

Le Conseil Consultatif des Usagers Sociaux au C.P.A.S. d'Anderlecht (CCUS)

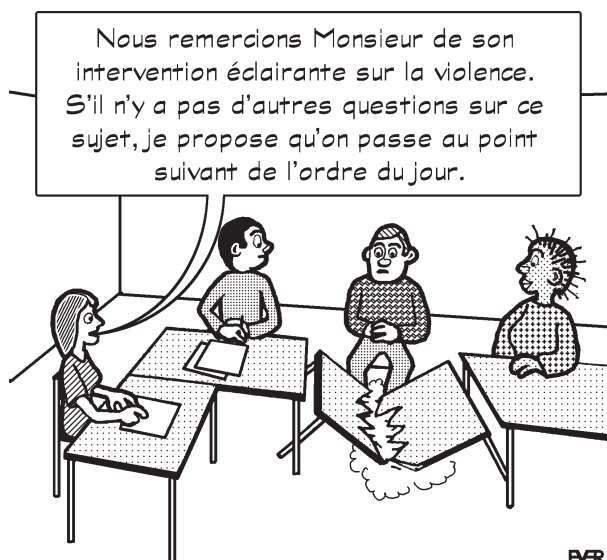
1. Une situation difficile

Brigitte Gervais,
déléguée du
Collectif
Solidarité
contre
l'exclusion au
CCUS ;
Heembeend 11,
2800
Mechelen.

La situation au CPAS d'Anderlecht est extrêmement difficile... Début mars 2004, la presse relatait de nouveaux incidents ayant motivé la fermeture du service social et entraînant par là même une situation catastrophique pour certains usagers...

Les problèmes qui se posent dans pratiquement tous les CPAS de la région bruxelloise (multiplication et diversification des tâches dévolues au CPAS, augmentation du nombre des ayant droit et complexité croissante de leur problématique, inadéquation des locaux, lourdeur du fonctionnement administratif et de l'organisation du travail elle aussi peu adaptée etc...) sont ressentis ici avec acuité, tant par les travailleurs sociaux que par les usagers.

L'histoire économique et sociale mais aussi politique de la commune explique en grande partie cet état de fait désastreux. Des mesures ont été prises et le nombre des assistants sociaux est par exemple passé de 13 en 1995 à 48 actuellement.



Mais les locaux vétustes et exigus, les difficultés du travail qui y sont liées et l'augmentation rapide des demandes d'aide (16.000 décisions en 2002, 20.500 en 2003) freinent les améliorations que l'on était en droit d'attendre de ces mesures (sans parler du turn-over des assis-

tants sociaux découragés...).

C'est dans ce contexte extrêmement difficile que le Conseil de l'aide sociale a pris l'initiative de créer un lieu de dialogue et de concertation entre les différents acteurs, à savoir les usagers sociaux, les conseillers, les assistants sociaux, des membres des services administratifs et des représentants du monde associatif d'Anderlecht. L'Observatoire local de la pauvreté d'Anderlecht ainsi que le Collectif ont été associés à cette démarche depuis sa création.

2. Constitution du Conseil consultatif des usagers

Le CCUS est donc l'expression de la volonté du Conseil du CPAS d'entrer dans un processus constructif en y associant les bénéficiaires de l'aide sociale. Outre l'aspect pluraliste du projet qui crée une possibilité de dynamique intéressante au sein même du Conseil de l'aide sociale, c'est également l'une des rares initiatives de la part de mandataires politiques qui reconnaît implicitement la capacité des usagers d'être des partenaires à part entière et la valeur de leur « expertise » pour l'élaboration de solutions. Un autre aspect intéressant de la démarche est d'établir une bonne communication entre les différentes parties concernées et de parvenir à une bonne connaissance réciproque.

Après une phase de réflexion pour préciser les objectifs que je viens de décrire et élaborer la façon de procéder, la démarche a pu se concrétiser dans le courant de l'année 2003.

Tout d'abord un courrier a été envoyé à tous les usagers sociaux du CPAS d'Anderlecht pour les avertir et les inviter à poser leur candidature en tant que représentant des usagers. Ensuite, une réunion a été organisée où les personnes intéressées ont pu obtenir toute précision utile et où celles et ceux qui avaient des difficultés avec l'écrit et/ou la langue française ont reçu de l'aide pour poser leur candidature et formuler leurs motivations.

A ce stade il était impératif, tant pour éviter les frustrations éventuelles de la part des usagers que pour garantir le bon fonctionnement du

CCUS, de bien préciser le rôle consultatif du conseil, la non prise en compte de problématiques individuelles et le rôle des représentants. Les éventuels malentendus levés, il restait 130 candidats dûment motivés, ce qui est remarquable !

Après une première sélection des candidats sur base d'un document où ils exposaient leurs motivations, il est resté une petite vingtaine de personnes.

Un groupe composé des conseillers de l'aide sociale, du chef du service social, des membres de l'Observatoire local de la pauvreté et d'un représentant du Collectif les ont rencontrées, chacune individuellement, afin de tenter d'évaluer leurs « compétences » et de mieux cerner leurs motivations. Ces entretiens se sont faits dans le plus grand respect des personnes et leur problématique personnelle n'a pas été abordée. La confidentialité du dossier social a été préservée et seul le type d'aide octroyée était mentionné sur les formulaires d'inscriptions. Des notes détaillées qui rendent compte de ce processus de sélection ont été établies et des précisions peuvent éventuellement être obtenues auprès de l'Observatoire local de la pauvreté.

A ce propos cependant quelques observations. Le responsable du service social était présent aux entretiens de sélection des candidats et son avis a pu être entendu. Il a cependant été délibérément choisi d'écarter la sélection de candidats sur proposition des assistants sociaux pour éviter une stigmatisation de certains usagers (connotés positivement ou pas) ; afin de garantir également la libre expression des usagers et de marquer clairement la différenciation des rôles dans chaque instance.

Du côté du Conseil de l'aide sociale, des assistants sociaux et du monde associatif anderlechtois, les membres effectifs et suppléants ont également été choisis. Un animateur professionnel a été engagé (CFIP).

3. Premières réunions du CCUS

La première réunion du CCUS a donc pu avoir lieu le 30 octobre 2003.

Les participants se sont présentés dans une ambiance conviviale. Après rappel des enjeux des CCUS et de son fonctionnement, le règlement d'ordre intérieur a été lu et commenté. Une question cruciale et toujours pas réglée aujourd'hui a été débattue, à savoir comment faire connaître l'existence du CCUS à l'ensemble des usagers ? Et quels moyens pratiques seraient les plus efficaces pour faciliter les contacts entre les usagers et ceux qui sont censés les représenter ? La fréquence des réunions est de une fois tous les 2 mois. Le CCUS s'est donc réuni deux fois depuis cette « première », les 8 janvier et le 11 mars 2004. La réunion se termine par un repas pendant lequel les échanges informels peuvent se poursuivre.

En ce qui concerne l'ordre du jour des réunions, il est composé à l'avance sur proposition des participants. Dès à présent, les principaux problèmes ont déjà été mis en évidence : organisation de l'accueil, cartes médicales, problématique des délais d'attribution des droits, violence... Ils n'ont pas pu être traités tous à fond, faute de temps bien sûr.

Il a été décidé de prendre en compte la nationalité officielle des personnes, sans tenir compte de leur pays d'origine.

C'est ainsi que nous avons, dans les représentants des usagers, peu de personnes originaires des pays nord-africains, bien que cette communauté soit fort représentée dans la commune. Doit-on le regretter dans la mesure où les problématiques qui vont être abordées au CCUS ne sont en rien spécifiques à telle ou telle communauté ?

Les personnes d'origine africaine francophone et d'un niveau d'instruction relativement élevé sont assez nombreuses. On peut voir ici le reflet de la réalité de la communauté africaine de notre pays, qui a un haut degré de scolarisation et une grande capacité de mobilisation. Il n'a pas été possible d'avoir un échantillon des types d'aide mais les personnes qui ont été choisies devraient pouvoir amener différents aspects de plusieurs problématiques de par leur expérience de vie (étudiants, personnes isolées ou avec enfants, personnes âgées, etc.) La convergence des préoccupations est évidente.

Tout aussi évident est l'esprit d'ouverture et de dialogue et la volonté de traduire ces échanges en changements tangibles sur le terrain.

4. Premières difficultés

Souhaitons que cette initiative riche en possibilités, mais qui en est à ses premiers pas, ait le temps de se développer et de faire la preuve de son efficacité sans être sabotée par l'urgence de la situation « explosive » au quotidien.

Dans un contexte d'arrêt de travail suite à une agression violente de la part d'un usager, les assistants sociaux, sur avis de leur délégation syndicale, ont déjà boycotté la dernière réunion du CCUS. On peut à la fois le comprendre et le regretter ! Outre le temps, nécessité inhérente à la fois à cette démarche qui se projette sur le long terme et à la problématique du CPAS d'Anderlecht où les difficultés actuelles sont le fruit d'années de marasme, il faudra encore à mon sens s'attacher à résoudre deux problèmes majeurs pour que le CCUS se développe utilement et atteigne ses objectifs :

- d'une part la représentativité des usagers élus. Comment faciliter les contacts entre eux d'abord (les autres parties intéressées ici, AS, conseillers etc. ont des possibilités de réunions de par leurs fonctions et disposent de moyens « logistiques » plus importants que les usagers), avec les autres usagers ensuite ? Des boîtes aux lettres ont été disposées dans la salle d'attente du CPAS pour recueillir les suggestions mais cela donne peu de résultats... Des pistes sont envisagées comme par exemple organiser une réunion d'information, mettre des locaux à disposition des représentants des usagers pour qu'ils puissent se réunir, etc. Il faut trouver des réponses sous peine de voir les personnes se démobiliser et/ou la démarche perdre en crédibilité.
- d'autre part, il me semble essentiel que les réunions soient de véritables rencontres et que chacun sorte, si pas d'une position de « défense », du moins de celle qui consiste à expliquer le « pourquoi » de la situation telle qu'elle se présente aujourd'hui. La discussion à propos de la carte médicale a été à ce point de vue exemplaire.

C'est déjà un premier pas et je peux imaginer

qu'il est déjà plus acceptable pour des personnes de savoir que les conditions d'octroi ou de prolongation de cette carte sont réglées par la procédure interne fixée antérieurement et que les formalités administratives lourdes pèsent autant sur les assistants sociaux que sur les médecins et les membres du conseil...

5. Pistes pour l'avenir

Cependant, ne serait-il pas plus fructueux d'être réellement à l'écoute de ce que les usagers ont à nous dire des conséquences graves qu'entraînent cette lourdeur administrative et ce manque de clarté dans leur vie quotidienne, dans un domaine aussi important que celui de la santé ? Et des solutions pratiques qu'ils imaginent ?

Le temps de parole « garanti » aux représentants des usagers lors des réunions est supérieur à celui des autres participants. Cela a été défini au départ. Reste à mettre en place progressivement les attitudes d'écoute, des questions leur permettant de reformuler et de préciser leurs idées afin que leur expérience soit utilisée dans la mise en place de solutions adaptées à leurs difficultés. Doit-on rappeler qu'il s'agit là de la finalité ultime du CPAS... ?

Et la référence ne devrait-elle pas être les prescriptions légales en cette matière, droits et obligations de chacun, plutôt que les pratiques et usages propres à chaque CPAS ?

Le Collectif continuera en tout cas à exercer son rôle d'observation et de vigilance et suivra l'évolution de cette initiative intéressante.