

# L'assistant social en C.P.A.S : un professionnel en question

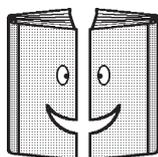
*en bref*

Brigitte Gervais a mené un travail de longue haleine, nourri par des échanges nombreux avec des travailleurs de CPAS. Elle nous livre ici le fruit de cette réflexion qui est une vraie radioscopie d'une fonction, de la déontologie aux réalités de terrain en passant par la formation et le vécu de ces travailleurs pas comme les autres...

Article rédigé par **Brigitte Gervais**, en étroite collaboration avec des travailleurs de CPAS (en fonction et tenus par leur devoir de réserve).

(1) Union des associations Francophones d'Assistants Sociaux (U.F.A.S.) : code de déontologie.

(2) Toutes les phrases reprises entre guillemets sont «textos» à A. Franssen.



## « Pourquoi » cet article ?

*« L'assistant social a le souci de collaborer au perfectionnement de la profession et de la promouvoir.*

*L'assistant social maintient les normes de la pratique professionnelle et travaille à leur amélioration.*

*L'assistant social défend la profession contre les critiques injustes et travaille à augmenter la confiance dans la nécessité du travail social professionnel ».*

Ces phrases sont extraites du code de déontologie des assistants sociaux de l'UFAS<sup>1</sup>. Elles résument clairement l'esprit dans lequel cet article a été rédigé et ce qui nous a motivés à l'écrire, face aux remises en question et aux difficultés qui apparaissent dans le secteur du travail social, en CPAS notamment.

## et « comment » ?

Notre principale source pour y parvenir, c'est d'abord notre propre pratique professionnelle, depuis des années, au sein de ces « institutions » (dans la région bruxelloise), la participation à de multiples colloques et/ou formations autour du thème des CPAS, des échanges avec des collègues ou d'autres professionnels de l'aide sociale. Notre réflexion a également été nourrie par notre action militante au sein d'instances de lutte contre la pauvreté et par notre participation à la formation d'étudiants.

## Bien d'autres déjà...

Il existe une abondante littérature spécialisée et de nombreux travaux ont été réalisés qui traitent du travail social en général et de la fonction d'assistant social en particulier. Au seuil de notre démarche, il nous a donc semblé utile, dans un premier temps, de réunir et de revoir la documentation que nous avons compilée au cours des dernières années (riche bien que non exhaustive). Nous avons retrouvé l'essentiel de ce que nous voulions communiquer ici dans les travaux d'Abraham Franssen, dans un article intitulé « Les assistants sociaux : le crachin, la tempête, le parapluie ». Nous nous sommes inspirées de ce texte dans la mesure où il exprime, mieux que nous n'aurions pu le faire, notre « ressenti » de travailleurs de terrain<sup>2</sup>.

## Le malaise identitaire des assistants sociaux en général

*« Plus que d'autres catégories professionnelles, l'identité des assistants sociaux se caractérise par un questionnement sur ses finalités, ses compétences propres, son statut, le mode d'exercice de son autorité, bref sur les différentes dimensions de son rôle. L'assistant social est-il un agent de contrôle social chargé d'encadrer les inadaptés sociaux ou est-il plutôt un intermédiaire des droits et des devoirs dont la mission est d'assurer à chacun le bénéfice de la solidarité instituée ? Est-il avant tout un militant au service de l'action collective des groupes sociaux marginalisés ou un manager social qui développe des stratégies d'insertion avec l'usager-client ? ».*

*(...) « Dans leurs propos, les assistants sociaux oscillent en permanence entre la face positive de leur métier, celle qui est source de fierté, de sens, et qui se construit et se légitime dans la relation à l'usager, et la face obscure, celle qui provoque tensions et malaise, lorsque, « de par les conditions dans lesquelles ils se trouvent placés », les assistants sociaux se sentent réduits à l'impuissance, voire contraints à la violence institutionnelle, à l'égard des usagers ».*

## Les fondements du service social

L'Union des associations Francophones d'Assistants Sociaux<sup>1</sup> dans les préliminaires à son code de déontologie<sup>1</sup>, en rappelle les fondements : « *Le service social trouve son origine dans des idéaux humanitaires et dans la philosophie démocratique. Partout où il s'exerce, il a pour but de répondre aux besoins suscités par l'interaction personne-société et de développer les potentialités humaines. L'assistant social se consacre au bien-être et à la promotion de la personne humaine. (...) L'objectif principal de la mission de l'assistant social est le « service » ; celui-ci a la primauté sur toute notion d'intérêt personnel.* »

En effet, est-il meilleur repère que la déontologie pour se situer comme professionnel de l'aide sociale ?

La question n'est pas si simple et en appelle d'autres :

1. Que dit la déontologie ?
2. Est-il réaliste de revendiquer l'application des règles de déontologie ?
3. L'objectif professionnel de l'assistant social s'accorde-t-il toujours à ses objectifs personnels (et à leurs nécessités) ?

### 1. Ce que dit la déontologie

Nous reprenons ici quelques-uns des principes généraux ou des normes de conduites professionnelles qui nous semblent essentiels, extraits du code de déontologie<sup>1</sup> (NB : c'est nous qui soulignons)

*L'assistant social n'accepte aucune tâche, rémunérée ou non, qui pourrait nuire à la renommée, à l'indépendance, aux principes fondamentaux de la profession.*

*L'assistant social, sans porter de jugement de valeur sur les personnes, les groupes, ou les communautés qui requièrent ses services, recherche avec eux les moyens de répondre à leur demande et respecte leur libre choix.*

*L'assistant social offre ses services mais ne les impose pas. Le consentement des intéressés est toujours requis avant une intervention.*

*Le secret professionnel est un droit et un devoir.*

*L'obligation de silence concerne donc le public en général, les employeurs (de l'assistant social et du demandeur), les collaborateurs, assistants sociaux ou non.*

*L'assistant social est seul compétent pour faire l'évaluation d'une problématique et élaborer un programme d'action visant à la résolution de cette problématique.*

*L'assistant social seul a la responsabilité du choix et de l'application des techniques utilisées.*

*Il lui appartient d'organiser son temps en fonction des exigences de ses interventions (dans les limites de la réglementation du travail en vigueur).*

*L'assistant social a le devoir de refuser une surcharge incompatible avec un travail social de qualité.*

*Il doit disposer d'un temps de réflexion pour réaliser son travail d'évaluation et de guidance, dans le cadre de son emploi.*

*L'assistant social doit être placé dans des conditions de travail telles qu'il puisse se perfectionner et actualiser ses connaissances.*

*L'assistant social doit dans le cadre de sa fonction saisir et rechercher les opportunités de dépasser les interventions ponctuelles pour s'impliquer dans l'action sociale globale aux fins d'une meilleure adaptation des structures à l'individu et à la collectivité.*

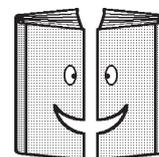
### 2. Application du code de déontologie dans un CPAS

Est-il réaliste de vouloir revendiquer l'application des règles de déontologie dans le contexte de travail social salarié tel qu'il se pratique, en CPAS notamment ?

#### ● au niveau de la formation

Les assistants sociaux y sont-ils préparés ? Nous nous interrogeons sur l'importance accordée à la déontologie dans la formation des assistants sociaux. En ce qui concerne le travail en CPAS en particulier, il n'est pas rare de voir des étudiants d'école sociale rapporter dans leurs travaux des pratiques résultant de l'organisation interne de tel ou tel CPAS et s'y

A lire et à débattre...



(3)  
Mémorandum  
présenté par la  
CCSP à  
l'occasion des  
élections  
régionales du  
13/6/2004.

référer comme à des prescriptions légales.

Les stagiaires sont souvent un « reflet » du service dans lequel ils ont accompli leur stage, avec un manque évident d'esprit critique. Le rôle d'accompagnement des formateurs et leur bonne connaissance des réalités du terrain sont ici essentiels. Ils devraient, plus encore qu'ils ne le font déjà sans doute, inciter les étudiants à interroger les pratiques en vigueur dans leurs lieux de stage à la lumière de la Loi et des « grands principes du travail social ».

Ils ont également un rôle à jouer dans l'interpellation des services sociaux. La liberté liée au statut de stagiaire est trop rarement utilisée pour initier et développer des démarches de travail alternatives. Ceci pourrait cependant être encourageant pour les assistants sociaux en fonction dont certains sont conscients des lacunes dans la qualité de leur travail mais n'ont pas la même latitude d'action.

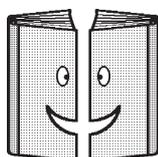
Moi, je préfère le candidat B. Il est vrai qu'il n'a aucune qualification professionnelle, mais par contre il est parfaitement disposé à s'aligner sur nos contraintes budgétaires.



#### ● au niveau de l'institution

Tout qui connaît, à quelque titre que ce soit, et les réglementations et les pratiques en vigueur en CPAS, évaluera la difficulté de leur application ! Et toute la distance entre la théorie et la pratique.

Divers facteurs interviennent parmi lesquels



nous relevons ce qui suit :

#### • Critères du CPAS - employeur

Lorsque le CPAS agit en qualité d'employeur, l'engagement de personnel et notamment des assistants sociaux est soumis à plusieurs impératifs :

- budgétaires : contrats subventionnés etc. ce qui conditionne a priori la sélection des candidats (ceci contribue, avec les exigences de connaissance de la deuxième langue et d'autres paramètres encore dont le turn-over, à faire du métier d'assistant social une des fonctions critiques en région bruxelloise).
- d'organisation interne et de spécialisation de plus en plus grande des services : I.S.P., médiation de dettes etc.
- les capacités professionnelles des candidats assistants sociaux .

A ce propos, si l'on en croit les tests de recrutement organisés pour les évaluer (ainsi d'ailleurs que les examens professionnels internes), il semble que soit privilégié l'aspect des connaissances spécifiques et techniques (législation C.P.A.S. et législation sociale etc.) au détriment du « savoir-faire » professionnel. A quand des questions sur les critères d'un travail social de qualité, les méthodes et priorités dans le travail social, l'articulation du travail social individualisé avec la dimension collective et/ou communautaire, les possibilités d'actions préventives en CPAS etc. ?

#### • Jeunes recrues

Selon nous, plusieurs facteurs incitent les CPAS à engager de jeunes travailleurs : subsides et salaires moins élevés (pas d'ancienneté), éventuellement anciens stagiaires de l'institution (gain de temps pour la mise au courant), peu expérimentés et donc théoriquement plus « malléables » par rapport aux consignes de travail et à la formation assurée par l'institution elle-même. Enfin, si l'âge n'est pas, en soi, un gage de qualité, on peut présumer qu'il reste plus difficile à une personne jeune et inexpérimentée de se positionner vis-à-vis de l'institution de façon déterminée.

NB : si la fonction d'assistant social est, en général, peu valorisée en CPAS (voir le mémorandum de la CSC<sup>3</sup>), certains d'entre eux sont malgré tout particulièrement appréciés,

voire distingués (promotions, chargés d'assurer la formation des nouveaux engagés etc.) et il est intéressant d'observer alors quelle conception de leur fonction ils véhiculent et comment ils sont bien souvent plus proches des intérêts de l'institution plutôt que de ceux des usagers.

#### • **Disproportion**

Quoi qu'il en soit, il y a indéniablement disproportion énorme entre les exigences des CPAS en matière de recrutement des assistants sociaux et les conditions de travail offertes. Sans parler du contrôle ultérieur de la qualité du travail proprement dit de l'assistant social qui, une fois engagé, est le plus souvent livré à lui-même (dans le meilleur des cas après une période d'écologie), avec un risque de dérives pour l'usager. Sauf erreur flagrante d'application de la législation ou plainte, il y a peu de garanties quant à la relation d'aide à proprement parler et au respect des règles du travail social.

#### ● **au niveau individuel de l'assistant social**

##### • **Des peurs**

Plusieurs facteurs peuvent être des freins à une application rigoureuse des principes de la déontologie par un assistant social dans son travail quotidien.

Nous avons constaté que la crainte joue ici un rôle prépondérant et peut être de plusieurs ordres : peur de perdre son emploi, peur de la réprobation (collègues ou responsables hiérarchiques), crainte de ne pas être soutenu en cas de conflit avec l'institution (pas de fédération d'assistants sociaux de CPAS à Bruxelles, et ce n'est que très récemment que les syndicats se sont impliqués dans la défense collective de cette catégorie de travailleurs).

##### • **Contradiction structurelle ?**

C'est toute l'ambiguïté d'une fonction salariée à finalité altruiste.

Selon nous, deux effets pervers de cette situation de salarié du travailleur social sont :

- l'assistant social n'a aucun incitant financier à produire un travail de qualité ;
- seules ses valeurs morales et sa motivation professionnelle le poussent à satisfaire au mieux son client ; or, l'institution qui l'emploie a, elle, financièrement parlant du moins,

« intérêt » à consentir le moins d'aide possible.

N'y a-t-il pas une contradiction structurelle (si pas en termes d'objectifs et de finalité, du moins au niveau des préoccupations prioritaires au quotidien) entre le CPAS – employeur et l'assistant social ? Les contraintes et consignes dans l'organisation du travail (qui tendent à réduire l'assistant social à un Mister Cash, etc.) n'en seraient-elles que le reflet ?

##### • **Altruiste ?**

Quoi qu'il en soit, il reste qu'il est difficile de prendre des risques (réels ?) pour faire passer l'intérêt de l'usager avant le sien propre, et jusqu'où aller en ce sens ?

Il faut parfois du courage pour se positionner par rapport à une institution – employeur ! Et nous arrivons là sur le terrain des « qualités morales » requises pour bien exercer cette profession particulière...

Car intervient aussi ici toute la problématique du positionnement de chacun (tant dans sa dimension personnelle que professionnelle) par rapport à l'autorité et au pouvoir (celui de l'institution sur le travailleur mais aussi celui que le travailleur social peut avoir sur le client).

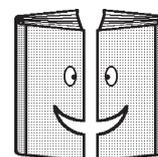
### **3. Objectifs personnels et objectifs professionnels**

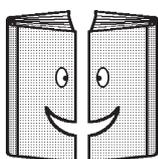
L'objectif professionnel de l'assistant social s'accorde-t-il toujours à ses objectifs personnels (et à leurs nécessités) ? La société change, les assistants sociaux aussi, nécessairement !

Les assistants sociaux (ou ceux qui souhaitent le devenir) font bien sûr partie intégrante de la société. Leur choix professionnel ne les immunise bien entendu pas contre les difficultés de tous ordres (précarité de l'emploi, cherté de la vie, difficultés familiales, toxicomanie, échecs et réorientation scolaires, etc.). Reflet également de l'évolution de la société belge, de simples constatations empiriques permettent de voir l'émergence d'assistants sociaux issus d'autres « classes » sociales que par le passé (du moins en plus grand nombre sans doute).

Par ailleurs, depuis quelques années déjà, l'accès aux études d'assistant social a été élargi (suppression de l'obligation d'un cycle complet d'études secondaires et surtout multiplication des possibilités de suivre les cours en « horaire

*A lire et à débattre...*





décalé » tout en travaillant). Les nombreuses « passerelles » existantes vers certaines facultés universitaires en font également un choix intéressant qui permet l'exercice d'une fonction d'assistant social à mi-temps « alimentaire » tout en poursuivant les études de son choix.

et usagers.

#### • Ces changements sont-ils à déplorer ?

Certes pas, dans la mesure où toute diversité est source de richesse et où l'on peut s'attendre à ce que des personnes dont la trajectoire individuelle a parfois été difficile ou « autre » soient plus proches et comprennent mieux les difficultés de leurs clients, particulièrement en CPAS (bien que cela puisse également être source de risque pour l'utilisateur si, sans supervision ni soutien professionnel, l'assistant social manque de recul ou d'objectivité).

### En conclusion

Force est de constater que l'assistant social « type » : démocrate, motivé, compétent, ayant choisi son métier par une sorte de « vocation », agent de changement social etc. dont il est si souvent question, à la fois héros et victime (selon des termes empruntés à Franssen et sortis ici de leur contexte) se rencontre peu, à l'état pur du moins !

Selon nous, il s'agit d'une sorte de « mythe », voire d'un tabou. Une part de la réalité est occultée, alors que c'est précisément elle qui peut aider à comprendre que la préoccupation première d'un assistant social n'est pas toujours celle que l'on est en droit d'attendre. Nous retrouvons ici l'ambiguïté d'une fonction altruiste, censée permettre à quelqu'un de se réaliser sur le plan professionnel et de bâtir une « carrière » en assurant son bien-être.

Le CPAS n'est pas un champ de bataille, il est avant tout un espace de rencontre entre personnes. C'est un lieu de souffrance, d'aide, de communication... Cette dimension humaine est la plus précieuse et doit être préservée au quotidien et ce pour tous : assistants sociaux