

Hors du contrôle, point de dignité ?

Fin septembre, la Fédération des CPAS wallons innovait en organisant une université d'été, qui s'est tenue pendant deux jours à Herbeumont. Une après-midi de synthèse eut lieu trois semaines plus tard pour présenter la synthèse des ateliers qui avaient eu lieu auparavant. A cette occasion, Bernard Dutrieux fit le discours que nous reproduisons ci-dessous. Il résume bien la situation paradoxale des travailleurs sociaux en CPAS aujourd'hui.

“ Monsieur le Ministre, Mesdames, Messieurs les Présidents, Mesdames, Messieurs les Secrétaires, Mesdames, Messieurs les travailleurs sociaux, Chers Collègues,

Il me revient de vous faire rapport quant aux travaux menés par les travailleurs sociaux à Herbeumont il y a trois semaines autour de deux thématiques pour le moins paradoxales. La première visait à répondre à la question de savoir à quoi sert un CPAS et la seconde à la manière de transmettre les valeurs essentielles.

Paradoxales, car enfin, en tout cas pour ce qui relève de ce que à quoi sert un CPAS, la Loi, rappelée dans ses grandes lignes le matin du premier jour par Christophe Ernotte, définit plutôt bien les tâches à effectuer. Et son article 1er, non seulement définit plutôt bien la mission - permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine - mais l'énoncé même de cette mission contient la valeur cardinale de la raison

LES TRAVAILLEURS SOCIAUX SONT DE PLUS EN PLUS CONFRONTÉS AUX MISSIONS DE CONTRÔLE QUE LEUR IMPOSE LA MISE EN PRATIQUE DE “L'ÉTAT SOCIAL ACTIF”. CETTE SITUATION EST DÉNONCÉE PAR LES PROFESSIONNELS DU SECTEUR, PUBLIC COMME PRIVÉ.

/ Bernard Dutrieux

Chef de service du Centre de formation des CPAS, Fédération des CPAS wallons (UVCW) ●

d'être de l'institution. Nous pourrions croire que tout devrait donc être clair.

Eh bien, si en organisant, avec votre soutien Monsieur le Ministre, cette “Université d'été”, soit une activité hors de nos habitudes – un stage résidentiel pendant deux journées – c'est que nous avons conscience d'un mal-être grandissant chez les travailleurs sociaux quant à la manière dont la mission s'exerce concrètement et

MAIS À QUOI SERT DONC UN CPAS?

Revenons aux questions posées. La première était “*Mais à quoi sert donc un CPAS?*” Nous avons dans cet atelier travaillé en quatre sous-groupes. Je tenterai donc ici d'en faire la synthèse.

Ma première impression, c'est que le résultat des travaux est pour le moins pragmatique. Point de grandes envolées lyriques sur le droit à la dignité humaine et sur le rôle

laquelle des professionnels disposent de l'information et la dispensent auprès des usagers. Cette information est administrative, elle permet d'orienter, d'assurer des relais et de coordonner l'action individuelle des usagers comme des institutions.

Il y a aussi accord pour faire état du rôle de sensibilisation, de conseil, d'accompagnement des usagers au travers notamment de l'écoute, gage de la confiance. Il y a encore évidemment cette mission d'octroyer des aides matérielles, clé angulaire du travail, avec la nécessité de vérifier et contrôler... Le CPAS peut aussi développer des projets, notamment dans le domaine de l'insertion. Enfin toutes ces choses qui sont dans la Loi, et sur lesquelles il y a consensus assez général.

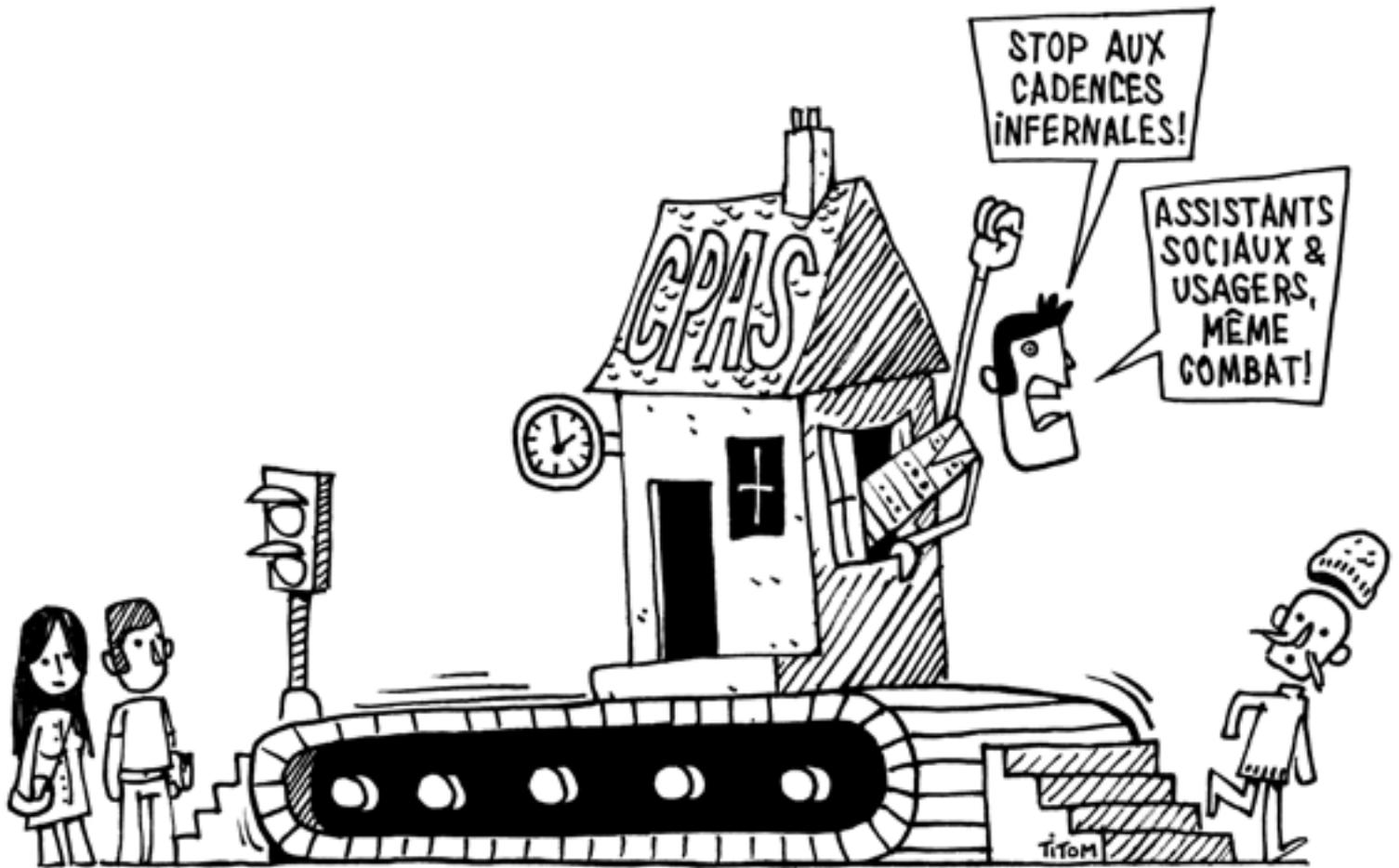
Sur un plan plus sociétal, on peut aussi considérer que le CPAS contribue à assurer la paix sociale à moins que, suivant le regard idéologique que l'on porte sur les choses, l'on en vienne à considérer que tout cela sert les intérêts du système capitaliste.

“ **LE RENFORCEMENT
DU CONTRÔLE EST
UN OBSTACLE
À LA CONFIANCE.** ”

comment les valeurs professionnelles du travail social peuvent être respectées. Et le déroulement des deux journées d'Herbeumont indique à suffisance que notre perception est non seulement fondée, mais qu'elle s'avère partagée par les professionnels.

supposé du CPAS devant éradiquer la pauvreté. Les illusions ne sont plus de mise et nous ne pouvons que le comprendre.

Chacun s'entend pour dire que le CPAS est “une plaque tournante” c'est-à-dire une structure dans



ETAT SOCIAL ACTIF

Mais enfin, il y a quelques difficultés... La première vient du contexte idéologique dominant dans lequel les CPAS déploient leurs actions, nous voulons parler de l'Etat social actif. Ne nous y trompons pas, la profession est bien consciente que le rôle de contrôle attendu d'elle s'est renforcé de manière telle que les participants se demandent si nous n'en sommes pas arrivés à un point tel que le métier d'assistant social en CPAS devient impossible.

La fin de ce que l'on appelait faussement l'Etat providence a distendu les mailles du dernier filet de protection sociale. Et le renforcement du contrôle est un obstacle au fondement d'une relation professionnelle efficace, à savoir la nécessaire confiance.

Car enfin, l'utilisateur en arrivant au CPAS vient pour l'exercice de ce qu'on lui présente comme un

DROIT. Il lui arrive de penser que l'assistant social dispose d'une baguette magique pour résoudre le paquet de problèmes qu'il vient déposer devant lui. Il est attendu de l'assistant social qu'il rassure, qu'il sauve, qu'il réponde à l'urgence, qu'il trouve des solutions,...

Et face à cela, bien souvent il n'y a que de l'impuissance tant les moyens sont dérisoires et la reconnaissance des professionnels si faible, de la part de beaucoup d'utilisateurs, souvent de la part des conseillers qui fonctionnent encore trop souvent sur des jugements hâtifs voire sur des ragots.

PARTIR DE L'USAGER

Comment retrouver un peu de sérénité dans la profession quant à la mission? La Loi dit que le CPAS doit agir préventivement. C'est trop rarement le cas. Il y aurait matière à mieux définir cet aspect de la mission et à le renforcer. Il y aurait alors moins de sentiment d'impuissance.

"Prendre le temps pour en gagner". Un secrétaire de CPAS a donné instruction à ses travailleurs sociaux de ne consacrer que 15 minutes à un usager lors d'une permanence sociale. Disons le tout net, c'est la marque d'une méconnaissance fondamentale du métier. Prendre le temps avec un usager, un temps construit et professionnel ne peut que conduire à moyen terme, à de meilleures chances d'efficacité. Dans l'urgence, on ne traite que la surface. Les assistants sociaux reconnaissent qu'ils manquent parfois de cadrage dans l'exercice de leur profession. C'est sûrement affaire de formation et d'organisation.

Si l'on veut que le CPAS soit un lieu de réelle réinsertion, il est essentiel de partir de l'utilisateur. Cela nécessite que les projets d'insertion, par exemple, ne soient pas projetés sur les personnes aidées. Les politiques doivent alors faire confiance aux professionnels, éviter des promesses irréalistes, accep- ➔

→ ter que le temps du politique n'est pas le temps du travail social et encore moins celui de l'usager, et qu'il en va du temps comme des aspirations. A ne pas tenir compte de ces réalités, l'échec a toutes les chances d'être au rendez-vous.

LIEUX DE RÉFLEXION

Les CPAS ne sont pas assez des lieux de réflexion autour des politiques sociales. Certes la Loi dit que le responsable du service social fasse rapport quant aux constats sociaux et besoins de la population. Mais trop souvent ces rapports annuels ne sont pas faits, souvent par sentiment d'inutilité. Il y aurait pourtant intérêt à ce qu'ils soient pris en compte et davantage utilisés pour la définition de vraies politiques sociales. Les travailleurs sociaux veulent réaffirmer l'importance de la première ligne. La spécialisation est sans doute nécessaire, mais il est fondamental de maintenir une vision globale de la personne.

Dans le même ordre d'idées, il est essentiel de cesser de morceler

les aides. Chèque culture, chèque mazout, chèque ceci et cela, interventions diverses... Chaque ministre y va de sa mesurette! On pourrait penser que c'est électoralement rentable (ça reste à prouver) mais c'est globalement inefficace, déstructurant et même parfois humiliant pour les personnes. Pour les travailleurs sociaux, cela multiplie les tâches administratives et nuit à la recherche d'une vision globale de l'usager. Et cela renforce – si besoin en était – l'impression que le CPAS est tout à la fois un fourre-tout pour des politiques décidées à d'autres niveaux et qu'il est la banque des pauvres! Mister cash quand tu nous tiens!!!

A propos du travail administratif, il prend une place démesurée! Au détriment du travail relationnel qui reste tout de même la pierre angulaire du travail social. Il y aurait matière à faire sur cette question. Ne faudrait-il pas découpler la mission de contrôle et celle d'accompagnement social? Cela peut ne pas sembler évident, mais

ce serait intéressant de réfléchir à cette problématique.

LES VALEURS DU CPAS

Mesdames, Messieurs, venons-en à la thématique du deuxième atelier qui me concerne. "Comment transmettre les valeurs essentielles?" Dans une réflexion globale sur l'éthique, la question des valeurs est évidemment au cœur du débat.

Les valeurs sont indissociablement liées à notre personnalité même si les deux niveaux ne se confondent pas. Nos valeurs, et nos croyances, sont le fruit de nos origines, sociale, culturelle, de notre éducation, de nos expériences et constituent notre vision du monde. Les valeurs vont déterminer nos comportements. Notre souci constant, quelles que soient nos responsabilités, est de veiller à ce que nos valeurs soient respectées.

Ceci est important pour les assistants sociaux parce que l'on fait ce métier sur des valeurs souvent très affirmées. Et quand ces valeurs

sont mises à mal, ce sont les travailleurs sociaux qui souffrent, c'est l'ensemble de la profession qui est désarçonnée.

C'est pourquoi il nous a semblé utile de consacrer un temps assez conséquent, avec le groupe (une quarantaine d'assistants sociaux) à déterminer ces valeurs. Nous l'avons fait à l'aide d'un *brainstorming* effectué dans les règles de l'art.

A l'issue de ce travail, nous avons déterminé neuf valeurs fondamentales pour la profession. Le résultat dépend évidemment du contexte dans lequel il est effectué. Nous faisons toutefois confiance à un groupe représentatif pour estimer que nous avons là le corps des valeurs des assistants sociaux dans un CPAS.

DES VALEURS QUI ENGAGENT

Les voici donc: Respect, Équité, Humanité, Liberté, Engagement, Tolérance, Solidarité, Dignité, Justice. Monsieur le Ministre,

Mémoire 2009 des CPAS wallons

Le 12 décembre dernier, la fédération des CPAS wallons tenait son assemblée générale. A cette occasion elle a présenté son mémoire régional et communautaire 2009. Christophe Ernotte, directeur de la fédération, nous en présente les principales revendications.

CHRISTOPHE ERNOTTE: Il s'agit bien sûr de la synthèse de nombreuses demandes et propositions. Mais en gros, il y a trois grands thèmes qui ressortent. Tout d'abord bien sûr la question du financement. Nous avons récemment obtenu 5 millions d'euros supplémentaires pour le Fonds spécial de l'aide sociale (FSAS). Pour 262 CPAS et 35.000 bénéficiaires, c'est évidemment une aumône. La région wallonne doit revoir conséquemment le FSAS, comme elle l'a fait pour le Fonds des Communes. Ceci permet de maintenir une solidarité au niveau régional. Car ce sont les communes les plus pauvres qui supportent la charge financière la plus lourde pour

leur CPAS. A terme, si l'on n'intervient pas, nous craignons réellement une dégradation pour les CPAS.

Un second point qui ressort, et là c'est nouveau, c'est la question de l'énergie. Les CPAS reçoivent de plus en plus de demandes, ce qui n'arrivait pas avant. La libéralisation du marché du gaz et de l'électricité n'a pas été une réussite, c'est le moins qu'on puisse dire. Les Commissions locales de l'énergie (CLE) sont engorgées, il y a des problèmes avec l'installation des compteurs à budgets... On voit aussi des problèmes avec le fonds social de l'eau. Tout ceci pose question et interroge l'absence d'un service universel et de son caractère public. Au sujet de l'énergie, il faut avancer car les choses se détériorent très fort.

Le troisième point, c'est la modernisation des structures: la formation des travailleurs sociaux, la modernisation des relations avec la tutelle régionale. En matière de

formation, le secteur privé a développé des fonds grâce à ces cotisations. Côté public, la formation s'adresse aux agents des communes mais pas à ceux des CPAS. Pourtant ceux-ci doivent faire face à une législation toujours plus abondante.

Par ailleurs, une réforme du statut des grands légaux (secrétaires et receveurs) est nécessaire, de même qu'on doit revoir le statut administratif et disciplinaire des agents de la fonction publique. Si on veut introduire une démarche qualité, il faut plus de souplesse, des augmentations de barèmes, valoriser les agents qui travaillent bien; mais aussi pouvoir intervenir quand les choses se passent mal. Enfin, concernant la tutelle, il faudrait aussi un contrat qualité, une démarche par objectifs, plutôt que de fournir des brouettes de papiers et pratiquer des inspections sans descendre sur le terrain ou sans fournir des outils modernes de gestion.

Propos recueillis par Jean-Marie Coen.

Activation, autonomie: à tout prix?

Mesdames, Messieurs, vous l'avez compris, quand l'une de ces valeurs n'est pas respectée, la profession ne trouve pas son compte.

Mesdames, Messieurs, vous l'avez aussi compris: ce sont des valeurs fortes, qui engagent. On ne parle pas impunément de respect, d'humanité ou de solidarité. Et que dire de la justice! Et la dignité? Ah voilà une valeur qu'elle est belle. Et que la Loi consacre; sacralise quasiment.

Croyez-vous Mesdames, Messieurs, que la dignité est toujours présente quand on voit les conditions d'accueil dans certains CPAS, le travail à la chaîne dans les permanences sociales, les motivations douteuses de certaines décisions?

Et puis surtout, cette tare essentielle de l'Etat actif: cette idée centrale qui consiste à penser que si l'exclu est dans sa situation, c'est sa responsabilité, et non plus comme nous le pensions collectivement il y a trente ans, celle de la société. Voilà qui n'est guère compatible avec la dignité.

Voilà Mesdames, Messieurs, ce qu'au cours de cet atelier les assistants sociaux ont dit ressentir. Ils nous ont aussi dit que la première chose qui pouvait contribuer à la transmission de ces valeurs, auprès des jeunes de la profession, auprès des mandataires, des collègues en général et des usagers, c'est d'avoir un comportement en congruence.

Cela passe par le respect du droit, essentiel à l'exercice du social dans un Etat démocratique. Cela passe aussi par le respect de la déontologie professionnelle et de l'éthique, c'est-à-dire de la morale. Il est fondamental que des progrès soient faits afin que les conditions de travail soient davantage en conformité avec ces exigences. Et le politique doit y jouer sa partie.

Je vous remercie de votre attention. ■

”

① Le titre, le chapeau, les intertitres sont de la rédaction.

A L'ÈRE DE "L'ÉTAT SOCIAL ACTIF", LE SECTEUR DE L'AIDE AUX SANS-ABRI N'ÉCHAPPE PAS À L'ESSOR DES POLITIQUES D'ACTIVATION, DE RESPONSABILISATION OU ENCORE D'AUTONOMISATION. ET CE AVEC DES IMPACTS DIRECTS AUSSI BIEN POUR LES USAGERS QUE POUR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX QUI LES ACCOMPAGNENT.

Deborah Oddie
Chargée de projets à l'Association des Maisons d'Accueil ①

Quels que soient les pouvoirs subsidiaires (Cocof, Cocom ou Région wallonne), tous assignent aux maisons d'accueil, via décrets ou ordonnances, des objectifs en lien avec "l'acquisition ou la récupération de l'autonomie", "la réinsertion dans la société" des personnes qui y sont accueillies.

Comme le dit Bernard De Backer, auteur d'un ouvrage récent ② sur les centres d'accueil, "les défis à relever par les centres d'accueil paraissent immenses". Effectivement, la complexité des situations où les problématiques sont nombreuses et intriquées est courante. Dès lors, la mise à l'emploi et/ou l'acquisition d'un logement autonome semblent, de plus en plus, être des objectifs non réalisables voire non souhaitables dans l'immédiat.

Pourtant les travailleurs sociaux sont tenus d'aider les usagers à développer "un projet personnel", à les faire "se prendre en main". Et ce, alors qu'aussi bien les usagers que les professionnels sont lucides sur le contexte socio-économique de notre société: prix des

loyers élevés, faiblesse des ressources financières, ruptures des solidarités, problèmes de santé physique et mentale... La "pression" qui repose sur les travailleurs sociaux n'est donc pas négligeable et suscite la réflexion.

Est-il "toujours" pertinent de travailler sur des projets d'insertion, d'autonomie? A tout prix? (Dans un logement précaire?) Ce qui semble en tout cas essentiel pour notre fédération, c'est que les intervenants sociaux puissent établir des modes d'intervention pertinents, qu'ils puissent travailler par projet individualisé, adapté à chacun où l'objectif n'est pas obligatoirement l'autonomie totale de la personne mais où des avancées puissent être perçues. Soutenir la politique nommée dans "Les cent portes de l'accueil" comme "la politique des petits pas" et non la politique du résultat.

Ce travail peut notamment se faire en développant les collaborations avec d'autres services afin d'éviter une prise en charge où la maison d'accueil serait l'unique lien "social" de l'usager. Toutefois, les liens forts et structurants établis tout au long de l'hébergement sont un ciment essentiel sur lequel la personne peut s'appuyer lorsqu'elle quitte la maison. C'est pourquoi de plus en plus de centres ont développé un travail de "suivi post-hébergement".

Dans cette perspective, il nous paraît évident qu'il est important de faire preuve d'ouverture d'esprit et de créativité notamment via le développement de projets d'habitations solidaires, d'habitats accompagnés, tout en préservant les droits sociaux des personnes (suppression du statut cohabitant). ■

① Créée en mai 1968, l'Association des Maisons d'Accueil et des services d'Aide aux Sans-abri (A.M.A.) fédère plus de 60 institutions assurant l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement d'adultes et de familles en difficulté psychosociale en Wallonie et à Bruxelles.

② Bernard De Backer, "Les cent portes de l'accueil: héberger des adultes et des familles sans-abri", Edition Couleurs Livres, mai 2008.

