

Les CPAS à Bruxelles : état des lieux

en bref

Le CPAS a déjà fait couler beaucoup d'encre et alimenté bien des discussions... Le 6 mai dernier encore, une soirée-débat intitulée « *Constats et perspectives d'avenir pour les Centres Publics d'Action Sociale* », organisée par la CCSP-CSC de Bruxelles, réunissait des mandataires politiques et des travailleurs sociaux de terrain, ceux-ci étant pour la plupart des délégués syndicaux. La CCSP-CSC y présentait un mémorandum¹, fruit d'un long travail de réflexion entrepris à la suite du malaise (voire des crises) dans les services sociaux de plusieurs CPAS de la région bruxelloise.

Le mémorandum et le débat ont le mérite d'attirer à nouveau l'attention sur la situation de plus en plus difficile dans de nombreux CPAS, tant pour les travailleurs que pour les usagers.

1. Le rôle du syndicat

La volonté du syndicat de s'impliquer ainsi dans une problématique qui touche ses militants ou affiliés est particulièrement à saluer dans la mesure où il ne s'agit pas seulement de la défense des droits d'une catégorie de travailleurs (les AS (assistants sociaux) en l'occurrence). Leur démarche inclut clairement les usagers en leur qualité d'anciens ou de futurs travailleurs, éventuellement aussi membres des organisations syndicales.

La CCSP-CSC s'est aussi clairement positionnée ici dans son rôle de vigilance et de groupe de pression pour une meilleure justice sociale et la revendication du respect des droits de chacun. Elle a annoncé que le débat n'était pas clos et que l'action allait se poursuivre en y associant d'autres partenaires. Restons donc dans l'attente...

Peut-on imaginer qu'un jour les syndicats assurent la représentation et la défense des usagers de CPAS ? ou - à défaut - qu'ils mettent des moyens logistiques à disposition des usagers afin qu'ils puissent mieux s'organiser ?

Les difficultés dans les CPAS ont des conséquences graves tant pour les travailleurs que pour les usagers. La CSC fait un état des lieux et des propositions. Tout le monde y gagne quand ça fonctionne mieux !

2. Les AS² remis en question

Ces éléments sont certes très encourageants. Sur le fond du problème, nous observons cependant à regret le même phénomène que celui qui s'était produit en 2000, lors du colloque « *Le CPAS en questions* » organisé à l'initiative du Collectif Solidarité Contre l'Exclusion³ : en fait ce sont les assistants sociaux de CPAS qui se sont trouvés être mis en question !

Remise en question bien compréhensible. Fructueuse même puisqu'elle a suscité la création d'un groupe de travail à l'initiative de quelques travailleurs sociaux de CPAS motivés pour réfléchir à la qualité de leur travail et ébaucher une fédération d'assistants sociaux de CPAS de la région bruxelloise (<as_19_mw@hotmail.com>), à l'instar de celles qui existent déjà en Wallonie et en Flandre.

Remise en question bien compréhensible aussi, dans la mesure où les assistants sociaux sont « la vitrine » du CPAS, ce qu'on peut en voir de l'extérieur... Ce sont eux les interlocuteurs obligés des personnes qui ont besoin d'aide. Et ils sont, à plus d'un titre, en première ligne...

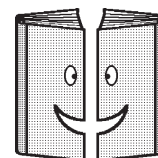
Bien des choses sont à réfléchir et à réorganiser du point de vue de la pratique du travail social en CPAS. Ceci fera l'objet d'un prochain article dans ce journal.

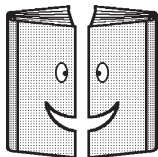
Article rédigé par Brigitte Gervais, en étroite collaboration avec des travailleurs de CPAS (en fonction et tenus par leur devoir de réserve).

(1) Ce document peut être obtenu sur demande.

(2) Assistants sociaux.

(3) NDLR : les Actes du forum et la plaquette de propositions (« CPAS plus et mieux ») qui en est issue sont toujours disponibles sur le site internet du Collectif, ou sur simple demande à notre secrétariat. Les analyses et propositions touchaient l'ensemble de l'organisation des CPAS et certainement pas uniquement les travailleurs sociaux, qui sont aussi victimes des dysfonctionnements et du manque de moyens des CPAS.





3. Les responsabilités

Mais avant d'emboîter le pas à cette démarche de remise en question des AS, nous trouvons qu'il est essentiel de s'interroger et de mettre cette problématique en perspective. De peur de laisser glisser le débat exclusivement vers les travailleurs sociaux et d'éluider ce qui pour nous reste la question de fond : les responsabilités.

Cette question est rarement formulée. Dans le contexte plus général de l'Etat social actif et des multiples mesures qui touchent les plus vulnérables de la société, à quand le débat sur le CPAS dans sa dimension de service public, comme instrument de lutte contre la pauvreté ? Sur sa capacité à intégrer les nouvelles compétences ? Sur ses moyens, son organisation ? Sur l'adéquation de celle-ci à l'évolution des besoins de son public et à la diversification de celui-ci ? Sur l'enjeu que continue de représenter sa gestion au niveau de la politique communale etc.

Faute d'élargir ainsi le débat, on risque de laisser peser la responsabilité de la bonne exécution des missions du CPAS sur une seule catégorie professionnelle avec 2 risques majeurs :

- Le premier qui apparaît déjà dans certains services sociaux de CPAS (burn-out, turnover, ...) touche les assistants sociaux.
- L'autre concerne les usagers. Pour nombre d'entre eux, l'aide du CPAS est une question de survie. Est-il dès lors acceptable, ne serait-ce que d'un point de vue éthique, de les laisser « à la merci » de la compétence et de la subjectivité d'un AS (sachant aussi que les informations sur les droits transitent le plus souvent par les AS eux-mêmes et que la possibilité d'être entendu par les instances de décision et/ou les recours sont des procédures parfois longues et compliquées).

Tenter de discerner ainsi les responsabilités effectives dans les dysfonctionnements ne relève pas d'un réflexe de défense « corporatiste ». Nous savons tous bien sûr que certains AS de CPAS manquent trop souvent à leur mission, notamment en acceptant des pratiques prônées par certaines de ces institutions, pratiques qui peuvent parfois être incompatibles avec un travail social digne de ce nom.

Il n'empêche que, chaque fois que l'on débat des dysfonctionnements des CPAS, où que ce soit, et quel que soit l'objectif poursuivi, les problèmes suivants sont immanquablement évoqués : accueil, information, délais d'attribution des droits, recours, carte médicale, réquisitoire, attestations, locaux, personnel et son statut, violence, etc. Ces questions sont-elles du ressort exclusif des AS ?

3. Des changements

C'est donc avant tout dans un souci de trouver rapidement de vraies solutions à toutes ces questions qu'il nous paraît intéressant (et urgent) de bien poser le problème !

Ceux qui assument ces responsabilités détiennent aussi en principe le pouvoir et la capacité d'apporter des changements. Nous pensons évidemment aux mandataires politiques mais également aux hiérarchies administratives et financières des CPAS.

Certains de ces responsables sont d'ailleurs conscients tant des problèmes que du rôle qu'ils ont à jouer dans l'amélioration de la situation et ils y travaillent déjà. Et ce travail ne pourra se faire qu'en concertation et collaboration avec tous les acteurs, car il est clair que les intérêts sont convergents : tout le monde y gagne quand le CPAS fonctionne bien !

4. N'en restons pas là

Notre objectif en écrivant ces lignes est d'inviter chacun à réfléchir, à voir ce qu'il peut faire en ce sens dans la sphère d'action qui lui est propre, ou à persévérer pour ceux qui oeuvrent déjà dans cette voie.

Ce fameux droit à l'aide sociale dans la dignité et le respect, au-delà des discours, n'est pas toujours une réalité pour ceux à qui il est destiné. Le garantir est pourtant un devoir collectif.

Pour ceux qui n'en sont pas convaincus : qui a la certitude de ne JAMAIS devoir faire appel à un service du CPAS (avance sur pension, sur allocations de chômage, repas chauds à

domicile, aides familiales, établissements de soins, etc.) ?

N'hésitez pas à envoyer au Collectif vos réactions⁴, témoignages ou éventuellement contributions sur ce sujet si vous êtes expert à

quelque titre que ce soit. Car c'est du dialogue et de l'écoute mutuelle que naissent les véritables changements !

Le sujet n'est pas clos... on en reparlera.

(4) Le courrier est à adresser à la rédaction.

A lire

Guy BAJOIT et Abraham FRANSSSEN « Le métier d'assistant social », 1997, dans la revue « Travailler le social » n°17.

Guy BAJOIT « La place de la violence dans le travail social », mars 2003.

Les différents articles parus dans « le Journal du Collectif » : voir www.enter.org/solidarity, rubrique « A propos des CPAS » .

Contacts utiles

CSC – CCSP : 02-508.87.50

FGTB - CGSP : 02-508.58.11

Groupe de travailleurs sociaux de CPAS bruxellois : as_19_mw@hotmail.com

Observatoire indépendant des CPAS bruxellois : obicpas.bruxelles@swing.be

Centre pour l'Égalité des chances, service pauvreté : luttepauvrete@cntr.be

Droits et respect : 0478-432.476

CEDUC : ceduc@tiscali.be

Comité des Citoyens sans emploi : 0486-300.073

(liste non exhaustive)

A lire, à débattre

