

LA DIMENSION HUMAINE DANS LE TRAVAIL SOCIAL EN CPAS : COMMENT EST-ELLE APPRÉHENDÉE ?

Résumé de l'analyse: *Envahi par les considérations financières, le travail social se trouve de plus en plus malmené par le souci de rentabilité et d'efficacité. Cet article traite de la prise en compte de la dimension humaine dans une institution publique. Plus précisément, il questionne les possibilités, pour les Assistants sociaux des CPAS, de faire valoir la personne humaine dans toute son entièreté et ce au-delà des seules considérations financières.*

AUTEUR

CHRISTELLE TEKAM

Assistante sociale

De manière générale, Christelle Tekam s'intéresse particulièrement à la place de l'humain dans les différentes transformations du travail et aux questions de management en contexte organisationnel. En tant qu'assistante sociale, elle interroge plus spécifiquement la place de l'humain dans le cadre de l'aide sociale et/ou financière accordée aux usagers des institutions publiques que sont les CPAS.

MOTS-CLEFS

Travail social - CPAS - dimension humaine de l'aide sociale

CONTEXTE

Femmes migrantes et ateliers d'écriture, Bruxelles

« Chômeurs », « sans-abris », (et bien d'autres encore), c'est le plus souvent à ces catégories que sont réduits les demandeurs des aides sociales du CPAS. Ainsi, ces personnes ne sont pas considérées dans toute leur dimension humaine. Il s'avère dès lors important de remettre les usagers au centre du processus d'accompagnement afin d'envisager des changements globaux de leur situation problématique.

Comment reconsidérer l'approche ou la manière de travailler avec les usagers des CPAS afin de mettre au premier plan l'humain, de valoriser leurs compétences, leur vécu et leurs expériences ; afin surtout de ne pas les bloquer dans une position permanente de demandeurs mais de les sortir de l'assistanat ? Comment ainsi aider les bénéficiaires à conserver leur dimension humaine malgré les difficultés qu'ils traversent ? Telles sont les questions auxquelles cet article apportera un début de réponse.

La dimension humaine doit être comprise dans ce cadre comme le fait de s'intéresser à « la personne » des demandeurs au-delà des aides financières ou matérielles qu'on peut leur apporter.

CONTEXTE HISTORIQUE DE LA CRÉATION DES CPAS

En remplacement des commissions d'assistance publique, les Centres Publics d'Action Sociale (CPAS) ont été créés par l'Etat sur base de la Loi Organique (LO) du 8 juillet 1976. Ces centres ont alors pour principale mission la lutte contre la pauvreté et la marginalité sociale et ceci, à travers les différentes aides sociales qu'ils octroient aux personnes vivant dans une situation de vulnérabilité. À la suite de la Loi Organique, le législateur a mis sur pied la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale. Cette loi fixe les conditions et les modalités d'octroi du revenu d'intégration. Les bénéficiaires des aides sociales ne sont alors plus passifs, mais deviennent de plus en plus actifs tout en recevant ces aides.

La lecture de l'article 57, §1er de la LO de 1976 fixe les missions des CPAS en ce sens qu'ils assurent aux personnes et aux familles l'aide due par la collectivité. Palliative, curative ou préventive, cette aide sociale peut être selon les cas financière, médicale et/ou matérielle et concerne toute personne indigente se trouvant sur le territoire du royaume. Il s'agit ainsi des personnes qui sont dans l'impossibilité ou dans l'incapacité de pourvoir à leurs besoins par leurs propres moyens ou par le biais de l'obligation alimentaire qui existe dans les familles entre les parents et leurs enfants. C'est en ce sens que les aides sociales octroyées par les CPAS sont dites résiduelles, raison pour laquelle un certain contrôle (administratif et des ressources) est exercé sur les demandeurs. Il s'agit de se trouver dans une situation telle qu'il leur soit impossible de mener une vie conforme à la dignité humaine. Les CPAS sont de ce fait considérés comme le dernier rempart de la sécurité sociale pour les personnes indigentes, vulnérables.

FONCTIONNEMENT ACTUEL DES CPAS

Sur la base de l'article 57 de la LO (telle que citée ci-dessus), chaque centre traduit les missions qui y sont prévues dans un document qui lui est propre, pour certains il s'agira des « Lignes de conduite ».

Afin de remplir cette mission qui est la leur, les assistants sociaux des CPAS mettent sur pied une méthode de travail. L'entretien individuel est le premier outil dont ils disposent

dans l'accomplissement de leurs missions avec les usagers. Celui-ci a lieu entre un demandeur et un assistant social dans un bureau afin que la confidentialité des entretiens soit respectée. C'est au cours de cet entretien que le demandeur expose sa situation problématique et sa demande. Cependant, très peu de temps est prévu et consacré pour les entretiens, en moyenne 20 minutes par entretien, ce qui est très contraignant non seulement pour les travailleurs, mais aussi pour les usagers. Ceci l'est davantage encore lorsque le demandeur ne parle pas l'une des langues nationales et que la présence d'un interprète s'avère indispensable.

Ce laps de temps accordé aux entretiens voire aux visites à domicile (VAD) peut s'expliquer par la charge de travail qui pèse sur les assistants sociaux. En effet, la charge de travail ne permet pas aux assistants sociaux d'effectuer un véritable suivi de la personne et ceci dans la mesure où ils ont beaucoup de dossiers à traiter et peu de temps pour le faire, raison pour laquelle les entretiens et les VAD sont le plus souvent expéditifs. Le nombre de demandes est croissant et le nombre de personnel quant à lui ne suit pas le rythme des demandes. Devant cette charge de travail, les assistants sociaux ont du mal à faire un travail social tel que mentionné dans leurs missions et dans le code de déontologie. Ils sont en fait beaucoup plus amenés à faire du travail administratif. D'après le rapport d'analyse du service public de l'intégration, « une grande partie du temps de travail (41 %) des travailleurs sociaux est consacrée aux tâches administratives, et le contact avec le client, primordial dans le cadre de la relation d'assistance, ne représente que 20,9 % du temps (15,6 % d'entretien personnel et 5,3 % de visite à domicile) »¹.

Lorsqu'une personne arrive au CPAS afin de solliciter une aide sociale, l'assistant social vérifie essentiellement si le demandeur remplit les conditions qui sont fixées par la loi ou par les lignes de conduite applicables dans le centre en question, et c'est à l'issue de l'enquête sociale qu'une aide pourra lui être octroyée ou pas.

Mon expérience professionnelle au sein d'un CPAS, m'a permis de constater que, le plus souvent, le demandeur n'est pas associé à l'identification de ce qui fait véritablement problème pour lui et encore moins à la recherche des solutions. Cette méthode de travail que je qualifierai de robotique place l'utilisateur dans une position qui est essentiellement celle de « demandeur », de « consommateur ».

Les demandeurs des aides sociales sont ainsi mis dans certaines catégories sociales et y sont réduits : que ce soit les « sans-abris », les « demandeurs d'emploi » ou encore les « surendettés » ...

Les travailleurs sociaux ne perçoivent plus vraiment leur valeur humaine ; certaines des réalités individuelles disparaissent derrière ces catégorisations, et le travailleur peut ainsi oublier ce qu'est le quotidien de ces personnes. En fin de compte, il n'y a pas grand-

¹ Rapport d'Analyse de la charge de travail des travailleurs sociaux dans les CPAS belges, commandité par, SPP Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté et Économie sociale, Novembre 2014.

chose qui se fait pour ces personnes en situation de précarité sociale. En outre, les usagers des CPAS sont fortement infantilisés en ce sens qu'ils sont considérés comme des personnes dépourvues de compétences, de ressources, de capacités ou d'aptitudes qui leur sont propres et qui ne demanderaient pourtant qu'à être valorisées par le travailleur social. Rappelons-le, ils ne sont de ce fait ni mis au centre de l'identification de ce qui fait problème pour eux dans leur situation d'une part, ni impliqués dans le processus de recherche des solutions d'autre part.

Mais alors, où est la place de « l'Activation » des usagers des CPAS ? Le terme « Action » qui a remplacé « Aide » dans la définition de ces centres ne serait-il qu'un changement purement formel et qui ne s'accompagne pas d'une mise en œuvre concrète ?

Dans ce contexte de travail, il n'y a plus un véritable suivi, ni un accompagnement social des usagers dans leurs démarches pour une intégration sociale ou professionnelle effective (sous réserve de l'article 60 LO qui peut faire l'objet d'un autre débat).

Cette manière de fonctionner ne contribue-t-elle pas à maintenir les personnes dans leur situation de vulnérabilité ?

METTRE LES DEMANDEURS AU CENTRE DU PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT

La parole : une reconnaissance de l'utilisateur

Mon plaidoyer sur cette question consiste à mettre les usagers au centre du processus d'accompagnement et ce, à travers la parole et la reconnaissance de leurs aptitudes, capacités et compétences.

La base du travail social c'est l'écoute, une écoute de l'utilisateur. Cela suppose qu'un temps de parole soit prévu et accordé au bénéficiaire afin qu'il puisse s'exprimer et être un partenaire, un acteur de changement de sa situation problématique.

M-G Mounier², souligne que la parole valorise l'homme dans sa dimension humaine et qu'elle est appréhendée comme un outil tourné vers soi et vers les autres. Paul Ricoeur dans sa théorie sur « La vie bonne »³, relève le fait que tout homme est en quête perpétuelle d'affirmation et d'épanouissement de soi, d'où la question des ressources dont il dispose ; il revient en outre à chaque personne de choisir et de définir sa conception de la vie bonne, sans se la voir imposer par quelqu'un d'autre ou une institution. Afin de mobiliser ces ressources, il convient de permettre à chacun de s'exprimer en ses propres mots sur sa situation, chaque personne est singulière et experte de son expérience et

² M-G, Mounier, professeur honoraire de droit et de politique sociale, Parole et droits de l'homme: quelles réflexions pour le travailleur social?, in La revue française de service social, La parole de l'utilisateur : quel sens, quelle place dans l'action sociale ? », Déc. 2014, n° 255, Paris, p. 9-15.

³ Micheline, A., « Au cœur de l'éthique, la parole, l'agir, et le récit de l'homme capable...et souffrant : apport de Paul Ricoeur à une réflexion sur l'éthique du travail social », in « La revue française de service social, La parole de l'utilisateur : quel sens, quelle place dans l'action sociale ? », déc. 2014, n° 255, Paris, p.47-56.

ce, même si plusieurs bénéficiaires partagent la même problématique. Il serait de ce fait important de mettre les personnes dans des cadres ou dans des conditions devant permettre de « parler » et d'être ainsi entendues dans leurs spécificités.

Un renforcement des capacités des usagers

Dans le cadre des entretiens et des visites à domicile, le professionnel devrait s'intéresser davantage aux expériences professionnelles et/ou sociales des demandeurs et ceci, à travers un échange sur leur vécu quotidien, sur ce qui fait sens pour eux. L'assistant social pourrait en outre accompagner les bénéficiaires dans leurs démarches extérieures (administratives ou auprès des institutions telles que la Mutuelle, Actiris, l'ONEm). Cet accompagnement concret permettrait aux usagers de reprendre progressivement confiance en eux. Il est question de travailler au préalable cette confiance en soi, de les amener à mobiliser leurs connaissances et aptitudes bref, d'être un « accompagnateur » pour ces personnes dans le processus d'amélioration de leurs conditions de vie.

Ainsi, les demandeurs seront à même de trouver en eux des ressources afin d'agir et d'améliorer leurs conditions de vie sans toujours recourir aux services sociaux, ce qui pour certains, constitue parfois une véritable épreuve. Cette approche de travail renvoie à ce que Yann Le Bossé a appelé le « Développement du Pouvoir d'Agir des personnes⁴».

Des assistants sociaux supplémentaires

Une autre proposition serait d'élargir les cadres en termes de personnels. En effet, l'augmentation des demandeurs n'est pas suivie par une augmentation du personnel, ce qui fait que l'assistant social se trouve avec de plus en plus de dossiers à traiter et ce, pour le même temps imparti. Cette situation entraîne une charge de travail difficilement gérable pour les professionnels et ils sont ipso facto amenés à travailler beaucoup plus dans du quantitatif et, en occultant ainsi l'aspect social ou humain du travail. L'engagement d'assistants sociaux supplémentaires permettrait ainsi de résoudre dans une certaine mesure le problème de la charge de travail, et le travailleur aurait ainsi plus de temps à consacrer aux demandeurs dont il a la charge du dossier.

ENJEUX ET PERSPECTIVES

Le fait de mettre ces personnes au centre du processus d'accompagnement, de les laisser acteurs de leur changement leur permettrait une bonne appropriation des démarches et du processus à entreprendre.

⁴ Le Bossé, Y., *Sortir de l'impuissance, invitation à soutenir Le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités*, t., 1, éd. Ardis, Paris, 2012, chap. 9, p.211-233.

Afin de parvenir à véritablement intégrer les demandeurs dans l'ensemble du processus d'aide et d'accompagnement, ne faut-il pas une réelle volonté politique de changer et d'améliorer les choses comme le relèvent certains assistants sociaux des CPAS ? A moyen et à long terme, nous voyons que les usagers retournent dans le système de l'assistantat du CPAS et que la finalité de l'autonomisation des demandeurs n'est pas atteinte. Les assistants sociaux aident les personnes à mener une vie conforme à la dignité humaine, en les aidant par exemple à avoir une aide financière qui est le revenu d'intégration. Mais le travail social qu'effectue l'AS doit être au-delà de la dimension financière et rencontrer aussi une dimension personnelle, afin de rendre les personnes véritablement autonomes à travers la mobilisation des capitaux qu'elles ont en elles.