeun.* n° 189, cité in HUBERT H.-O. (sous la dir.), *Un passeport pour l'accès aux droits sociaux : le contrat*, La Chartre, 2007, p.

196-197.

A titre d'information complémentaire, il ressort d'une enquête sur l'informatisation des CPAS que 43 % des CPAS disposant de ce type de dossiers [informatiques] n'informent pas les usagers des CPAS de l'existence de ce type de dossier, 67 % d'entre eux ne donnent pas de droit d'accès et de rectification aux usagers des données présentes dans ce dossier (LOBET-MARIS C. et POULLET Y. (sous la dir.), *Enquête sur l'informatisation des CPAS en Wallonie*, FNDUP, 2006).

(2) Le dernier calcul du seuil de pauvreté (égal à 60 % du revenu médian) le fixe à 1.726 euros pour un couple avec 2 enfants et à 822 euros pour un isolé (Communiqué de presse du 27 février 2007 de la Direction générale statistique et information économique, SPF Economie)

Carte blanche - Les 30 ans des CPAS : assez d'hypocrisie !

Anne Herscovici

Militante Ecolo, Présidente sortante du CPAS d'Ixelles, aherscov@ulb.ac.be.

Un homme, une femme, beaux, jeunes et joyeux, tête contre tête, un accordéon complice : c'est une image de la joie de vivre, une invitation à la fête. La fête ? Celle à laquelle le ministre de l'Intégration sociale invite « tous les acteurs de l'Intégration sociale » ce 1^{er} mars, à l'occasion du 30^{ème} anniversaire de la loi organique des CPAS.

Ces derniers abattent un travail essentiel, trop souvent sous-estimé. Ils sont le lieu où échouent, à charge des communes, les exclus de notre société productiviste et surconsommatrice. Mais les CPAS constituent également un point d'ancrage vers un autre « possible ». S'il est donc juste de saluer l'action des CPAS, il est pour le moins indécent de laisser croire qu'elle est productrice de joie de vivre. La vie quotidienne de

ceux qui s'adressent aux CPAS est surtout lourde de stress et d'humiliations. Ils cherchent moins à danser sur un air d'accordéon qu'à sortir des rouages, compliqués et souvent incompréhensibles, de l'aide sociale.

Tout le monde en convient : il est impossible de vivre, à Bruxelles en tous cas, avec pour seule ressource le revenu d'intégration. Pour une personne vivant seule, le revenu d'intégration s'élève à 644,48€. Ses dépenses s'élèvent au minimum à 400 € pour son loyer, auxquels s'ajoutent la garantie locative, le gaz, l'électricité, l'eau, les assurances, etc. Que reste-t-il pour se meubler, manger, s'habiller, se soigner ? Et pour trouver la force et la disponibilité d'esprit de se former, de chercher, souvent en vain, un

emploi « normal ».

Ce revenu d'intégration ne permet pas de mener une vie conforme à la dignité humaine. Pourtant, ce minimum de moyens d'existence est aussi le maximum autorisé : tout ce que les usagers du CPAS tentent pour s'en sortir (petits travaux épisodiques ou partage d'un logement) est « compensé » financièrement par une diminution de leur allocation. Un don régulier est aussi déduit, de même qu'une pension alimentaire. S'ils parviennent à payer leurs charges, on les soupçonne de ressources cachées. S'ils n'y parviennent pas, on leur reproche de mal dépenser leur argent ou on les invite à trouver un logement moins cher. Quelle autre issue que l'endettement ou la débrouille, la ruse, la triche, la fraude ? La cohabitation,