

# Malaises de travailleurs sociaux en CPAS

*Témoignage de deux travailleurs sociaux en CPAS.*

*Les intertitres sont de la rédaction.*

*Cet article a été publié dans le numéro 18 du Journal du Collectif.*

## Entre le marteau et l'enclume

Les travailleurs sociaux au sein d'un Centre Public d'Aide Sociale sont situés entre deux pôles : d'un côté, la loi et la hiérarchie, de l'autre, les personnes dans le besoin. L'idéal serait d'équilibrer la balance, chose qui est loin d'être simple ! D'où des impressions pénibles ressenties à des degrés divers par les travailleurs sociaux.

Très souvent, les travailleurs sociaux sont sollicités par des personnes qui se déclarent dans le besoin et qui leur demandent d'agir dans l'urgence. Cette aide urgente est prévue par la loi et, au cas par cas, sera accordée ou refusée. Le travailleur social doit tenir le rôle d'intermédiaire entre la personne demandeuse et ce que la loi lui impose. Ce rôle ingrat est difficile à tenir. D'autant plus lorsqu'un dysfonctionnement du CPAS, se traduisant par exemple par une lenteur ou une erreur administrative, grippe les rouages.

L'aide urgente reste exceptionnelle, toute proposition d'aide devant être accordée par un Conseil. Il arrive d'ailleurs que les travailleurs sociaux se sentent brimés par leur hiérarchie dans leur liberté de présenter des propositions d'aide au Conseil, car certaines pratiques de filtrage ont lieu. Si toutefois cette aide urgente est délivrée, les travailleurs sociaux peuvent parfois se questionner sur la cause réelle de l'octroi. S'agit-il d'étudier concrètement la situation entraînant l'urgence... ou de calmer l'agressivité des gens ?

Les travailleurs sociaux éprouvent l'impression de servir de tampons entre les décideurs politiques et administratifs, voire la société, d'une part et les demandeurs d'aide d'autre part. Ils sont très souvent contraints de sauver l'image de marque du CPAS, de préserver la face de l'institution aux yeux du public, alors qu'ils ne réussissent pas à faire entendre le point de vue du public au CPAS, institution qui refuse souvent de fléchir son formalisme.

Les travailleurs sociaux sont freinés par les traditions de l'administration et les résistances à l'innovation. La réponse à des demandes de changement peut prendre plusieurs années. Comme tous les agents du service public, ils sont limités dans leur droit de témoigner en raison de leur « *devoir de réserve* ». Ils sont

tenus au secret et ne peuvent ternir l'image de l'institution. Parfois cette obligation, lourde à assumer, de faire admettre au public les difficultés et les contraintes de l'administration (qu'elles soient financières ou autres) alors qu'ils jugent eux-mêmes la situation inacceptable, les oblige à se montrer intransigeants, sans pouvoir apporter une explication valable à la personne en détresse.

Se demandant parfois s'ils sont au service des usagers ou d'un service financier, administratif et/ou informatique, les travailleurs sociaux se sentent bloqués et craignent d'être perçus comme complices de pratiques qu'ils critiquent, sans réussir à les changer. Coincés entre leur déontologie et leur hiérarchie, ils sont gênés dans l'application de l'esprit ou même de la lettre de la loi.

Au sein d'un CPAS, les travailleurs sociaux se retrouvent à certains moments face à l'incompréhension de collègues d'autres services qui n'ont aucune formation sociale, impuissants à établir une communication rendue impossible par des préjugés tenaces. Leur travail n'est ni valorisé ni expliqué. Ils doivent défendre seuls, sans soutien hiérarchique, les usagers face à leurs collègues.



## Un travail à la chaîne

Autre difficulté dans un travail qui se devrait avant tout social : l'obligation de travailler à la chaîne ! Un manque croissant de personnel, des demandes de plus en plus nombreuses et urgentes, une mauvaise répartition des tâches (entraînant une besogne administrative

accablante) détournent les travailleurs sociaux de leur réelle mission. Ils n'arrivent pas à écouter authentiquement les usagers et donc, se posent des questions quant à la valeur de leur travail social. Vu le manque de temps, ils ne peuvent mettre en place aucun système préventif.

En raison de ces conditions de travail, les travailleurs sociaux en CPAS se sentent coupés du reste du monde social. Ils n'ont que de brefs contacts avec les autres services sociaux privés ou publics, qui travaillent avec les mêmes personnes et familles.

Il leur est continuellement demandé de se former, mais leur travail n'est nullement allégé pour l'occasion. Parfois, ils ne disposent d'aucune bibliothèque, hormis quelques ouvrages de référence, ils n'ont pas accès à des revues spécialisées. On ne leur offre pas plus la possibilité de faire appel à des spécialistes comme des psychologues ou des juristes.

Dans certains CPAS, un local de réunion est un luxe. Les travailleurs sociaux ne se rassemblent qu'autour de points critiques. Le travail en équipe est faible. Il n'y a pas de réflexions collectives méthodologiques. Cet isolement leur donne parfois le sentiment qu'ils manquent de cohérence dans leurs pratiques à l'égard d'usagers qui mériteraient un traitement uniforme, dans un esprit d'équité.

Lorsque les travailleurs sociaux prennent le temps de se former, de lire, de réfléchir avec des collègues, ils ont la sensation de le faire au détriment des usagers. Vous comprenez leur sentiment de culpabilité !

## **Un malaise général**

Cet ensemble de malaises provoque beaucoup de stress et de frustration qui à la longue, se traduisent par des congés de maladie fréquents (la plupart contrôlés), des demandes de congés de différentes sortes ou de mutation dans d'autres services et dès lors par un taux de rotation des travailleurs sociaux préjudiciable aux usagers.

En effet, les usagers ne peuvent que souffrir de cette tension constamment présente. Ils ne peuvent que se sentir constamment bafoués

dans leur humanité et frustrés, eux aussi, par le manque de prise en considération.

Malheureusement, aucun remède miracle n'a encore été découvert. S'il existait, il serait depuis longtemps appliqué car personne ne peut accepter un tel dysfonctionnement du système. La hiérarchie elle-même est coincée par des lois mal réfléchies. Le montant du minimum de moyens d'existence pose aussi certaines questions.

La hiérarchie est en effet située elle aussi entre deux pôles avec, d'une part, les exigences de la loi et, de l'autre, les exigences des travailleurs sociaux confrontés à une détresse grandissante au niveau social.

Ce schéma du travail social au sein d'un CPAS peut paraître paniquant. Le but de cet article était d'expliquer le malaise des travailleurs sociaux qui, vu la rencontre directe, peut être ressenti par les usagers.

## **Une note positive**

Des sentiments positifs sont par ailleurs éprouvés, qui poussent les travailleurs sociaux à se battre pour sauvegarder l'humanité dans un travail qui ne « devrait » pas seulement mais qui se « doit » de rester social.

De simples paroles, de simples gestes, un remerciement, un sourire sont autant de gratifications de la part des usagers. Ce rôle d'intermédiaire tenu par les travailleurs sociaux leur permet aussi d'être au premier rang face à un usager qui émerge grâce au service apporté. Les visites à domicile effectuées par les travailleurs sociaux leur permettent de rencontrer les richesses des personnes dans toutes leurs différences. Ils sont amenés à côtoyer différentes cultures; une réflexion constante les éveille au monde.

L'énergie et la capacité de réaction de certaines personnes en détresse peuvent chaque jour étonner. Là se construit la force des travailleurs sociaux et leur espoir d'un nouveau siècle où le monde social sera réellement considéré, où ce monde pourra réellement exister et évoluer.