

Jérôme Malazdra - CGSP

"On revient de loin, mais on avance"

► Selon vous, du point de vue du personnel, le cadre est-il suffisant par rapport à la charge de travail ?

JÉRÔME MALAZDRA : On revient de loin, mais il y a eu incontestablement des progrès. Quand je suis arrivé il y a six ans, il y avait 20 assistants sociaux (A.S.), aujourd'hui on est une quarantaine. Suite aux actions menées en 2004, on a obtenu l'engagement d'agents administratifs et d'assistants sociaux supplémentaires, et depuis la négociation a été constante. L'obtention de neuf nouveaux A.S. est acquise et la procédure en bonne voie, il y a des bruits qui circulent sur des engagements prochains.

Le problème essentiel, c'est le turn-over des A.S. Ce n'est pas propre à Anderlecht, c'est vrai dans tous les CPAS de la région bruxelloise. Il faut bien dire que ce n'est pas le "grand rêve" d'un jeune au sortir de ses études : quand j'étais à l'EOS, on me demandait "tu ne vas quand-même pas travailler en CPAS ? Et à Anderlecht, en plus ?". Beaucoup de jeunes collègues cherchent donc un travail plus calme, moins en première ligne. Car la charge de travail et le stress sont quand même importants.

Maintenant, il faut relativiser : en 2003, on avait un travail de suivi administratif deux à trois fois supérieur par rapport à aujourd'hui. L'assistant social devait créer le dossier de A à Z, aujourd'hui les

LES ASSISTANTS SOCIAUX NE PEUVENT TRAVAILLER AU RYTHME DE MACHINES, QUAND DEVANT EUX DES HUMAINS SOUFFRENT ET SE LIVRENT, NOUS EXPLIQUE JÉRÔME MALAZDRA, DÉLÉGUÉ CGSP AU CPAS D'ANDERLECHT. OÙ L'ON EST CONFRONTÉ À LA RÉALITÉ DU TRAVAIL SOCIAL ET SES LIMITES PRATIQUES.

/ Propos recueillis par **Denis Desbonnet**

renseignements "signalétiques" sont pris en charge par le personnel administratif. Je peux comprendre qu'un "nouveau" trouve la situation encore peu satisfaisante, mais pour ceux qui ont le recul, le changement est très net.

Par ailleurs, la charge croissante de travail est d'abord due au fait qu'on traite de nouveaux aspects du travail social : soins de santé, énergie, endettement... Je trouve que c'est une évolution positive de ne plus se limiter à l'aide financière. Et non seulement on traite plus de problématiques, mais on les traite aussi mieux, plus en profondeur. À présent, on a un suivi beaucoup plus proche : pour les étudiants, pour la recherche d'emploi... Il y a la cellule énergie, la médiation de dettes...

► **Reste qu'on nous parle de retards parfois très importants dans le traitement des dossiers et parfois pour les paiements...**

Vous confirmez ?

J.M. : Je suis persuadé que les retards tiennent à ce problème de turn-over. Quand j'ai commencé, pour tout engagement de personnel nous devions d'office passer par la tutelle, même pour remplacer les partants. Et on ne pouvait lancer la procédure que quand la place était vacante !

Nous avons obtenu que ce ne soit plus le cas, grâce à la pression commune de notre hiérarchie et des organisations syndicales. Je peux dire qu'on a vraiment agi au coude à coude dans le déblocage de cette situation. A présent, on peut faire l'appel à candidature dès qu'un A. S. donne (ou reçoit) son préavis. Mais on doit encore trouver la "bonne personne", la former durant un mois... Et il lui en faut deux ou trois de plus pour trouver sa vitesse de croisière. Entre-temps, une partie du travail est redistribuée aux autres A.S., mais comme ils sont déjà très occupés...

► **On nous dit aussi qu'il est souvent impossible d'avoir les A.S. au téléphone... Et pourquoi seules cinq personnes peuvent être reçues durant les permanences d'urgence ?**

J.M. : Pour ce qui est du téléphone, il y a des plages horaires prévues où, en principe, on peut nous atteindre. Bien sûr, on n'est pas vissés à nos chaises. Il m'arrive aussi de monter voir un collègue, ou de faire un saut dans un service voisin... Je peux comprendre que les gens en détresse veulent nous atteindre tout le temps, tout de suite, mais ce n'est pas possible ! Par contre, lorsqu'on est avec un usager, c'est vrai qu'on ne va pas répondre. Encore moins si on affaire à quelqu'un qui se livre, raconte des choses dures... C'est une question de respect élémentaire.

Idem pour le nombre d'usagers qu'on prend en permanence. Quand on arrive le matin, on ne sait pas ce qui nous attend. Cinq personnes, ça peut paraître peu.

Mais si ce sont cinq sans-abri, on y passe la matinée! Trouver un hébergement, contacter les services... On y consacre le temps qu'il faut, jusqu'à ce qu'on soit sûrs que la personne aie une solution, même provisoire. On ne va pas lui dire "revenez demain", sous prétexte qu'il y a des gens qui attendent dehors. Et si le deuxième cas, c'est une jeune-fille qui a subi de la maltraitance, parfois un viol...

On travaille avec de l'humain! Et on est des humains, nous aussi. Les gens qui viennent en urgence, ce sont souvent des cas lourds. Psychologiquement, c'est dur. Au cinquième entretien de ce genre, on doit "souffler", on a notre compte... Cela dit, j'avoue que si je devais faire la file des heures dans la salle d'attente de la rue Van Lint, je pêterais sans doute moi aussi un câble...

Quand je vois cette salle qui ne désemplit pas, tous les jours, c'est désespérant. Et de plus en plus inquiétant. On est confrontés à un "public" qu'on n'avait pas avant. Des gens ordinaires, qui s'en sortaient plus ou moins avec un mi-temps et qui se sont fait virer, ou qui sont en fin de bail et ne retrouvent rien d'abordable pour eux...

Mais ça, ce n'est pas la faute du CPAS, c'est le problème de la pauvreté qui explose, avec la crise économique. Sans compter les exclusions du chômage. On a vraiment le sentiment d'un grand "balayage", que l'ONEm remballé tout le monde, parfois simplement pour ne pas s'être rendu à une convocation. Tout ça pour faire baisser les statistiques au niveau fédéral. Nous, évidemment, on n'est pas repris dans ces statistiques...

► **Comme représentant syndical, quelles sont vos relations avec les comités d'usagers, le CDIM, et le CEDUC? Que pensez-vous de leurs revendications?**

J.M. : Sur le principe, je ne suis pas du tout contre le fait qu'il y ait de tels comités. Qu'on défende les

intérêts des personnes qui font appel au CPAS est plutôt une bonne chose. Là où je suis beaucoup plus réservé, c'est sur le mode d'action qu'ils privilégient.

Pour Madame Rigo, par exemple, elle a fait beaucoup et ses intentions sont sûrement bonnes. Mais le fait qu'elle mène un lobbying envers les instances politiques me gêne. Notamment, le fait de vouloir faire "passer" des cas en priorité ne me paraît pas la meilleure façon de faire. En tant qu'A.S. je suis très attaché à ce qu'on offre le même service – et le meilleur – à tous les usagers. Le plus équitablement et impartialement possible. Je trouve qu'il faut défendre tout le monde, sans traitement de faveur.

Quant à Monsieur Kim Lê Quang, je le connais bien et l'apprécie sur

le plan personnel. Informer les usagers, ça peut être positif, mais tout est dans la manière. Je trouve son approche peu objective. Aller dans la salle d'attente trouver les usagers, avant même qu'ils n'aient rencontré un assistant, pour les "mettre en garde", en leur disant de "veiller à ce qu'on respecte leurs droits"... Ça revient à dire que nous ne faisons pas consciencieusement notre travail. Ça crée d'avance une méfiance chez les usagers et c'est un peu "nous mettre au clou".

Suite à ce type d'interventions, je dois parfois commencer avant tout par "déstresser", rassurer l'usager que j'ai en face de moi pour la première fois! Informer les personnes de leurs droits, c'est aussi un de nos devoirs élémentaires, ça fait partie intégrante de notre travail.

Il n'y a pas de raison de laisser entendre qu'on ne le fait pas. On n'aurait pas fait trois ans d'études et choisi ce métier si on n'était pas soucieux de l'intérêt des gens qui font appel à nous.

Donc, là aussi, ça me gêne. Comme travailleur social et comme syndicaliste. Créer une opposition entre les usagers et les travailleurs, c'est se tromper de combat. Alors que sur le fond nos objectifs sont les mêmes. Peut-être que dans leur intention, l'action de ces comités n'est pas tournée contre les travailleurs, mais c'est souvent perçu comme cela. Cela dit, sincèrement, je suis tout disposé à une rencontre entre associations d'usagers et syndicats, pour lever les malentendus et essayer de voir comment agir en bonne entente. ■



JÉRÔME MALAZDRA, DÉLÉGUÉ CGSP DU CPAS D'ANDERLECHT