

# CPAS de Schaerbeek : mission

Un des plus gros Centres publics d'action sociale de la région bruxelloise n'a délivré aucune allocation à des centaines de ses bénéficiaires, et ce durant plusieurs mois. Comment est-il possible d'en arriver à ce niveau d'incurie ? Nous évoquons l'affaire avec l'Association de défense des allocataires sociaux (aDAS).

Gérald Hanotiaux (CSCE)



Faut-il rappeler à quoi sert un Centre public d'action sociale (CPAS) ? Dans un monde où les préoccupations humaines et sociales seraient primordiales, il ne le faudrait pas. En revanche, dans une société marquée par des décennies de discours libéral, prônant l'individualisme et la méritocratie, il semble parfois nécessaire et salutaire de rappeler quelques fondamentaux. Le climat de nos dernières années a en effet une fâcheuse tendance à entraîner une stigmatisation négative des pauvres, plutôt que de la pauvreté et de ses causes.

Un CPAS a pour mission d'assurer la solidarité entre individus et de permettre aux plus pauvres de survivre aux côtés des moins pauvres, en leur assurant un revenu minimal, par ailleurs reconnu insuffisant. En d'autres mots, il permet à ceux qui n'ont pas d'autre solution de se loger, tant bien que mal, plutôt que de mourir dans la rue. Il leur permet de nourrir leurs enfants, pour ne pas les forcer à trouver d'autres solutions pour ce faire, à devoir pratiquer le vol par exemple. Pour les femmes, devoir parfois s'adonner à la prostitution. Enfin, il permet de viser l'harmonie dans la communauté, et de tendre au maximum de sécurité pour ses membres. Une société où évoluent des individus qui n'ont plus rien à perdre - dans tous les sens du terme - n'est bonne pour personne ; le climat général en devient alors exponentiellement dangereux, pour tous.

L'article 1 de la « Loi organique des CPAS » de 1976 définit clairement sa mission : « Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de

# sociale au point mort durant des mois

permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. » Pour réaliser cette mission, l'un des instruments principaux est le paiement d'un Revenu d'intégration (RI qui a remplacé en 2002 le minimex, mis en place en 1974) aux personnes ne disposant d'aucune source de revenus, ou de revenus insuffisants, évoluant de ce fait dans une extrême pauvreté. L'Etat belge, pour définir cette pauvreté, se base sur l'ONU (l'Organisation des Nations Unies) qui la circonscrit par une combinaison de critères de revenus, de développement humain et d'exclusion sociale. « *Le développement humain, c'est l'ensemble des*

de 958,91 euros pour les personnes isolées, de 1.295,91 euros par mois pour les personnes avec au moins un enfant à charge, et de 639,27 pour les cohabitants. (3)

Nos responsables politiques ont-ils réussi leur examen de mathématiques ? Nul besoin d'avoir son diplôme d'études secondaires pour le comprendre : les montants des allocations sociales délivrées par l'Etat belge se situent sous le seuil retenu, par lui-même, comme représentant le niveau fatidique à ne pas dépasser vers le bas, pour permettre une vie digne, hors de la pauvreté. (4)

**Les allocations sociales délivrées par l'Etat belge se situent sous le seuil retenu, par lui-même, comme représentant le niveau fatidique à ne pas dépasser vers le bas**

besoins fondamentaux pour mener une vie décente, comme la santé, l'éducation, le logement par exemple. » (1)

Nous le savons, pour mesurer le risque de pauvreté sur base des revenus, l'Etat belge retient un seuil de pauvreté, d'un niveau de « 60% du revenu net médian équivalent. Lorsque le revenu net total d'un ménage se situe en-dessous de ce seuil, on parle d'un risque de pauvreté. Pour la Belgique, le seuil de pauvreté est un revenu de 14.246 € net par an, soit 1.187 € net par mois pour un isolé, ou de 29.916 € nets par an ou 2.493 € net par mois pour un ménage composé de deux adultes et deux enfants ». (2) Actuellement, pas moins de 16,4 % des ménages belges vivent dans cette situation. Pour lutter contre cette réalité, le même Etat belge délivre des Revenus d'intégration dont les montants sont, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2020,

Ce scandale social, pourtant permanent, a été envoyé dans les cordes en fin d'année 2019 par le CPAS de Schaerbeek. Cette institution a en effet réussi à baisser le niveau du RI à... zéro euro ! Record battu. Durant plusieurs mois, des centaines de bénéficiaires n'ont reçu aucune allocation et n'ont, en toute logique, pu honorer aucun des frais de leur vie quotidienne, tels que payer le loyer, les factures d'énergie, la nourriture, ni aucun poste financier parmi ceux qui s'imposent pour mener une vie conforme à la dignité humaine. Durant des mois le CPAS de Schaerbeek, au lieu de les aider, a enfoncé les gens.

Nous avons rencontré Bernadette Schaeck, cheville ouvrière de l'Association de défense des allocataires sociaux (aDAS), pour en savoir plus sur ce défaut de paiement.

## Pas un rond

Schaerbeek est l'une des dix-neuf communes de la région de Bruxelles-Capitale, située en son nord-est. Elle compte plus de 132.000 habitants. Son CPAS est considéré comme l'un des plus grands de Belgique, cela signifie qu'il doit faire face à une situation de pauvreté très importante. Comme l'institution le décrit dans sa note de politique générale pour 2020 : « *En termes de nombre total de bénéficiaires, le CPAS de Schaerbeek est le cinquième plus grand CPAS de Belgique.* » Ces mots sont situés sous une introduction annonçant fièrement qu'« *Au CPAS de Schaerbeek, nous accompagnons chaque citoyen bénéficiaire vers une vie meilleure. Comment atteindre cet objectif ambitieux ? Comment impacter positivement et durablement la vie des citoyens bénéficiaires ? En étant, nous-mêmes, en constante amélioration* ». (5) Aujourd'hui, si la situation n'avait été aussi dramatique pour beaucoup, cette phrase résonnerait comme la dernière bonne blague du 1030, code postal de la commune, tant l'ampleur des faits va percuter de plein fouet cette déclaration.

Le 22 janvier 2020, le journal télévisé de la RTBF, par la voix de son présentateur François De Brigode, annonce le choc : « *Des habitants de Schaerbeek vivent une situation assez*

**Durant des mois le CPAS de Schaerbeek, au lieu de les aider, a enfoncé les gens**

difficile pour l'instant. Ils dépendent du CPAS et ils ne sont pas payés, ce qui crée une ambiance assez tendue car les employés sont parfois pris à partie, eux qui dénoncent justement et pourtant ces retards de paiement. » A l'écran, des allocataires sociaux témoignent de leur situation, une jeune fille raconte : ↗



## ORGANISATION D'UN CPAS

Chaque CPAS est géré par un Conseil de l'Action Sociale (CAS), dont les membres sont élus par le Conseil communal tous les six ans après les élections communales. Il se réunit au moins une fois par mois. Les décisions sur les demandes d'aide sont souvent déléguées par le Conseil à un Comité Spécial du Service Social (CSSS). Celui-ci, suite à la sixième réforme de l'Etat, a été rendu obligatoire en région bruxelloise

par l'Ordonnance du 14 mars 2019, modifiant la loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale.

Font partie de ce Comité plusieurs conseillers de l'Action Sociale. Le président ou la présidente du CPAS en est membre de droit. Pour chaque comité spécial, le nombre de membres est fixé par le conseil. Chaque comité ne peut toutefois, le président inclus, compter

moins de : 4 membres pour un conseil de 11 ou 13 membres ; 5 membres pour un conseil de 15 membres.

A noter qu'en Wallonie le CSSS n'a pas été rendu obligatoire. On y trouve de très petits CPAS où ça ne se justifie pas nécessairement, alors que même les plus petits CPAS en région bruxelloise ont un nombre de dossiers qui rend ce mode de fonctionnement nécessaire.

Il décrivait une situation extrêmement grave, dans laquelle des personnes n'étaient plus payées depuis plusieurs mois... Lui, en tant que travailleur en CPAS, était vraiment outré de la manière dont ça se passait ! Beaucoup de ses bénéficiaires n'avaient pas perçu depuis octobre... Nous avons appelé ce travailleur Martine et avons publié son témoignage sur Internet. » (8)

Le lendemain, une journaliste contacte l'aDAS pour proposer à « Martine » de témoigner publiquement au JT de la RTBF. Le travailleur social accepte, à condition d'avoir le visage caché et la voix déformée. Son témoignage écrit apparaît à l'écran, lu par la journaliste. « A l'heure actuelle, 800 paiements de nos citoyens bénéficiaires ne sont pas faits depuis le mois de novembre 2019. (NDLR. Les revenus d'octobre sont payés à terme échu, fin du mois, souvent au début du mois suivant.) Les paiements des nouvelles demandes ne partent pas non plus. » Ces presque mille personnes non payées contrastent donc, dans le même reportage, avec les soixante évoquées par la présidente du CPAS.

Même si la démarche du travailleur était volontaire, Bernadette Schaeck évoque ses craintes : « Il avait très peur, on peut comprendre, mais il est important aussi de souligner que la situation était tellement scandaleuse qu'elle a poussé à aller au-delà de la peur ! Par ailleurs, nous allons ensuite comprendre que cette peur était justifiée, car il avait beau être "caché", le lendemain tout le monde parlait de ça, et se demandait qui cela pouvait bien être. Être anonyme n'empêche évidemment pas d'être mal, sur place. Et figurez-vous qu'un "petit-chef" au sein du CPAS a trouvé que Martine avait un accent borain ! Non seulement il n'était pas borain, mais sa voix était totalement déformée, la journaliste était morte de rire... Cela dit, c'est grave, car il cherchait donc bien à identifier la personne responsable de la fuite vers l'extérieur... Il s'agit selon moi de la preuve qu'ils désiraient étouffer les faits. » Près de mille bénéficiaires sont dans une situation sociale critique et que fait de son temps ce responsable au sein de l'institution sociale ? Il passe sa journée à traquer les accents wallons dans les couloirs...

Qu'une personne en interne ait osé briser le silence a débloqué les choses, car « dès que le témoignage de

⇒ « Il y a octobre, novembre, décembre. Et là on est en janvier. On attend ! » La journaliste annonce que pour certains, ces retards de paiement sont lourds de conséquences. Une dame témoigne : « Sans allocation, c'est très dur de vivre. j'ai mon loyer et j'ai encore des factures que je n'ai pas payées ce mois-ci. » Un autre ajoute que « c'est très compliqué, je ne sais rien trouver, je

Querton, la présidente du CPAS, ne nie pas le problème, ce qui serait difficilement tenable étant donné les témoignages des allocataires sociaux, à visage découvert. Cependant, elle tente de rassurer et parle, dans le reportage de la RTBF, en ces termes. « C'est un retard pour environ 200 personnes, à ce moment-là. Aujourd'hui, sur les 7.800 citoyens-bénéficiaires, il reste moins d'1 % des paiements qui n'ont pas pu être effectués, c'est à dire qu'il reste environ une soixantaine de paiements qui seront effectués la semaine prochaine. Donc ce retard est complètement en train d'être résorbé. »

Voilà donc le discours de l'autorité à la fin du mois de janvier, pour des gens en attente du paiement de leurs allocations depuis le mois d'octobre. Si la présidente parle bien d'assistants sociaux débordés, qui finissent par craquer, elle ne dit rien sur ce délai extrêmement long.

### Un travailleur social, à bout, lève le voile.

En interne, le problème est bien visible et indéniable, en raison des files de personnes inquiètes, venant aux nouvelles de leurs revenus inexistantes... Mais pour devenir public, il devra attendre le courage d'un travailleur du CPAS, qui va briser la loi du silence. Bernadette Schaeck, pour l'aDAS, explique le déroulement des faits. « Tout a démarré par un travailleur social qui m'a contacté, en parallèle à des communications vers les médias.

## Comment est-il possible d'en arriver à de telles extrémités ?

ne sais même pas mettre une caution si je veux prendre une habitation, donc je ne sais rien faire du tout. Je suis vraiment dans la merde, quoi ». (6) Le lendemain, le même témoigne sur la chaîne régionale bruxelloise BX1, en ajoutant : « Je ne reçois rien du tout et ça commence à bien faire... Vivre avec zéro euro... Personne ne sait vivre. J'ai déjà perdu un appartement à cause de ça. » (7) Parallèlement, de nombreux propriétaires appellent le CPAS, afin de savoir quand leurs locataires pourront payer le loyer.

Comment est-il possible d'en arriver à de telles extrémités ? Sophie



«Martine» a été diffusé, d'autres travailleurs nous ont contactés. C'était important car pour nous les informations étaient confirmées, et ça a créé de la solidarité à l'intérieur. Parce que si les travailleurs cherchaient également à savoir qui avait témoigné, ils le faisaient dans une démarche positive. A un moment donné, le travailleur à l'origine de l'information nous a envoyé un message en ces termes : «J'ai vu des affiches dans le couloir du CPAS, j'en ai les larmes aux yeux» ! » Les travailleurs, afin de marquer leur approbation des propos et du soutien envers leur collègue anonyme, avaient affiché une illustration intitulée « Je suis Martine » ! (Voir l'illustration ci-contre)

L'aDAS a alors réalisé un visuel de solidarité avec les usagers et les travailleurs du CPAS de Schaerbeek, en y évoquant le témoignage d'un usager nommé « Olivia », également

affiché dans les couloirs. (Lire l'encadré « Sans logement faute de percevoir le Revenu d'intégration ? ».) Ces deux affichages marquent bien évidemment un changement de climat en interne, car ils affirment une solidarité entre travailleurs et usagers. « Ça nous a bien fait plaisir, on cherche depuis toujours à construire une solidarité entre travailleurs de CPAS et usagers et c'est très difficile, or ici ça a été très vite. » (9)

Le 23 janvier, les autorités du CPAS font circuler en interne une communication aux travailleurs, intitulée « Le point sur les paiements, situation au 23/01/20 ». « Nous regrettons que certains d'entre vous aient reçu cette information par la presse avant que nous puissions vous en informer directement. Recueillir les retours des collaborateurs de terrain, y trouver des pistes de solutions et les agencer en un plan d'actions concrètes nous a demandé du

## « On cherche depuis toujours à construire une solidarité entre travailleurs de CPAS et usagers et c'est très difficile, or ici ça a été très vite »



Des travailleurs du CPAS ont affiché un soutien dans les couloirs du CPAS. « Je suis Martine », en référence au nom d'emprunt du travailleur anonyme qui a témoigné au journal télévisé.

temps, nous empêchant de devancer les communications faites par les médias externes. Ceci n'était pourtant pas notre volonté. Même dans des situations difficiles, nous accordons un point d'honneur à être transparents avec vous, nos collaborateurs. »

Cette mise au point sur la transparence des autorités envers leurs subordonnés, pour un problème d'actualité depuis des mois, arrive donc... le lendemain du reportage télévisé !

### Un changement de logiciel funeste, mais pas que...

Le 31 juillet 2019, l'encore fraîchement élue présidente du CPAS publie un communiqué de presse dont le message principal est : « La mue du CPAS de Schaerbeek se poursuit. Objectif : l'excellence ! » Cette note évoque des projets majeurs, en phase d'atterrissage, et qui « une fois terminés, auront également des répercussions positives sur l'accueil des citoyens bénéficiaires ainsi que sur la gestion de leurs dossiers. L'année 2019 est une année charnière pour le CPAS de Schaerbeek. Tout d'abord avec l'arrivée en mars dernier de la nouvelle présidente, Sophie Querton, ensuite (...) avec l'implémentation d'un nouvel outil informatique pour les collaborateurs du CPAS ». Son nom : « Sociabili ». Il y est décrit comme un logiciel « coopératif », qui « est un réel progrès pour notre centre, il constitue l'une des clés qui nous fera entrer dans une nouvelle ère, moderne et agile. Ce logiciel va faciliter le travail de

⇒ nos collaborateurs mais aussi offrir aux citoyens bénéficiaires un service de meilleure qualité. (...) Ce nouvel outil devrait donc impacter le travail d'un grand nombre de travailleurs du CPAS ». (10) Certes... D'après les témoignages des travailleurs, l'impact est réel, mais pas du tout dans le sens décrit par la hiérarchie. L'année charnière semble hélas avoir envoyé la porte en pleine face des Schaarbeekois défavorisés.

## « Nos bénéficiaires sont menacés d'expulsion par leur propriétaire »

Dans sa suite, la lettre anonyme qui a éveillé l'intérêt de la journaliste de la RTBF relate l'ambiance de travail en interne. « Nos bénéficiaires sont menacés d'expulsion par leur propriétaire. Ils ne savent pas payer leur loyer ni leurs formations ou études. Tout ce que nous pouvons faire ce sont des aides urgentes, d'une avance de 200 euros, mais encore faut-il faire la procédure qui nous prend énormément de temps, jusqu'à 1 h 30 avec le nouveau programme 'Sociabili' arrivé en décembre. Cela nous freine dans (la résorption de) notre retard de travail. » (11) Un autre travailleur confirme que « Sociabili n'a fait qu'accentuer et mettre en exergue ce qui existait déjà depuis des mois. » (12)

C'est un euphémisme, le passage à ce nouveau logiciel ne s'est pas fait en douceur, mais il était inéluctable car le précédent logiciel, « CPAS 2000 », arrivait à expiration. La présidente le signalait dans son communiqué, il

arrive « en fin de vie et sera inutilisable d'ici peu ». De manière générale, nous pouvons nous interroger sur l'extrême dépendance au numérique, qui peut aujourd'hui entraîner ou accentuer une telle précarité pour plusieurs centaines de personnes, et sur le fait que les difficultés semblent avoir été aussi peu anticipées. « Dans un CPAS de cette taille, il est aujourd'hui indispensable de fonctionner avec un logiciel, mais les responsables du CPAS doivent préparer le terrain, car il est inévitable qu'il y ait des problèmes. Il faut préparer les travailleurs, tester, et si ça n'est pas concluant il faut retourner à l'ancien système temporairement pour que les gens soient payés. Quand notre travailleur social parle d'une



Affichette de l'aDAS, en référence à l'impossibilité de paiement de leur loyer par les usagers du CPAS, sans revenu.

heure et demie pour effectuer la procédure de paiement d'une aide urgente de 200 euros, il y a un fameux problème ! Certains travailleurs m'ont dit qu'à cause de Sociabili, en décembre, ils n'ont pu faire aucun paiement pendant trois semaines ! Aucun, dans un énorme CPAS ! Les autorités auraient dû anticiper, c'est leur responsabilité. » On

peut se demander par exemple pourquoi l'ancien et le nouveau système n'ont pas été utilisés en parallèle, le temps de voir si le nouveau fonctionnait correctement. Cela d'autant plus qu'il ne s'agissait pas que de changer de logiciel mais aussi de serveurs, le nouveau logiciel ne pouvant tourner sur les anciens serveurs.

Par ailleurs, comme l'exprime le témoignage du second travailleur, si problème il y a avec ce logiciel, c'est surtout un problème d'accentuation de problèmes antérieurs. Ce logiciel « Sociabili » est évoqué comme raison du problème des paiements non réalisés, « par la présidente en tout cas, et par ceux qui voulaient minimiser le problème, un système qui pourtant fonctionne à Charleroi, apparemment à la satisfaction quasi générale, y compris des travailleurs... (13) Ici, Sociabili est arrivé fin décembre, or les gens n'étaient pas payés depuis octobre ! Tout ça n'a rien à voir avec Sociabili au départ, le changement de logiciel n'a fait qu'accentuer un problème préalable... »

### Des problèmes déjà anciens.

La veille du reportage télévisé, l'aDAS écrit à la présidente du CPAS, avec tous les conseillers en copie. (14) Les personnes concernées par le défaut de paiement « ne parviennent plus à faire face aux frais de subsistance au quotidien. Un certain nombre d'entre elles sollicitent des colis alimentaires auprès d'associations privées. Cela ne leur permet toutefois même plus de s'alimenter un tant soit peu correctement. De nombreuses familles avec enfants se trouvent dans cette situation ». Dans ce courrier, l'aDAS revient sur la recherche des raisons de cette situa-



## SEUL ESPOIR

Extraits du témoignage de « Martine » (nom d'emprunt), qui a déclenché l'intérêt des médias :

Chaque matin, nous arrivons au travail, et c'est la surprise du jour, que l'on va découvrir : on nous impose sans nous concerter des dossiers à traiter, venant d'autres services. Au service jeunesse, ils sont normalement quatorze travailleurs sociaux au total, dont quatre présents pour dix absents. La liste des absents, que nous recevons chaque matin, ne fait

que s'allonger chaque jour.

Il y a vingt-sept travailleurs sociaux absents pour le moment, certains en absence de longue durée, depuis 2017, d'autres s'absentent de jour en jour. La direction nous impose donc leur travail en plus du nôtre, en sachant nous avons chacun 130 dossiers à charge et que nous sommes en retard de traitement de demandes depuis l'arrivée du nouveau programme Sociabili. (...) Malgré nos conditions de travail, nous, nous sommes payés à la fin du mois, mais

les bénéficiaires toujours pas. Au service paiement, lorsque nous les alertons par téléphone ou par mail, nous avons toujours la même réponse : « Il faut patienter, car nous ne sommes que deux (parfois quatre) à traiter les paiements ».

Nous n'avons plus du tout de crédibilité, et la relation de confiance avec nos bénéficiaires s'effrite de jour en jour. Nous subissons de la violence institutionnelle et nous sommes à deux pas de faire des burn-out et de ne plus venir travailler. Nous sommes en souffrance et cela empire de jour



## SANS LOGEMENT FAUTE DE PERCEVOIR LE REVENU D'INTÉGRATION ?

Extraits du témoignage d'« Olivia » (nom d'emprunt), un usager du CPAS de Schaerbeek, reçu par l'aDAS :

Olivia est bénéficiaire du RI au CPAS de Schaerbeek, « CB, citoyenne bénéficiaire », comme on dit là... Depuis des mois, elle court après le paiement de son RI. Elle a perçu le 29 novembre pour octobre. Le 6 décembre pour novembre. Depuis, plus rien. Malgré de très nombreux échanges de mails (dont nous avons copie). Malgré de nombreuses

démarches sur place. Malgré un entretien obtenu de haute lutte voilà deux semaines avec un assistant social dit d'urgence (si ! si !). Malgré de nombreux contacts avec le Call center (débordé, qui ne dispose de toute façon pas des informations concernant les paiements). Depuis deux mois, sa connexion internet est coupée. Elle ne peut plus faire les recherches d'emploi imposées par Actiris. Elle n'a pas pu payer le loyer depuis deux mois. Les mois précédents ont, forcé-

ment, été payés avec retard. Son bail prend fin le 28 février. Vu les retards de paiement, son propriétaire lui a signifié qu'il ne renouvellerait pas le bail. Sans ces problèmes, elle était pourtant certaine de pouvoir conserver ce logement. Elle a accumulé les factures en retard, reçoit des rappels et donc des frais de rappel. Elle a passé les « fêtes de fin d'année » sans pouvoir fêter quoi que ce soit. C'est tout cela, et tant d'autres choses encore, que signifie un « retard de paiement ».

problème en parlant de soixante dossiers en retard, soit elle ne connaît pas son ampleur exacte... Dans les deux cas c'est très grave. Certains conseillers me disaient ne pas être au courant, en me remerciant de les alerter ! C'est important, cela veut dire qu'ils ne sont pas en contact avec les usagers ni avec les travailleurs. Ils sont déconnectés, même les conseillers de la majorité... Je ne comprends pas comment c'est possible. » Les files d'usagers inquiets s'allongent, leurs propriétaires téléphonent, le conseil se réunit mensuellement, le conseil spécial chaque semaine en présence de la présidente et personne ne sait rien... Le plus étonnant étant que le service de la Recette, chargé d'effectuer les paiements, n'ait pas tiré le signal d'alarme ou, s'il l'a fait, que cela n'ait pas déclenché l'alerte dans les autres services. Vu le nombre de paiements concernés, il est impossible que le Receveur - appelé désormais directeur financier - n'ait pas remarqué le niveau anormalement bas des sommes sortant de ses caisses.

tion : « Il semblerait que ce problème soit lié à la mise en place d'un nouveau système informatique, mais également (et avant tout ?) à un manque criant de personnel. Quels que soient les motifs de ces retards, il vous appartient de trouver les solutions permettant que les paiements soient rétablis. La situation sociale des familles concernées requiert une solution d'urgence. » (15)

Bernadette Schaeck revient sur ce contact avec les autorités politiques locales. « Heureusement j'avais toutes les adresses des conseillers, donc j'ai fait un courrier, très rapidement, en

en jour. Les assistants sociaux qui restent pleurent au travail, et les autres s'absentent. Mais avant de me mettre à mon tour en maladie, car je suis dans un état d'anéantissement, s'il vous plaît, je vous demande de nous aider et d'alerter les médias afin que les choses puissent bouger. Il faut que ce problème soit signalé car cela est illégal. Il s'agit de 800 paiements de bénéficiaires toujours pas faits et nous craignons le pire à venir.

Vous êtes mon seul espoir pour ce problème.

décrivant la situation gravissime, et en joignant le témoignage d'Olivia (prénom fictif) publié sur Internet et évoqué sur notre affichette posée dans les couloirs du CPAS. Il y avait une séance du conseil ce jour-là, tous avaient donc reçu le courrier. Je dois dire qu'ils ont dans l'ensemble bien réagi, y compris les conseillers Ecolo qui font partie de la majorité, c'est important de le dire. Au minimum ils doivent essayer de vérifier, et ils l'ont fait. Une motion a été adoptée, disant qu'il fallait prendre le problème à bras le corps. Ils ont également décidé de faire un conseil extraordinaire la semaine qui suivait, et ensuite une réunion hebdomadaire spéciale, avec ce seul sujet à l'ordre du jour : comment résorber le problème. »

Il semble que le problème avait une ampleur encore inconnue. « Des conseillers m'ont également fait savoir qu'il s'agissait d'environ plus de paiements non réalisés, au moins 1.500 ou 1.600. Alors soit la présidente nie le

Il aura fallu cette intervention de l'aDAS et un reportage télévisé pour que le problème arrive aux oreilles des conseillers, un phénomène d'autant plus inquiétant que le manque de main-d'œuvre est loin d'être neuf. L'aDAS a sélectionné quelques extraits significatifs des rapports d'inspection du SPP Intégration sociale, diligentés au CPAS de Schaerbeek. En 2018, l'inspection notifiait clairement un manque d'effectif pour mener à bien les missions de l'institution. Malgré une amélioration, « il vous est conseillé de poursuivre cet effort dans le recrutement de travailleurs sociaux supplémentaires et ce, afin de continuer à diminuer le quota encore trop élevé de dossiers actifs par travailleur social ». (16)

Le rapport de 2019, lui, signalait, pour la décision et la notification des dossiers sociaux : « Chaque décision doit être prise dans les 30 jours de la demande tant en ce qui concerne un

**« La plupart des collègues pleurent, il y en a qui ne veulent plus venir mais restent parce qu'ils savent que si on ne vient pas ça va juste empirer »**



⇒ octroi, un retrait qu'un refus et être notifiée dans les 8 jours. » Le rapport ajoutait que l'inspecteur a identifié « un cloisonnement entre certains services, ce qui empêche leur correct fonctionnement. De même, l'inspecteur a de nouveau fait remarquer le trop grand nombre de décisions prises hors délais, remarque déjà formulée à plusieurs reprises ». (17) Bien entendu, il est possible de considérer que le nouveau conseil hérite d'une situation préalable à son installation, mais les dysfonctionnements ne peuvent en tous les cas représenter une surprise.

### Qu'est le travail social devenu ?

Au moment où nous rencontrons l'aDAS, le problème des non-paiements semble être réglé. Le message d'un travailleur social, en date du 12 mars, rend compte de la situation.

court. Les gens craquent, partent en maladie, changent de travail... Effectuer un suivi social de qualité, accompagner les gens dans leurs difficultés, avec toutes les dimensions humaines motivant à épouser cette profession, cela demande du temps que les travailleurs sociaux n'ont pas. « Martine » évoquait déjà ces problèmes lors du JT du 22 janvier, « nous sommes 27 absents au total et ça devient vraiment difficile... On vit un cauchemar en fait, et ce sont les bénéficiaires qui en paient le prix. On travaille dans des conditions inhumaines, la plupart des collègues pleurent, il y en a qui ne veulent plus venir mais restent parce qu'ils savent qui si on ne vient pas, ça va juste empirer... ». (18)

La situation et les conditions de travail des travailleurs sociaux sont, avec des échelles différentes selon les

libérale s'insinue jusque dans ces institutions sociales. Un rapide sursaut s'avère donc nécessaire.

Au final, quelles sont les raisons de ce chaos matérialisé par un manque total de revenus durant plusieurs mois ? Changement de logiciel ? Augmentation de la pauvreté à Schaerbeek ? Ras-le bol et épuisement des travailleurs sociaux ? Dégoût de ce qu'est devenu le travail social en CPAS ? Désorganisation totale de l'institution ? Il s'agit sans doute d'un mélange de tout cela, mais quoiqu'il en soit, la responsabilité de tous ces ingrédients repose sur les autorités communales de Schaerbeek, couplée à la déliquescence de l'Etat social en Belgique. « Ce qu'on demande aux travailleurs sociaux, d'épouser une fonction de contrôle social, est une raison du manque de travailleurs suffisants pour la charge de travail. La présidente dit qu'il y a un problème de recrutement, qu'au CPAS de Schaerbeek on recrute tout le temps, mais je sais avec certitude qu'ils refusent également des candidatures et licencient. Pour des motifs parfois futiles. »

Que toute cette affaire nous soit connue grâce à un travailleur social soucieux de sa mission donne de l'espoir. A contrario, que son témoignage ait dû se réaliser à visage caché, la peur au ventre, est plus qu'inquiétant sur le climat régnant dans nos institutions sociales. Un travailleur social agissant dans l'intérêt de son public, pour le respect des lois et procédures,

## « Je me sens très mal comme assistante sociale. Le cœur bat très fort quand je décroche mon téléphone, je suis honteuse de parler à mes usagers »

« Les paiements en retard ont bien été effectués, mais on ne change pas en un coup de cuiller à pot une situation existante depuis de longues années... C'est en ordre, hormis le retard institutionnel, disons... classique. » Il était donc possible de résorber les problèmes. Oui, nous dit Bernadette Schaeck, « mais ils ont travaillé y compris les week-ends, y compris certains chefs. Ils ont mis toute l'énergie sur ça. Ce qu'on a su avec certitude, c'est que les paiements, probablement pas tous, mais des centaines, ont été faits en quinze jours. Donc en effet, c'est que c'était faisable, mais en mettant plus que les bouchées doubles, les chefs ont travaillé : ils ont eux-mêmes encodé des paiements. »

Ce problème à présent réglé, il resterait à résoudre le problème chronique, dû notamment au manque d'effectif résultant du dégoût des travailleurs sociaux sur ce qu'est devenu leur travail. La présidente du CPAS annonce dans le journal télévisé le recrutement incessant de nouveaux travailleurs, hélas il semble que cela ne suffise pas. Le temps durant lequel un travailleur social en CPAS reste à son poste est toujours plus

communes, préoccupantes partout. Bien entendu, nombreux sont celles et ceux de bonne volonté, mais les situations dans lesquelles ils sont placés ne permettent plus d'agir dans le bon sens. L'idéologie de l'activation prédomine partout. La méritocratie



### LES TRAVAILLEURS SOCIAUX S'EXPRIMENT

Outre les affiches de soutien à « Martine » et « Olivia », plusieurs travailleurs sociaux se sont confiés auprès de l'aDAS sur leurs conditions de travail. Quelques extraits : « Les conditions de travail des assistants sociaux de première ligne sont catastrophiques. Des délais d'agenda énormes, une quantité de travail administratif qui prend le pas sur la mission sociale du travail, des entretiens qui sont bien trop courts pour pouvoir tisser une relation de confiance avec l'utilisateur, etc. Mais le pire, c'est la gestion du personnel. Il est bien trop peu nombreux pour la quantité de travail. Dans un des services de première ligne, le service jeunes, ils sont

quatre pour une équipe de quatorze assistants sociaux. Il faut ajouter à cela les nombreux congés maladie et burn-out qui ne sont pas remplacés. Et les assistants sociaux qui restent se retrouvent à faire leur travail plus celui de leurs collègues. Résultat : ils craquent à leur tour ! »

Un autre affiche son ras-le-bol : « Je m'en fiche d'être viré tellement ce CPAS m'a fait du mal, tant que ce n'est pas pour faute grave. Pour le manque criant de personnel, si l'institution prenait soin de nous, il n'y aurait pas un aussi gros turnover et autant de burn-out. A la place, c'est toujours de la faute des assistants sociaux, même quand la hiérarchie

ne peut-il le faire ouvertement, sans risque ? Que sont donc les CPAS devenus, pour devoir réaliser ce type de constat ? (19)

Au fait, comment ce travailleur social

## Un travailleur social agissant dans l'intérêt de son public, pour le respect des lois et procédures, ne peut-il le faire ouvertement, sans risque ?

a-t-il eu l'idée de contacter l'aDAS pour exposer ses constats, ses dégouts et ses inquiétudes ? Laissons le dernier mot à Bernadette Schaeck : « Ça pourra paraître anecdotique à certains, mais je trouve ça important : le travailleur que nous avons appelé Martine m'avait un jour entendu parler de l'aDAS dans son école sociale, lors d'un débat. Il s'est rappelé de ça, des années plus tard, lors des problèmes de paiements sur son lieu de travail. Vous savez, nous allons parler dans les écoles sociales, faire des débats, parfois on sent

foire. » Un autre essaie de tenir bon sur ses valeurs sociales, « Merci à vous de continuer à faire ce travail. Je ne compte pas perdre ces valeurs qu'on nous a enseignées durant nos études, même en travaillant dans un CPAS. Je sais que ce n'est pas une bonne place de travailler dans un CPAS, mais ce sont les premiers qui m'ont embauché, pour tout le reste, je n'ai pas été retenu (hôpitaux, communes). »

Une autre ajoute encore, « Depuis des années, je suis assistante sociale au CPAS de Schaerbeek, je n'ai jamais vécu dans un tel climat de chaos... Je me sens nulle et impuissante, c'est très lourd psychologiquement. C'est juste un scandale, nous ne remplis-

que les étudiants "prennent" aux propos du débat, d'autres fois on ne sait pas si quoi que ce soit percute, on se demande alors si ça sert à quelque chose... Ici, les faits m'ont rappelé que c'est utile ! Il m'avait entendue lors de ses études, et quand quelque chose l'a vraiment scandalisé dans son travail, il s'est souvenu de notre existence et s'est dit : je vais les contacter ! »

Une preuve de plus, s'il en était besoin, de l'intérêt de quitter l'individualisme et de se regrouper pour défendre nos intérêts. □

(1) « La lutte contre la pauvreté en Belgique en six questions », sur le site du Service public fédéral (SPF) Sécurité sociale, avec comme source pour les données chiffrées : « Indicateurs de pauvreté en Belgique », STATBEL, 2016. <https://socialsecurity.belgium.be>

(2) Idem.

(3) « Quels sont les montants actuels du RIS ? », sur le site internet du Service public fédéral de programmation (SPP) Intégration sociale. « Mieux vivre ensemble » est le fier slogan affiché sur la bannière du site. <https://www.mi-is.be>

(4) Pour une analyse critique de ces indicateurs, lire notamment « Lutte contre la pauvreté : patienter un siècle encore ? », Yves Martens, [www.revuepolitique.be](http://www.revuepolitique.be), décembre 2019.

(5) « CPAS de Schaerbeek, note de politique générale 2020 », Introduction, page 2.

(6) « CPAS de Schaerbeek : Des allocataires non payés », Journal télévisé de la RTBF, reportage de Véronique Fievet, 22 janvier 2020.

(7) « Le CPAS de Schaerbeek en retard

sons plus du tout notre noble mission de service public, c'est écœurant. Je me sens très mal comme assistante sociale. Le cœur bat très fort quand je décroche mon téléphone, je suis honteuse de parler à mes usagers. Mes collègues et moi sommes horrifiées de ce mensonge (NDLR : Au sujet de la déclaration de la présidente sur les 60 paiements en retard). Elle est déconnectée de la réalité. Les collègues du Call center sont aussi épuisés, ils ne savent quoi dire aux gens. On a déjà connu des moments difficiles mais jamais à un tel point. Taux d'absentéisme énorme, ceux qui restent s'épuisent. Là, je suis en congé (prévu depuis longtemps) et je culpabilise en pensant à mes collègues, à mes usagers. »

de paiement », Journal télévisé de BX1, Reportage d'Aurélien Vanwelde et Nicolas Scheenaerts, 23 janvier 2020.

(8) Sans autre mention, toutes les citations en italique dans la suite de l'article sont des propos de Bernadette Schaeck, recueillis le 4 mars 2020.

(9) Se pose bien entendu la question classique du mot le plus adéquat pour désigner les personnes dont nous exposons ici la situation critique. Selon Bernadette Schaeck, « il n'y en a pas de bon », certains disent « allocataires », la présidente du CPAS parle de « citoyens bénéficiaires »... Par défaut, nous utiliserons avec Bernadette Schaeck le terme d' « usagers du CPAS ». En définitive ce sont « simplement », avec d'autres, des représentants de la population pauvre en Belgique.

(10) Communiqué de presse « La mue du CPAS de Schaerbeek se poursuit. Objectif : l'excellence ! », Cabinet de la Présidente du CPAS de Schaerbeek Sophie Querton, 31 juillet 2019.

(11) Suite du témoignage du Journal télévisé de la RTBF du 22 janvier 2020, courrier reçu par l'aDAS.

(12) Témoignage d'un second travailleur social du CPAS de Schaerbeek, reçu par l'aDAS.

(13) Détail piquant, le CPAS de Charleroi a été nommé dans la catégorie « Technology » des « Publica Awards 2019 » avec son projet Sociabili. Nous découvrons aujourd'hui cette étrange remise de prix, les Publica Awards récompensent les meilleurs projets publics, avec un slogan anglophone : « Inspire the public sector ». [www.publica-brussels.com](http://www.publica-brussels.com)

(14) Pour une brève explication du rôle de ces conseillers, et un résumé du mode de fonctionnement du CPAS, lire l'encadré « Organisation d'un CPAS ».

(15) Courrier de l'aDAS aux autorités du CPAS, « Retards de paiements des RI et aides sociales », 21 janvier 2020.

(16) Extrait du « Rapport d'inspection intégré SPP IS 2018 », adressé à Madame Dominique Decoux, précédente présidente (Ecolo) du CPAS de Schaerbeek [www.mi-is.be/sites/default/files/documents/schaerbeek\\_2018.pdf](http://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/schaerbeek_2018.pdf)

(17) Extrait du « Rapport d'inspection intégré SPP IS 2019 », adressé à Madame Sophie Querton, actuelle présidente (Défi) du CPAS de Schaerbeek [www.mi-is.be/sites/default/files/documents/schaerbeek\\_2019.pdf](http://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/schaerbeek_2019.pdf)

(18) Lire également d'autres extraits de son témoignage dans l'encadré « Seul espoir », et les témoignages de ses collègues dans l'encadré « Des travailleurs sociaux s'expriment »

(19) Bernadette Schaeck nous a par le passé largement rendu compte de l'état général de l'institution CPAS en Belgique francophone, le lecteur intéressé pourra se référer à son entretien paru dans notre numéro 96, disponible en ligne, en guise de complément à cet article. « Que sont les CPAS devenus ? », avril 2018, pages 8 à 15. [www.ensemble.be](http://www.ensemble.be)