

Benoît Lambotte - CSC

"On n'a plus investi durant 20 ans."

Benoît Lambotte est secrétaire régional de la CSC pour les administrations locales et régionales de Bruxelles. Il s'exprime ici en compagnie d'un délégué CSC du CPAS d'Anderlecht qui a souhaité conserver l'anonymat.

► **Le CPAS d'Anderlecht connaît des remous depuis des années. Quelle est votre analyse de la situation?**

BENOÎT LAMBOTTE : Il faut replacer le problème dans son contexte plus global. À partir de 2002, à travers toute une série de conflits dans les CPAS bruxellois, à Molenbeek, à Schaerbeek, puis à Anderlecht, on a constaté que nos délégués et militants y étaient vraiment en souffrance – et le mot n'est pas galvaudé.

Or, notre point de vue a toujours été que l'intérêt des travailleurs et des usagers sont intimement liés et interdépendants. Il est impossible de faire du travail social digne de ce nom si les uns et les autres sont malheureux et mécontents. On a donc réuni tous ces délégués et militants pour qu'ils témoignent de leur situation et on a constaté qu'il y avait pas mal de points communs dans ce qu'ils dénonçaient.

Cette réflexion a notamment débouché sur deux initiatives. D'une part, la rédaction d'un mémorandum. Ensuite, l'organisation d'une soirée-débat à laquelle nous avons invité des représentants politiques

TRAVAILLEURS ET USAGERS DES CPAS ONT DES INTÉRÊTS LIÉS. QUAND LES PREMIERS TRAVAILLENT À UN RYTHME FOU DANS DES LOCAUX INADAPTÉS, LES MINIMEXÉS TRINQUENT. LA CSC VEUT QUE DIMINUE LE POIDS DU TRAVAIL QUI FAIT FUIR DE NOMBREUX AGENTS EN SOUFFRANCE.

/ Propos recueillis par **Denis Desbonnet**

régionaux et les présidents de CPAS. La plupart d'entre eux ont reconnu la pertinence de notre démarche, mais souvent pour ajouter "ça ne me concerne pas, chez moi tout va bien". Ou en invoquant le fait que la clé des problèmes se situait à d'autres niveaux de pouvoir, régional et surtout fédéral. Ce qui me semble un peu facile, car enfin, ils sont tous membres de partis qui sont aussi présents à ces niveaux...

► **Qu'en est-il de la situation particulière au CPAS d'Anderlecht?**

B.L. : À Anderlecht comme ailleurs, les deux leitmotivs étaient la surcharge de travail et l'inadaptation des locaux : pas seulement pour les travailleurs, mais aussi pour l'accueil des personnes. Cette question de l'accueil est essentielle pour l'image que les usagers - et la population dans son ensemble - vont avoir du service public qu'est un CPAS. De ce point de vue, il faut bien dire que le bâtiment de la rue Van Lint est un "cas d'école", c'est vraiment "à chialer".

Le premier gros conflit que j'ai suivi, vers 2003-2004, était précisément motivé par ces deux problèmes récurrents : le manque de personnel et l'état du bâtiment en question. On a obtenu une promesse d'engagement de quelques AS et de la rénovation prochaine du bâtiment de la rue Vanderbruggen.

Des arrêts de travail ont aussi eu lieu suite à des cas d'agression d'agents par des usagers. C'est un problème auquel les travailleurs sont régulièrement confrontés : violence verbale, mais aussi parfois physique... Il n'est pas toujours aisé de déterminer les responsabilités exactes dans ce genre d'incidents, qui peuvent aussi être provoqués par un comportement inadéquat des agents, ou la mauvaise organisation du service. Mais de toute manière, cela n'excuse pas ces dérapages intolérables, qu'on doit être capable d'éviter par une politique préventive, et au besoin répressive.

Toutefois, je tiens à préciser que nous, à la CSC, avons toujours dit que la pire réaction serait l'option sécuritaire à tout crin. À Schaerbeek, où il y a des bureaux "ouverts", on a un moment parlé de placer des vitres de séparation : pourquoi pas pare-balles, tant qu'on y est? Autant il faut prendre les mesures qui s'imposent pour garantir la sécurité du personnel, autant on ne résoudra pas ce genre de problèmes par des réponses purement techniques.

► **Un accueil de qualité, ce n'est pas qu'une question de locaux, c'est aussi et peut-être d'abord la formation des agents...**

B.L. : Absolument. Dans la plupart des CPAS, les divers aspects de l'accueil au sens large, réception, information et orientation des gens, gestion des tensions, etc., tiennent trop souvent du "bricolage". On les confie à des stewards, parfois des Article 60, des jeunes du quartier... Ce peut être positif en terme de remise à l'emploi,



**BENOÎT LAMBOTTE,
SECRÉTAIRE RÉGIONAL CSC
POUR LES ADMINISTRATIONS BRUXELLOISES**

mais ces agents ne sont pas du tout formés à ce travail, qui ne s'improvise pas.

Ce problème de la formation dans les CPAS est d'ailleurs plus vaste. C'est vrai pour le personnel administratif comme pour les A.S. Déjà, la matière CPAS est le parent pauvre dans les écoles sociales. De plus, beaucoup d'étudiants y considèrent que travailler dans un CPAS est une sorte de "second choix", qu'on ne fait que par défaut...

LE DÉLÉGUÉ DU CPAS: C'est la même chose pour la formation continuée, au sein même du CPAS: les gens doivent la plupart du temps se former "sur le tas", face à une législation de plus en plus complexe.

Pour revenir à la situation à Anderlecht, la charge de travail reste nettement excessive, avec un évident manque de personnel. Sans même comparer à la Wallonie

ou à la Flandre, chez nous les A.S doivent gérer le double voire le triple de demandes que dans les autres CPAS bruxellois. C'est une estimation que je fais, car il y a un manque total de transparence de la part de la hiérarchie quand on lui demande d'objectiver le nombre de dossiers par assistant.

Parce qu'il faut être clair sur ce qu'on entend par un "dossier". Une famille, ça peut signifier des cas très différents: une personne sera en situation irrégulière, une autre non, des enfants majeurs... À chaque fois, cela demande un suivi spécifique, des démarches multiples. Les responsables "globalisent" les dossiers, pour ne pas reconnaître cette charge sans cesse croissante.

De plus, il nous vient régulièrement des injonctions de la hiérarchie pour qu'on reçoive plus de personnes lors des permanences. Bien sûr, c'est toujours possible de prendre quelques

usagers de plus en entretien. Mais encore une fois, qui va traiter ces dossiers ensuite? De même, nous réclamons depuis des années d'avoir des permanences durant lesquelles on ne doit pas décrocher le téléphone: c'est impossible de mener sérieusement un entretien si on doit s'interrompre toutes les cinq minutes pour répondre à des appels. C'est accordé quelque temps et puis, suite à la pression de certains "lobbies", on revient sans arrêt sur cette décision. Tout cela dénote un manque total de réflexion et de cohérence dans l'organisation globale du service.

► Par rapport au "cadre", on nous dit que jusqu'à une époque récente, il y a eu énormément de départs, avec des remplacements très tardifs.

B. L.: Il y a deux problèmes, à mon sens – encore une fois, pas seulement à Anderlecht, d'ailleurs. D'abord, les engagements ne font que corriger, tardivement et

insuffisamment, des situations existantes. On ne gère jamais le cadre en anticipant sur les besoins prévisibles.

Ensuite, il faut reconnaître que la faute n'incombe pas aux seuls CPAS: pas mal d'A.S. sont bien contents d'y décrocher leur premier job, mais partent à la première opportunité. D'autant qu'à Bruxelles, pour être nommé, il faut posséder son brevet linguistique, réussir le concours du Selor. Pourquoi ces travailleurs s'inscriraient-ils à des examens, apprendraient la seconde langue... alors qu'ils n'espèrent qu'une chose: trouver une place ailleurs? Souvent dans leur propre région, car on a beaucoup de navetteurs venant de Flandre et de Wallonie.

Ce turn-over dans les CPAS est un vrai problème. Dans de telles conditions, comment voulez-vous avoir une continuité dans le travail, si tous les deux ou trois mois, on doit recommencer avec des "nouveaux"? C'est toute la question du manque d'attractivité de la fonction publique à Bruxelles, sur le plan salarial tout d'abord.

Le délégué: Je confirme tout à fait. Il n'y a aucune perspective de carrière, on peut au maximum espérer passer superviseur après des années. Résultat: en six ans, j'ai vu une cinquantaine d'assistants sociaux s'en aller. Du coup, il y a énormément de temps gaspillé à se redistribuer le boulot en attendant le remplaçant, puis à mettre celui-ci au courant... Tout ça se fait au détriment du vrai travail social, sur le terrain.

En conclusion, je pense que le problème est beaucoup plus vaste. À Anderlecht, pendant 20 ans, on n'a plus investi, ni dans les bâtiments, ni dans l'infrastructure, ni dans le personnel... Et aujourd'hui, on se retrouve devant un fait accompli: l'augmentation énorme des demandes d'aide sur les dix dernières années. Avec en plus l'élargissement du nombre de nos missions, comme les chèques mazout: là encore, c'est du travail supplémentaire. On a en quelque sorte loupé le train et, pour le rattraper, il faudrait y mettre le paquet. ■