

Liège, le 16 février 2006.

Transmis à Mesdames et Messieurs les Conseillers, Monsieur le Président, Monsieur le Secrétaire du CPAS de Liège.

Mesdames, Messieurs les Conseillers,  
Monsieur le Président,  
Monsieur le Secrétaire,

Nous vous invitons à trouver en annexe à la présente le **cahier de revendications du secteur « aide sociale » réalisé par la section CGSP-Admi du CPAS de Liège**.

Il contient les revendications spécifiques à ce secteur qui s'ajoutent, évidemment, à celles qui sont communes à l'ensemble des travailleurs telles que : la nomination ou encore l'égalité salariale entre les catégories à travail égal, etc...

Vous constaterez que nos revendications ne portent pas exclusivement sur les conditions de travail du personnel. Elles portent également sur certains aspects de la politique sociale du CPAS et sur la manière dont sont traités les usagers.

Deux types de raisons nous motivent pour cela.

La première est que la politique sociale a, la plupart du temps, des répercussions directes sur nos conditions de travail. Des conditions décentes d'accueil, la possibilité d'octroyer une avance sur paiement en aide urgente quand c'est nécessaire, ou encore une information correcte donnée aux usagers sur leurs droits et le processus de décision, améliorent le climat général de travail. Et les usagers satisfaits sont moins enclins à l'agressivité vis à vis des seuls interlocuteurs qu'ils ont en face d'eux, à savoir les travailleurs de base sociaux ou administratifs, ouvriers ou employés.

La seconde motivation est plus globale. En tant que travailleurs d'un service d'aide aux plus pauvres de la société, nous estimons que nous avons une responsabilité de « témoins privilégiés ». La pauvreté est en constante augmentation, les inégalités se creusent toujours plus. Il est de notre devoir de dire ce qui ne va pas et de proposer les solutions que le CPAS peut mettre en œuvre.

En tant que syndicalistes, nous estimons devoir défendre un service public de qualité.

Ce cahier de revendications est long, mais il n'est pourtant pas complet !

Nous espérons vivement qu'il permettra l'ouverture d'un dialogue qui fait cruellement défaut dans notre institution. Que vous le vouliez ou non, que vous en soyez conscients ou non, les travailleurs se sentent complètement ignorés. Et nous voulons que ça change !

**Le Bureau de la CGSP-Admi du CPAS de Liège**

## TABLE DES MATIERES

### Première partie :

Accueil des demandeurs	page 1
Information des usagers	Page 4
Aides urgentes	page 5
La question du logement	page 6

### Deuxième partie :

Banque Carrefour et fraude	page 8
Règlement de l'aide	page 9
Respect des travailleurs sociaux comme acteurs et non simples exécutants	page 10
Formation continuée	page 10
Déontologie	page 11
Emploi et cadre	page 11
Prise de décisions dans les dossiers d'aide individuelle	page 13
Information des travailleurs sur la législation, la sécurité sociale, les services existants	page 14
Les rapports contradictoires	page 14
Le rapport d'enquête sociale	page 15

### Troisième partie :

Quelques autres questions en vrac	page 18
-----------------------------------	---------

Ce cahier est édité sous la responsabilité du bureau syndical CGSP du CPAS de Liège  
On peut le télécharger dans la rubrique « Documents » du site Internet de la section CGSP du CPAS de Liège

<http://groups.msn.com/cgspcpasliege>

Editrice responsable : Eliane RULMONT, Place Saint-Paul, 7a, 4000 LIEGE

**CGSP-Admi CPAS DE LIEGE**  
**CAHIER DE REVENDICATIONS SPECIFIQUES AU SERVICE DE L'AIDE SOCIALE**  
**Février 2006**

**1. Accueil des demandeurs.**

La question de l'accueil des demandeurs et bénéficiaires revêt un caractère primordial tant sur le principe du respect de la dignité des personnes que pour le climat général d'une antenne ou d'un service et donc des conditions de travail des agents. Un accueil décent suppose que plusieurs conditions soient réunies :

- des locaux adéquats : salles d'attente spacieuses, propres, munies de documentation à consulter. Chaque salle d'attente devrait être équipée d'un distributeur d'eau gratuite et d'un distributeur de boissons chaudes à prix très bas.
- une confidentialité absolue : cela n'est pas respecté dans plusieurs antennes et services où le secrétariat social est assuré par des agents administratifs qui sont plusieurs dans un même bureau, bureau dans lequel transitent d'autres demandeurs et usagers de même que les travailleurs. Cela amène les personnes à devoir exposer leurs problèmes sans aucun respect de confidentialité. C'est inadmissible.
- un premier accueil efficace pour orienter les personnes là où elles doivent l'être, en réduisant le plus possible le temps d'attente. Un premier pas dans ce sens a été fait par l'engagement d'agents d'accueil. Mais le fait de réserver ces postes à des article 60 pose problème de plusieurs points de vue, et principalement du fait de la rotation rapide du personnel. Or la stabilité est justement un gage d'efficacité.
- un secrétariat social dont il conviendrait de préciser les missions. Ce secrétariat social est à certains endroits assuré systématiquement par les agents nouvellement engagés, souvent des article 60. Cela pose de nombreux problèmes : méconnaissance de la loi, des règles de compétence territoriale, rotation importante dans un poste où la stabilité serait justement un gage de compétence, etc. Nous sommes plusieurs à penser que le secrétariat social devrait être assuré par des AS. Cela permettrait de gagner du temps, d'orienter correctement les personnes dès le premier entretien, de ne pas inscrire comme nouvelles demandes celles qui n'ont aucune raison de l'être, de ne pas refouler d'autres demandes qui auraient dû être traitées, etc. Cela permettrait aussi que les demandeurs ne doivent pas exposer leur situation, au moins dans les grandes lignes, à un agent administratif avant de le faire à un AS. Notre section syndicale a pris la décision de rédiger prochainement un texte de proposition sur le rôle et l'organisation du secrétariat social et du premier accueil.

**Nous revendiquons :**

- des locaux de réception adéquats, propres, accueillants,
- une réception du public garantissant la confidentialité absolue,
- du personnel formé, stable, pour assurer le premier accueil des demandeurs,
- le lancement d'une réflexion sur le rôle du secrétariat social.

## **2. Information des usagers.**

Le CPAS de Liège n'a pas de politique globale d'information des usagers sur leurs droits et devoirs. Seule existe la brochure CPAS Info (qui devrait être actualisée et rediffusée), et la récente initiative de Réinser de donner des informations collectives sur l'obligation de contrat pour les jeunes. La responsabilité de l'information repose sur les seuls travailleurs sociaux pris individuellement, ce qui n'est ni réaliste (manque de temps, impossibilité de donner toutes les informations oralement) ni suffisant. En effet, si l'information des usagers fait bien partie intégrante des missions qui incombent aux travailleurs sociaux, elle est aussi une mission légale des CPAS. Et l'institution doit donner aux AS les outils et les moyens pour qu'ils puissent remplir leur mission d'information. Le devoir d'information des usagers comporte plusieurs aspects :

**Information sur la loi :** la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale, notamment dans l'article 17, souligne le devoir d'information à charge de chaque CPAS « *qui est tenu de communiquer de sa propre initiative à la personne concernée toute information utile au traitement de sa demande et au maintien de ses droits* ». L'arrêté royal d'application précise dans son article 3 ce qu'il faut entendre par informations utiles et que ces informations (sauf la portée du contrat relatif au projet individualisé d'intégration sociale) *doivent être fournies par écrit*. Cela indique clairement que le devoir d'information n'est pas seulement moralement souhaitable mais tout simplement une mission légale incontournable. Cela étant dit, il n'est pas évident de trouver les méthodes les plus efficaces pour le mettre en œuvre. Mais il faut y réfléchir et prendre des initiatives. Par exemple :

- diffuser largement dans les antennes et services le guide de l'utilisateur rédigé au niveau fédéral après le vote de la loi concernant le DIS (à ce jour aucun exemplaire n'a jamais circulé au CPAS de Liège) et la brochure destinée aux SDF.
- établir un document reprenant la liste des questions importantes sur lesquelles les usagers peuvent demander des informations complémentaires. Exemple : l'immunisation des revenus professionnels ; les droits en matière de séjour à l'étranger ; le droit d'être entendu devant le Comité ; les garanties procédurales en matière de signature de contrat d'intégration ; etc.
- rédiger des fiches thématiques sur ces différents sujets, à remettre sur demande ou à déposer dans les antennes et services.

**Information sur le règlement de l'aide du CPAS de Liège :** nous préconisons l'établissement d'un document reprenant quelques points importants, tels que : les droits en matière d'aide médicale et pharmaceutique, l'obligation de demander un « réquisitoire » préalablement à une hospitalisation, le droit d'être entendu par le Comité spécial, la description du processus de décision en matière d'aide individuelle, les modalités d'octroi des aides urgentes, etc. Nous estimons que le règlement de l'aide dans son entièreté doit être mis à disposition du public dans chaque antenne et service.

**Informations sur les droits annexes** des personnes aidées par les CPAS : exonération de taxes, tarifs préférentiels énergie, statut VIPO, service énergie, service surendettement, cartes Belgacom, etc. Nous préconisons la généralisation de la diffusion du document d'information établi par l'antenne d'Outremeuse (copie en annexe), après l'avoir complété si nécessaire. Ce document est d'un intérêt manifeste. Depuis qu'il est distribué systématiquement, il a permis aux usagers de faire valoir leurs droits de manière efficace.

### **Nous revendiquons :**

- la mise en place de l'ensemble des mesures proposées ci-dessus et leur extension,
- la reconnaissance par l'Institution que le devoir d'information des usagers est une de ses tâches légales de toute première importance,
- l'affectation en conséquence de personnel chargé de cette mission à réaliser en concertation avec les travailleurs concernés.

### **3. Aides urgentes.**

Depuis de très nombreuses années, la question des aides urgentes pose problème. Le leit-motiv est qu'on en fait trop, et la directive qu'il faut les réduire. Elles sont connotées négativement, comme s'il s'agissait d'un laxisme ou d'une attitude de facilité adoptée par les travailleurs des antennes. Elles sont pourtant justifiées socialement, ne représentent pas une charge supplémentaire pour le CPAS et peuvent réduire fortement l'agressivité des usagers qui sont lésés par une erreur ou un retard d'encodage.

L'octroi d'aides urgentes a toujours comme objectif de rencontrer des besoins totalement justifiés : avances sur le premier paiement à terme échu pour les nouvelles demandes, aides en cas de vol ou d'agression, de perte de portefeuille ; compléments aux rémunérations de travail variables de mois en mois ; ou encore paiement accéléré pour réparer une erreur ou une omission de la part du CPAS (encodage tardif, non encodage, erreurs de N° de compte,...). La solution de facilité, si tant est qu'il en existe, est de ne pas demander l'octroi d'aides urgentes tant il faut parfois se battre pour les obtenir. Le rôle du travailleur social n'est-il pourtant pas de proposer les solutions les meilleures dans l'intérêt des usagers ?

Les aides urgentes, bien que justifiées socialement, représenteraient-elles un danger pour les finances du CPAS ? Nous estimons que non, puisqu'elles ne sont, en règle générale, que des avances sur paiement du RI ou de l'aide sociale financière. Elles ne représentent pas une charge financière supplémentaire : elles ne sont en réalité qu'un mode de paiement différent du mode de paiement habituel.

Il nous semble donc qu'une solution satisfaisante doit pouvoir être trouvée dans l'intérêt de tous. Mais pas dans le sens des « solutions » appliquées qui se succèdent et se ressemblent : uniformisation des montants accordés quelle que soit la situation sociale et/ou familiale, limitation à une aide alimentaire, quotas par antennes, raboutage systématique par la direction quand le budget risque d'être dépassé, etc.

### **Nous revendiquons :**

- l'inscription au budget de sommes suffisantes pour couvrir l'ensemble des besoins en matière d'aides urgentes. Comme, par définition, le volume des aides urgentes n'est pas prévisible, il faut trouver une solution « technique » pour que le budget aides urgentes soit inclus dans le budget global de l'aide sociale, vu que les aides urgentes ne sont qu'un mode particulier de paiement du RI ou de l'aide sociale financière équivalente ou complémentaire,
- l'engagement de personnel administratif suffisant pour que l'encodage des dossiers se fasse dans de très brefs délais,
- l'inscription dans le règlement de l'aide de modalités précises et concrètes d'octroi des aides urgentes.

#### **4. La question du logement.**

L'accès à un logement décent est de plus en plus problématique pour les usagers du CPAS, comme d'ailleurs pour l'ensemble des allocataires sociaux et des travailleurs les moins bien rémunérés. Pour les familles nombreuses, c'est vraiment la quadrature du cercle, surtout dans les cas urgents. Les deux raisons principales sont l'insuffisance des revenus d'une part, le manque crucial de logements sociaux disponibles et de qualité d'autre part. Il s'agit là de domaines de la compétence des autorités fédérales et régionales. Le CPAS a toutefois une responsabilité propre et un rôle à jouer. Nous émettons ici quelques propositions et revendications, étant entendu qu'elles ne sont pas exhaustives et que certaines d'entre elles doivent être approfondies.

Nous estimons que plusieurs mesures devraient être prises d'urgence par le CPAS de Liège en faveur des usagers :

- paiement de 2 ou 3 mois de caution locative. Excepté pour les Maisons liégeoises et l'AIS, le CPAS n'accorde qu'un mois de caution, ce qui exclut de fait l'accès pour les usagers à un grand nombre de logements et aux logements de qualité. Vu le manque crucial de logements sociaux, les usagers sont majoritairement obligés de chercher dans le secteur privé,
- paiement accéléré (les fameuses « aides urgentes ») des premiers loyers et cautions, y compris sur le compte du propriétaire si nécessaire. Les longs délais de paiement entraînent le refus des propriétaires de louer aux usagers, ou obligent les travailleurs sociaux à négocier avec les propriétaires pour qu'ils remettent les clefs aux personnes pour lesquelles ils n'ont encore rien perçu, ce qui n'est pas normal. Et qui place d'emblée les travailleurs sociaux dans un rôle de « médiateur » entre le propriétaire et le locataire, qui n'est pas dans leurs missions normales,
- paiement de cautions sur compte bloqué quand c'est possible et non récupérables sur le revenu d'intégration ou sur l'aide sociale équivalente,
- paiement de premiers loyers et cautions aux personnes exclues par le règlement (non écrit) du CPAS de Liège, à savoir les jeunes qui quittent leur famille, ou les couples qui se séparent. Ces deux catégories de personnes recouvrent des situations tellement différentes, qu'il n'est pas possible de les exclure d'office du droit au versement de caution ou loyer qui est souvent la condition d'exercice du droit fondamental au logement,
- respect de la loi sur les primes d'installation, ce qui implique aussi d'informer les clients sur ce droit quand ils ne le connaissent pas. Nous avons rencontré régulièrement des situations du genre : la prime n'a pas été accordée parce que la personne ne l'a pas réclamée !

Nous estimons qu'une réflexion en profondeur doit être entreprise sur les sujets suivants :

- comment mener une lutte contre les « propriétaires véreux » aujourd'hui rebaptisés en « marchands de sommeil » ? Nous sommes sceptiques sur les résultats des descentes de police dans différents quartiers depuis plusieurs années. Il nous semble que le seul résultat obtenu (était-ce aussi le véritable objectif ??) est l'arrestation d'étrangers sans papiers et leur incarcération dans des centres fermés. Mais quels résultats en positif pour les locataires ? A la cour St Remacle, par exemple, tous les locataires sont retournés dans leur logement après la descente de police du printemps 2005, et les plaques « Studios à louer » sont restées à leur place. Plusieurs médias ont informé que le CPAS de Liège a collaboré à des descentes de police dans certains quartiers. En l'absence de démenti, cette information

nous inquiète car elle pose un grave problème de déontologie et de confusion des rôles. Un contrôle effectif des permis de location, un fonctionnement efficace du service de salubrité de la Ville et de la Région, constitueraient des moyens de défense de l'intérêt des locataires, au contraire des descentes de police.

- comment et pourquoi établir des « listes noires » des logements ? Ces listes sont souvent peu rigoureuses, et pas actualisées. Cela demanderait du temps et du personnel en suffisance. Quoiqu'il en soit, il ne faut pas que ces listes se retournent contre les usagers (par exemple en refusant l'octroi du RI à ceux qui occupent ces logements)

Nous estimons que le CPAS de Liège doit prendre des mesures de type collectif :

- il doit permettre aux usagers de louer les immeubles dont il est propriétaire. Jusqu'il y a peu, le CPAS le refusait par principe. Cette position était choquante,
- il doit sérieusement envisager l'extension des logements d'urgence, et en particulier dégager des solutions d'urgence pour les familles avec enfants,
- le CPAS doit créer un service logement avec engagement de personnel en suffisance : il est évident que Mr Logement ne saurait faire face à lui tout seul à l'ampleur de la tâche,
- enfin, un gros effort d'information sur le logement devrait être réalisé aussi bien pour les personnes aidées que pour les travailleurs sociaux. Un dossier d'information reprenant les différents organismes existants, les catégories de personnes auxquelles ces organismes s'adressent, les primes ADEL, les logements d'insertion, etc., est indispensable. Vu le manque flagrant d'information des travailleurs sociaux, les personnes aidées ratent des avantages auxquels ils pourraient prétendre.

#### **Nous revendiquons :**

- la mise en œuvre des mesures individuelles et collectives énoncées ci-dessus,
- la mise sur pied d'une cellule logement dotée d'un personnel étoffé,
- la mise en route du groupe de travail logement décidée voilà deux années déjà par le Comité spécial de l'aide et que ce groupe tienne compte de l'avis des travailleurs des antennes et services.

## **5. Banque carrefour et les fraudes.**

Après une période où le traitement des dossiers de fraude a mobilisé toutes les énergies, on est passé heureusement à la vitesse de croisière. Et après beaucoup de tergiversations, la cellule « fraudes » s'est mise en place. Tous les problèmes ne sont pas résolus pour la cause. Nous serons attentifs au fonctionnement de la cellule fraudes. Nous en attendons avant tout un allègement important du travail administratif des AS (envoi des lettres aux employeurs, calculs, etc.). Il faudra donc vérifier que le personnel qui y est affecté sera suffisant en nombre et que les tâches en seront correctement délimitées. Quoi qu'il en soit, nous voulons soulever plusieurs problèmes.

Le premier concerne le manque de discussion de fond et de décisions claires. Chaque AS traite ses dossiers de fraudes dans son coin, le responsable propose les sanctions éventuelles. Il nous semble que les personnes sont traitées très différemment : des fraudes similaires entraînent des sanctions totalement différentes. Les travailleurs sociaux n'ont jamais un rapport synthétique sur le nombre de dossiers de fraude, le type et l'ampleur de la fraude, le type de personnes concernées, les décisions prises par le Comité et les motivations. Comme en d'autres domaines au CPAS de Liège, nous sommes face à un manque total de transparence et face à l'arbitraire des décisions.

Le deuxième concerne la pratique selon laquelle l'accès à certains emplois (par exemple l'engagement comme article 60 ou autres statuts au CPAS) est refusé aux usagers qui ont fraudé. Il s'agit d'une sorte de « double peine » que nous ne pouvons approuver : ils remboursent ce qu'ils ont perçu indûment et ils ont été éventuellement sanctionnés. Il est injuste de les sanctionner une deuxième fois pour le même fait.

Nous estimons que la question des fraudes devrait être replacée dans le cadre de deux questions importantes :

- les montants du RI et de l'aide sociale sont beaucoup trop bas et ne permettent pas de vivre dignement. Ils sont d'ailleurs nettement en-dessous du seuil de pauvreté tel que défini par la commission européenne elle-même (qui ne peut être soupçonnée de trop de générosité !). Il nous semble qu'il appartient au CPAS de rappeler cette réalité et de se battre pour un relèvement substantiel des minima et de la liaison du RI au bien-être, ce qui n'a de sens que si cette revendication est étendue à toutes les allocations sociales. La FGTB en a fait une revendication importante. Nous ne justifions pas les fraudes mais nous constatons qu'on met plus d'énergie dans la lutte contre la fraude des gagne-petit que contre la fraude fiscale et l'évasion des capitaux !
- la question de l'immunisation des revenus professionnels : il faut informer très largement et par écrit les bénéficiaires sur l'article 35, ce qui les encouragerait à déclarer leur activité professionnelle à temps partiel. Il faut aussi se battre pour une révision de la législation qui limite injustement à 3 ans le droit à une immunisation de revenus du travail et qui en exclut toutes les personnes qui exercent déjà une activité professionnelle au moment de l'introduction de la demande. Ce débat devrait être porté par la fédération des CPAS et par notre président qui en est le président.

Nous avons été choqués par les déclarations faites à la presse par le Président concernant le nombre de fraudeurs (La Meuse titre en gros : 450 fraudeurs) sans qu'il précise que ce chiffre porte sur les fraudes de plusieurs années précédentes ; choqués par le manque de nuances : ne faudrait-il pas dire aussi que parmi ces fraudeurs, il y a beaucoup de réfugiés reconnus ou régularisés qui ont travaillé pour payer les tickets d'avion des membres de leur famille en vue du regroupement familial ; choqués par les solutions proposées : mise au travail obligatoire avec

prélèvement de la partie du salaire qui dépasse le RI (c'est contraire à toute la réglementation du travail et à la législation en matière de saisie sur salaire) ; choqués enfin par la mise en avant de l'exemple hollandais qui implique une collaboration étroite avec la police allant jusqu'aux écoutes téléphoniques. Un débat de fond s'impose, et nous ne voulons absolument pas, en tant que travailleurs, être associés à ce genre de déclarations qui alimentent auprès d'une partie de la population l'idée que les bénéficiaires des CPAS sont « tous des profiteurs, tous des fraudeurs ».

## **6. Règlement de l'aide.**

Un règlement de l'aide est indispensable pour expliciter tout ce qui n'est pas prescrit par la loi, les arrêtés royaux et les circulaires :

- le processus de décision en matière d'aide individuelle propre à un CPAS donné,
- les modalités d'application d'articles de la loi qui sont ouverts à interprétation d'un CPAS donné (ex. la prise en compte des ressources des co-habitants débiteurs alimentaires),
- les règles en matière d'aide sociale financière (c'est-à-dire l'aide financière accordée aux demandeurs qui n'ont pas droit au RIS pour des questions d'âge ou de nationalité),
- les règles en matière d'aide sociale complémentaire au RI ou à l'aide financière équivalente, telle que l'aide médicale et pharmaceutique, l'intervention dans les frais d'hospitalisation, l'octroi de cautions locatives, les modalités de récupérations sur l'aide, l'aide aux sans-abri, les aides urgentes, etc.

Le CPAS de Liège n'a pas actualisé son règlement de l'aide depuis plus de 3 ans, c'est-à-dire avant l'entrée en vigueur de la nouvelle loi concernant le droit à l'intégration sociale ! Les directives sont éparpillées dans une multitude de documents divers, composés de notes de service, de PV manuscrits des réunions du pool, de PV des réunions du Comité de l'aide (diffusés avec retard, voire pas du tout), d'informations orales données lors des réunions (tant pis pour les absents). Il est difficile de s'y retrouver dans ce mélange hybride, parfois contradictoire et peu clair. D'autant qu'il faut y ajouter la loi, les déjà nombreuses modifications qui y ont été apportées depuis octobre 2002, les arrêtés royaux et les circulaires. Cela entraîne des divergences dans les informations détenues par chacun des travailleurs, de même que des applications souvent différentes d'une antenne à l'autre, voire d'un responsable à l'autre. Sans compter une perte de temps et d'efficacité considérable dans le travail.

Dans un souci d'égalité de traitement et de transparence, nous estimons que ce règlement devrait être mis à la disposition des usagers. Des exemplaires devraient être disponibles dans chaque antenne et consultables tant par les usagers que par les accompagnateurs et les avocats en cas de recours devant le tribunal du Travail.

### **Nous revendiquons :**

- la rédaction rapide d'un règlement de l'aide actualisé et complet, sa mise à jour régulière, sa diffusion dans chaque antenne et service par ordinateur
- la mise à disposition du public dans les antennes du règlement écrit et régulièrement actualisé
- la mise à disposition dans chaque service et antenne de l'ensemble de la législation en matière de revenu d'intégration et d'aide sociale via un accès à Internet.

## **7. Respect des travailleurs comme acteurs et non simples exécutants.**

Le fonctionnement du service de l'aide est strictement pyramidal. Les décisions se prennent au sommet (direction, comité, pool des chefs) et sont transmises aux travailleurs qui sont sommés de les exécuter. Il n'existe aucun lieu où l'avis des travailleurs concernés peut être donné et pris en compte. Les réunions d'équipe servent uniquement à transmettre les ordres, donner les informations sur les modifications législatives et réglementaires. Si un avis est donné par les travailleurs, aucun mécanisme n'est prévu pour que cet avis soit transmis. Aucun échange n'est par ailleurs possible entre les travailleurs des différentes antennes et services puisqu'il n'y a aucune rencontre, aucune réunion inter-antenne ou inter-services depuis de très nombreuses années.

Les travailleurs sont des individus complètement atomisés. Les décideurs (comité, conseil, direction) n'ont aucun contact avec leurs travailleurs et ne savent absolument pas ce qui se dit et ce qui se vit. Dans les faits, les responsables de service sont les porte-parole de la direction auprès des travailleurs et non pas les porte-parole des travailleurs auprès de la direction. Le système d'organisation est caricatural : le chef à chaque échelon a toujours raison, et ses ordres ne souffrent aucune discussion.

Ce faisant, on fabrique de bons petits soldats mais pas des travailleurs sociaux responsables !

### **Nous revendiquons :**

- un système organisé de consultation des travailleurs sur ce qui concerne leur travail au quotidien et sur leurs propositions plus globales en matière de travail social,
- la levée de l'interdiction pour les travailleurs de s'adresser directement aux conseillers s'ils le jugent nécessaire,
- la clarification du rôle des assistants sociaux chefs qui ne peuvent être considérés comme les porte parole de travailleurs,
- la formation des responsables à la tenue de réunions et à la gestion d'une équipe,
- l'organisation de rencontres inter-antennes et inter-services sur différents thèmes.

## **8. Formation continuée.**

L'institution n'a aucune politique cohérente en matière de formation continuée. Des informations sur des formations sont distribuées dans certaines antennes, et pas dans d'autres, au hasard des publicités qui parviennent au CPAS de la part des organismes qui les dispensent. Elles sont régulièrement distribuées alors que le délai d'inscription est dépassé. Les demandes restent le plus souvent sans réponse. Aucune information n'est donnée sur le budget réservé à la formation continuée, sur les formations autorisées en fonction du coût. Même les formations (ou colloques, conférences) organisées par la fédération des CPAS ne sont pas accessibles aux travailleurs du CPAS, alors que notre président est aussi le président de la fédération des CPAS ! C'est par Internet ou par la presse que nous avons pu apprendre la tenue d'un colloque sur le travail social de base en CPAS organisé par notre président. Au CPAS de Liège : nulle information ni participation à ce débat pourtant bien intéressant...

**Nous revendiquons :**

- une information en temps voulu sur les formations continuées qui existent,
- une réflexion, en lien avec les travailleurs, sur les objectifs d'une formation continuée,
- une réelle politique cohérente en ce sens et donc un budget qui y correspond,
- la possibilité pour les travailleurs de base et pas seulement pour les responsables de participer à des colloques et conférences.

**9. Déontologie.**

Une attention permanente devrait être accordée aux questions déontologiques. Ce pourrait être un des thèmes de rencontres et discussions inter antennes et inter services. Exemple : la collaboration avec la police : sur quoi ? quels renseignements donner et ne pas donner ? La position de l'institution à ce sujet doit être claire et opposable à des policiers qui font du chantage. Autre exemple : la confidentialité, que ce soit dans les pratiques quotidiennes des antennes, ou dans les rapports avec d'autres services, avec la police, avec les employeurs, les propriétaires, etc.

**Nous revendiquons :**

- la diffusion à chaque agent social et administratif du code de déontologie adopté par la fédération wallonne des AS de CPAS,
- la détermination d'une instance auprès de laquelle les travailleurs peuvent poser les problèmes auxquels ils sont confrontés par les pratiques de l'institution qui leur paraissent contraires à la déontologie.

**10. Emploi et cadre.**

Nous voulons l'engagement de personnel social et administratif proportionnellement à l'évolution de la quantité de travail. Pour cela, il faut d'abord déterminer un moyen efficace et fiable de mesure du volume de travail :

- établir des statistiques fiables et comparables, donc établies de la même manière dans chaque antenne
- tenir compte de la rotation des dossiers. Cette rotation est dans certaines antennes de plus de 100% en une année. Pour déterminer le nombre de dossiers traités par AS, il faudrait établir la moyenne mensuelle du nombre de dossiers traités. Or, la seule mesure donnée à ce jour est le nombre de paiements à un moment donné.

Cette mesure en nombre de paiements ne tient pas compte :

- des dossiers dont la demande a été traitée et résolue lors des permanences sans qu'il y ait dans le jargon de « demande sortie »,
- des aides médicales et pharmaceutiques,
- des demandes ayant fait l'objet d'une enquête et aboutissant à un rejet. Or beaucoup de ces demandes sont complexes et prennent beaucoup de temps à être traitées correctement,
- des aides uniques qui sont de plus en plus fréquentes et souvent complexes (primes d'installation, premiers loyers, avances sur allocations sociales, etc.),
- de la rotation des dossiers qui comporte deux aspects :
  - ⇒ les déménagements fréquents et les changements de situation à l'intérieur même de la ville de Liège , donc les mouvements entre différentes antennes de quartier,
  - ⇒ le renouvellement permanent des dossiers : admissions limitatives dans le temps, radiations pour différentes raisons.

En clair, la mesure actuelle du volume de travail est statique. Il est constaté à un moment donné, qu'un AS a, par exemple, 100 dossiers au 30 septembre. Si pendant le mois de septembre, cet AS a fait 12 nouvelles admissions, 2 rejets, 12 retraits et/ou transferts, il lui reste effectivement 100 dossiers à la fin du mois, mais il a eu en charge en septembre 114 dossiers, auxquels il faut encore ajouter les demandes traitées en permanence. Ce calcul devrait être fait sur une année pour établir la moyenne mensuelle des dossiers en charge.

Il faut aussi remarquer qu'il n'est JAMAIS tenu compte d'une qualité du travail social, mais rien que de chiffres de paiements. N'est-ce pas paradoxal ??

Il avait été acquis et acté dans un PV du comité spécial de l'aide de la législature précédente que la norme devrait être de 90 dossiers par AS. Non seulement chaque AS a actuellement beaucoup plus que 90 paiements par mois, mais il a beaucoup plus de dossiers si on tient compte de tous les critères énoncés ci-dessus.

Il convient aussi de tenir compte des absences pour maladie et repos d'accouchement. Il est en effet impossible de faire face au travail des absents en plus de la charge habituelle de travail. Nous revendiquons le remplacement des absents de longue durée (au plus tard après un mois d'absence). A cet égard, un prétexte est souvent avancé selon lequel les congés de maladie ne sont jamais accordés pour de longues périodes en une fois. Nous rétorquons qu'il est possible de comptabiliser pour une antenne donnée la somme approximative de durée d'absences pour maladie et de compenser par des engagements correspondants même si ces engagements ne se font pas au jour près après un mois d'absence d'un travailleur.

Ce qui est valable pour les assistants sociaux est également valable pour les agents administratifs : le nombre de ceux-ci doit être proportionnel au volume de travail.

Un autre sujet de préoccupation est l'engagement et l'affectation des article 60. La proportion de travailleurs engagés sous article 60 entraîne de plus en plus d'effets pervers. Placés à des postes parfois très importants (par exemple les agents d'accueil) ils sont « remerciés » au terme de la

période de leur contrat et remplacés par un nouveau qu'il faut mettre au courant. Cette rotation du personnel, omniprésente dans les emplois administratifs, est terriblement préjudiciable à la qualité du travail et du service aux usagers, et rend pénible les conditions de travail des autres membres du personnel.

Les article 60 occupent de plus en plus d'emplois prévus au cadre. Sous prétexte d'intégration sociale, cette politique participe en réalité à la précarisation généralisée de l'emploi dans le néolibéralisme, et porte particulièrement atteinte à la qualité de l'emploi dans un service public.

**Nous revendiquons :**

- la reconnaissance et l'application effective de la norme de 90 dossiers par AS, les dossiers étant comptabilisés selon les critères énoncés ci-dessus,
- le remplacement des travailleurs absents pour maladie ou repos d'accouchement au plus tard après un mois et selon des modalités qui permettent le remplacement effectif,
- la fin de la politique de précarisation de l'emploi par l'engagement d'article 60 dans les emplois prévus au cadre,
- la nomination des travailleurs et l'égalité de tout point de vue (salaires, congés, remboursement des frais de déplacement, formation) entre les travailleurs nommés, APE ou article 60.

**11. Prise de décisions dans les dossiers d'aide individuelle.**

Le processus de prise de décision nous semble peu transparent : quels dossiers sont soumis au pool ? quels dossiers au Comité ? sur quels critères ? qui en décide ? Les décisions nous semblent souvent arbitraires : elles peuvent être différentes, voire opposées pour des situations identiques. L'AS titulaire du dossier, qui fait une proposition avec laquelle le responsable n'est pas d'accord, n'a aucun moyen de faire entendre son point de vue au pool ou au Comité, sauf en cas de demande d'audition par le bénéficiaire. Une proposition refusée par le pool n'est pas soumise au Comité même si le pool ne respecte pas la proposition de l'AS titulaire.

**Nous revendiquons :**

- un processus clair de prise de décision à déterminer et à mettre par écrit,
- le droit pour l'AS titulaire de demander que le dossier soit soumis au Comité en cas de désaccord du pool avec sa proposition,
- le droit pour l'AS de défendre sa proposition devant le Comité (par la transmission aux membres du Comité de son rapport social complet ou d'un rapport ad hoc rédigé par lui et/ou par sa présence au Comité).

**12. Information des travailleurs sur la législation, la sécurité sociale, les services existants.**

Les travailleurs sociaux manquent cruellement d'informations utiles à leur profession dans plusieurs domaines. Une foule d'informations circulent, en tous cas dans certaines antennes par exemple dans les « fardes infos », mais sans rigueur, sans mises à jour, sans classement, sans cohérence.

La législation sociale est pourtant de plus en plus complexe et changeante et cela nécessiterait un travail de collectes d'informations réalisé par l'Institution et diffusé sous une forme accessible dans tous les services et antennes. De même, des outils de travail devraient être communiqués à tous les travailleurs dans différents autres domaines : liste des centres de santé mentale et leurs spécificités, liste des organismes pouvant apporter une aide aux usagers en matière de logement (voir le point logement), coordonnées des organismes qui peuvent apporter une aide dans l'orientation des étudiants, liste des activités et stages pour les enfants pendant les périodes scolaires, etc. Nous ne citons ces aspects qu'à titre d'exemples : beaucoup d'autres pourraient être cités. Chaque AS doit se débrouiller seul pour trouver une série d'informations utiles ou indispensables. S'il en a le temps ou la volonté. Fournir les outils de travail aux agents permettrait un gain de temps, une meilleure qualité de travail social, une plus grande efficacité pour faire valoir les droits élémentaires des usagers. Dans une institution de la taille de celle du CPAS de Liège, c'est indispensable et c'est possible. Il en faut simplement la volonté, et comme pour d'autres choses y affecter du personnel. Le CPAS lui-même en sortirait gagnant sans parler de l'amélioration de la qualité du service au public.

#### **Nous revendiquons :**

- La mise en place d'outils d'information adéquats des travailleurs sur la législation sociale et les services à la population,
- L'affectation de personnel pour remplir cette tâche.

### **13. Les rapports contradictoires.**

Une note de service du directeur datée du 1<sup>er</sup> décembre 2003 invite les responsables à « *veiller à ce que les assistants sociaux systématisent davantage l'établissement du rapport social contradictoire et ce impérativement : en cas de refus ou de retrait du droit au revenu d'intégration ; en cas de révision du revenu d'intégration ; ou dès qu'il y a contestation du demandeur ou du bénéficiaire sur l'examen de sa situation* ». Certains responsables l'imposent dans tous les cas et en font une condition pour que le dossier puisse être transmis au service encodage. Il s'agit une fois encore d'une décision prise à l'emporte-pièce, sans réflexion, sans cohérence. Aucun texte n'est fourni qui reprend les bases légales, qui explicite la notion même de rapport contradictoire, qui indique ce qui doit figurer dedans, qui justifie sa systématisation à tous les dossiers. Il s'agit pourtant d'une notion particulièrement controversée par les juristes. Et force est de constater que l'obligation de rapport contradictoire ne figure dans aucune disposition légale ni circulaire ministérielle.

Face à l'ordre formel et militaire imposé par certains responsables de faire signer un rapport contradictoire, la plupart des AS font signer leur rapport social. Ce qui au point de vue juridique n'a aucune valeur. Et qui au niveau pratique complique fortement la tâche des AS en pure perte (il faut retourner chez les personnes ou les faire venir une fois de plus au bureau pour la signature et ça retarde l'encodage de la décision).

Nous ajouterons encore à ce sujet que certains responsables ont voulu nous imposer de faire signer un rapport contradictoire dès la permanence. Cela est pourtant rigoureusement impossible et insensé. En effet, le rapport social d'une nouvelle demande ou d'une révision est établi sur base des données recueillies par l'ensemble de l'enquête sociale, à savoir le premier entretien à la permanence bien sûr, mais aussi la visite à domicile, les contacts avec les organismes de sécurité sociale, avec différents services sociaux, et bien souvent d'entretiens supplémentaires avec le demandeur. Faire signer dès la permanence un rapport contradictoire relève d'une méconnaissance totale non seulement du travail social mais aussi des moyens nécessaires pour mener une « enquête » complète. Sans compter l'aspect purement pratique de l'impossibilité de rédiger des rapports quand un AS reçoit 10 à 15 personnes pas permanence.

Au lieu de donner un ordre formel et militaire perçu par la majorité des AS comme une idiotie et/ou une contrainte inapplicable, il faut absolument que le Comité mène une discussion sérieuse sur le sujet. Il lui faut aussi arrêter de penser que toute résistance des travailleurs à un ordre est négative. La résistance des travailleurs est souvent fondée sur des motifs tout à fait respectables...

**Nous revendiquons :**

- la fin de l'obligation systématique de faire signer un soi-disant « rapport contradictoire »,
- la rédaction d'un document réfléchi sur la question, en concertation avec les travailleurs concernés.

#### **14. Le rapport d'enquête sociale.**

Nous avons transmis fin juin 2005 un document argumenté au sujet d'un nouveau formulaire de rapport d'enquête sociale. Le bruit court qu'une autre formule quelque peu retravaillée est sur le point d'être adoptée. Nous en avons pris connaissance par le plus pur des hasards (les travailleurs n'ayant pas été, une fois de plus, consultés) : il est tout aussi mauvais que le premier. Nous maintenons donc la position que nous avons soumise en juin 2005. Pour la facilité, nous en reprenons l'essentiel ci-dessous.

Le nouveau formulaire de rapport social comporte de nombreux défauts.

- *Il est lourd* : il comporte de très nombreuses pages qui vont aboutir à des dossiers volumineux inutilisables.
- *Il n'est pas pratique* : la formule farde à glissière dans laquelle il faut réinsérer des pages au fur et à mesure le rend très peu manipulable et très fragile.
- *Il est décousu* : les informations nécessaires à l'examen d'une situation sont saucissonnées en de nombreuses pages. Cela empêche la compréhension globale d'une situation donnée tant pour les superviseurs que pour les collègues, le Tribunal du travail ou encore l'inspection du Ministère. Les différents éléments de l'enquête sociale font partie d'un tout et ne peuvent être scindées en 11 pages qui ne seront d'ailleurs pas réactualisées en même

temps. A chaque passage du dossier en supervision, les 11 pages devront être passées en revue même s'il n'y a aucun changement de la situation pour le maintien de l'aide !

- *Il est inutile* : il comporte de très nombreux doubles emplois, redites, oblige à recopier plusieurs fois l'identité du demandeur. Il comporte aussi de nombreuses redites par rapport au BI (ex toute la page 02/01 jaune),
- *Il est inutilisable* : il comporte des rubriques qui ne sont pas disponibles à l'antenne : rapport de médiation familiale, dossier Réinser, qui existent séparément et sont souvent volumineux et ne sauraient tenir dans les pages prévues à cet effet.
- *Il manque totalement de transparence pour les clients* : ceux-ci devront-ils signer les 11 pages ? Ou seulement le rapport contradictoire ? Il faudrait alors (enfin) préciser ce que le CPAS de Liège entend par « rapport contradictoire » ce qui n'a encore jamais été fait à ce jour. Que mettre dans la page rapport contradictoire, sinon répéter la page 02/01 ?

La question à se poser : à qui et à quoi sert un rapport social ?

- *aux travailleurs sociaux* (aide-mémoire pour l'AS titulaire du dossier et outil indispensable pour les collègues qui remplacent en cas d'absence ou qui reprennent le dossier après transfert, déménagement, etc),
- *au pouvoir décisionnel* : AS dirigeants, superviseurs, pool, comité spécial de l'aide,
- *aux autorités judiciaires compétentes* en cas de recours contre la décision du CPAS,
- *à l'inspection* du Ministère de l'Intégration sociale.

Le « nouveau rapport social » est-il utile en fonction de ces objectifs ?

S'il était utilisé et généralisé, non. Au contraire.

- *Les collègues remplaçants* auraient de grandes difficultés à avoir une vision globale de la situation du demandeur.
- *Les superviseurs* également. Ils passeraient en outre un temps fou à lire toutes les pages et essayer d'en tirer des conclusions. Au détriment des autres tâches qu'ils devraient en principe assumer au service des travailleurs et des usagers.
- *Le Tribunal du travail*, qui réclame à juste titre des rapports sociaux lisibles, compréhensibles, comportant des propositions et motivations claires, n'y trouverait certainement pas son compte (suggestion : il serait utile d'interroger les autorités en question sur la pertinence du nouveau rapport social).
- *L'inspection du ministère*, qui a critiqué l'aspect « carnet de bord » de certains dossiers, ne devrait pas non plus y trouver son compte. Cet éparpillement des données utiles à la compréhension d'une situation globale ne ferait qu'accentuer l'aspect « carnet de bord », ou comme l'ont dit aussi certains juges au Tribunal du travail, l'aspect « post-it ».

Il existe des documents « officiels » auxquels il conviendrait de se référer

... avant d'inventer de nouveaux formulaires :

- *La circulaire du 18 février 2004* concernant les obligations à remplir en vue de l'inspection du ministère.
- *Le document intitulé « Le rapport d'enquête sociale. Rappel législatif »* d'octobre 2001, diffusé par l'Union des villes et communes de Wallonie.
- *Le document intitulé « Formation à la rédaction d'un rapport social »*, également édité par l'UVCW, section CPAS.

Ces différents documents explicitent le but d'une enquête sociale et d'un rapport social. Ils rappellent aussi des principes élémentaires en matière de déontologie, secret professionnel, confidentialité, qu'il vaudrait la peine de mettre en œuvre au CPAS de Liège ! Et d'en discuter avec les travailleurs sociaux concernés.

#### **Nous revendiquons :**

- ⇒ Un débat sérieux sur notre analyse ci-dessus du nouveau formulaire qu'on veut nous imposer.
- ⇒ Non à la paperasserie inutile. Nous avons plus important à faire !
- ⇒ Le maintien du BI (bulletin d'information) : cet outil est globalement correct, même s'il est perfectible (on peut l'améliorer, mais s'il vous plaît en prenant l'avis des travailleurs !). Et il nous paraît légitime d'imposer aux travailleurs que cet outil soit correctement et complètement rempli...
- ⇒ Un schéma de rapport social utilisé par tous les AS : ce schéma devrait suivre les conditions d'octroi du RI : âge, nationalité (documents de séjour), résidence, ressources (et donc aussi situation familiale, cohabitation, etc.), disposition à travailler, obligation de contrat pour les jeunes de moins de 25 ans, obligation de faire valoir ses droits (donc droits sociaux, et obligation alimentaire). Suivre ce schéma permettrait d'avoir des rapports sociaux structurés. Mais ce schéma doit rester souple, permettre de coller à toutes les situations dont aucune n'est identique, ne pas mettre des « cases » qui dans leur rigidité ne correspondent pas à la réalité (ex. nombre de lignes limité qui ne permet pas cette souplesse indispensable).
- ⇒ Un classement cohérent et pratique des documents dans des fardes adéquates (SVP au format A4 et pas en papier pelure...).
- ⇒ Un accès au traitement de texte informatique : une bonne manière de faire des rapports sociaux lisibles serait évidemment l'accès possible (non obligatoire !) aux AS à un ordinateur, ce qui n'est le cas dans aucune antenne ni service ! Disposer de bics ou stylos de qualité qui ne coulent pas ne serait par ailleurs pas un luxe inutile.

## **15. Quelques autres questions en vrac :**

***La violence :*** alors que les travailleurs sont confrontés à la violence, qui va de la violence verbale à l'agression physique heureusement rare, l'institution ne mène aucune réflexion suivie sur le sujet. Lors de la dernière agression grave contre un agent d'accueil Place Saint Jacques, le Président avait annoncé par voie de presse des mesures qui n'ont jamais été mises en place. Nous ne nous en plaindrons pas vu que ces mesures nous paraissaient particulièrement inadéquates, voire déplacées. Nous pensons en effet que nous n'avons pas besoin de cours d'arts martiaux ! Le secrétaire, quant à lui, avait annoncé la mise en place via le SIPPT de 4 groupes de travail différents sur la question de la violence. Cette annonce n'a pas été suivie d'effets !

Nous pensons qu'une grande partie de la violence peut être évitée par une politique adéquate envers les usagers : accueil, information et orientation, traitement rapide des demandes, octroi d'aides urgentes qui ne sont pas distillées au compte-gouttes, personnel d'accueil stable, compétent, et suffisamment nombreux, explications claires sur les sommes versées et sur les décisions prises, comptes de récupération clairs et détaillés, climat général de respect des personnes. L'expérience nous prouve que cela permet d'éviter nombre de heurts. Mais cela ne résout évidemment pas tous les problèmes. Nous revendiquons que l'institution entame, en concertation avec les travailleurs concernés, une réflexion approfondie sur les mesures préventives à prendre. N'attendons pas qu'un autre drame surgisse.

***La procédure d'évaluation et les mutations internes :*** suite à des problèmes ponctuels qui se sont posés (licenciement de travailleurs sous article 60 jugés inaptes, mutation d'une antenne à une autre pour raisons d'incompatibilité, ...) le Conseil de l'aide s'était engagé à déterminer une procédure claire d'évaluation, de mutation, voire de licenciement. Les années ont passé, et le débat non seulement n'a pas abouti, il n'a même pas été initié. Il est pourtant élémentaire de permettre au travailleur concerné de prendre connaissance du rapport d'évaluation et de disposer de moyens de se défendre. N'attendons pas qu'un nouveau problème surgisse pour devoir constater le manque de procédure claire et démocratique.

***Les comptes récupération :*** les usagers ne reçoivent jamais un compte de récupération clair, reprenant les sommes dues, les motifs de récupération, les montants et dates de remboursements déjà effectués. Or, l'institution nous demande de faire signer une reconnaissance de dette aux usagers lors de chaque nouvelle demande ou de chaque transfert d'une autre antenne. C'est inacceptable en l'absence de documents explicatifs clairs, et en l'absence parfois du respect des délais de prescription. La Charte de l'assuré social exige pourtant la transparence à ce niveau.

***Un service d'aide psychologique :*** la population du CPAS est de plus en plus fragile. La présence d'une psychologue à mi-temps est tout à fait insuffisante. Un service d'aide psychologique devrait être créé, ne fut-ce qu'avec l'objectif d'orienter vers d'autres services existants comme les centres de santé mentale.

***Un matériel informatique suffisant et efficace :*** les antennes et services sont pour la plupart dotés d'un matériel informatique que l'on pourrait qualifier de moyenâgeux et qui plus est, en quantité dérisoire. Les nombreuses promesses faites depuis longtemps ne se sont pas réalisées. Il est urgent de dresser un inventaire des besoins dans ce domaine. Les finances actuelles du CPAS permettent sans problème de doter les travailleurs d'un matériel suffisant.