

- Peux-tu te présenter ?

- Je suis sorti de l'Henalux en 2014. De là, j'ai fait une année sabbatique à l'étranger, et puis ensuite j'ai trouvé un poste dans une agence immobilière sociale. Suite à ce travail dans une agence immobilière sociale, au bout d'un an, j'ai décidé de déconnecter un peu de ce genre de structure. Et là j'ai enchaîné sur quelques jobs en tant qu'éducateur. Puis finalement je suis revenu toujours dans le secteur du logement dans des associations telles que Habitat et Participation à Louvain-la-Neuve, et puis ensuite au (asbl aide précarité) [...], là j'ai intégré le service logement, j'y suis resté trois ans je pense. Et puis j'ai voulu me rapprocher de chez moi, parce je venais de (...) et les trajets à faire tous les jours c'était trop. Et maintenant je travaille depuis le mois de janvier au CPAS de (...) dans l'optique de renforcer le service social de première ligne, mais aussi peut-être d'avancer une solution par rapport au logement, en tout un projet par rapport au logement. Donc voilà, je me suis un peu retrouvé ici au CPAS de Dinant, pourquoi, parce que je voulais être proche de chez moi. Donc plus pratique, moins de frais au niveau carburant, mieux payé, et un job qui m'ouvre des perspectives d'évolution, peut-être pas sur le titre, mais sur la nature du travail.

- Tu as la possibilité de ne pas rester en première ligne ?

- J'ai la possibilité. Après, comme j'imagine comme travailleur, [...] ça fait partie de la discussion à l'entretien d'embauche, le fait d'utiliser mes compétences en logement pour faire un peu un état des lieux et voir ce qu'on pourrait éventuellement mettre en place, parce que le CPAS a cette volonté, en tout cas [...], ont la volonté d'élaborer des solutions adaptées aux problèmes des citoyens.

- Le choix de CPAS, c'était donc plus un choix en fonction des contraintes matérielles ?

- C'étaient les deux. Donc, il y avait l'opportunité financière et privée dans le sens où je suis mieux payé et j'ai moins de frais. Mais aussi ça m'amène du plus dans ma vie privée, parce que j'ai plus une heure et demi de trajet, j'ai une demi-heure aller-retour. Et deuxième chose, dans l'ASBL où j'étais, j'avais fait le tour. Je trouvais qu'au niveau de la mise en place de projets, ça n'allait pas le même sens que je voulais, et il n'y avait plus de perspective d'évolution en fait. Du coup, quand j'ai lu cet entretien au CPAS de (...), j'y allais plutôt dans le sens : je veux me trouver un job près de chez moi. Et puis finalement, j'y ai trouvé ça, mais en plus de ça, une équipe direction, coordinateur et responsable de service, qui souhaitent mettre en place des projets innovants, [non], mais en tout cas par rapport aux personnes. Et donc j'ai la possibilité là d'avoir une évolution dans la nature du travail, et puis qui suit après dans ma fonction.

- Donc, tu as trouvé une culture de service public qui te convenait ?

- M'avancer sur la culture globale du CPAS, j'en sais rien, mais en tout cas ce qui m'a séduit, c'était la volonté de ma responsable et de la directrice qui étaient à l'entretien de... En fait, avec ces deux personnes-là, j'avais l'impression d'être sur la même longueur d'onde au niveau du management et au niveau de la création et gestion de projets. Avec les moyens du bord, parce que je peux voir le CPAS n'a pas non plus une plus grande latitude que les ASBL, mais en tout cas il y avait une réflexion du management et il y avait une réflexion des projets. Sauf que voilà, moi le management je trouvais qu'il absent totalement dans mon précédent boulot, et je pense pas qu'après mon départ qu'il y a eu... l'ASBL traverse une crise quand même assez importante au niveau RH, et donc voilà, ça fait que renforcer mon idée de départ.

- Qu'est-ce qui t'avait décidé à faire les études d'assistant social ?

- Alors, j'avais commencé d'abord, j'ai voulu faire l'IAD en cameraman. J'avais passé l'examen. Donc j'ai réenchaîné sur commu à l'université, parce qu'à l'époque c'étaient un peu les études qu'on

faisait si on n'avait pas d'idée. J'ai vie arrêté commu, parce que ça ne me plaisait pas. Et avec un test d'orientation que j'avais fait dans une petite structure liée au CIEP, je sais plus ce que c'était... J'avais l'idée d'être éducateur, et sur base de ce test-là, ça l'avait confirmé. Je m'étais dit, bon éducateur c'est bien, mais assistant social ça me permet aussi d'être éducateur et ça me permet aussi de faire d'autres choses. Et donc j'ai débarqué en AS au mois d'octobre-novembre. J'ai doublé ma première et puis j'ai passé les autres années tranquille. Ce qui m'avait poussé, c'était ce parcours-là de me dire : qu'est-ce que je veux ? Et ce que je voulais c'était, je vais pas dire aider les gens, mais c'était, enfin si j'avais cette fibre de l'accompagnement des personnes et de vouloir régler les problèmes des gens. Après, ça s'est affiné avec les études et avec le parcours, mais c'était un peu ça, je pense que c'est la réponse à tout que les étudiants veulent au tout début. Et j'étais pas attiré forcément par les maths, par les sciences, etc. Et j'étais attiré par le fait que l'école avait un visage quand même plus humain que les universités au niveau du corps enseignant. Ça ne plait pas à tout le monde, mais c'est des plus petites classes, c'est plus agréable.

- Tu t'es senti bien dans ta formation ? Tu as pu y prendre des outils ?

- Ça remonte, mais oui, globalement c'était super positif. Parce que je trouvais que les matières étaient intéressantes. Alors tout dépendant un peu des affinités de chacun, mais ça allait, franchement, c'était bien. Mais certaines matières qui étaient un peu plus rébarbatives, statistiques ou autres, qui me paraissaient plus rébarbatifs. Statistique c'était en première, et les élèves avaient pour habitude de dire que c'était un peu le cours qu'on nous mettait pour péter les gens et faire le tri, alors que pas forcément. Mais voilà, il y a des cours plus intéressants que d'autres. Il y a des profs aussi qui sont parfois plus adaptés que d'autres. Mais franchement, au niveau des cours, c'était super positif. Au niveau des stages, ça l'était aussi, même si dans la manière de coter parfois, mais ça je suis en master en ingénierie action sociale et je le vois encore maintenant, quoique moins quand même, vachement moins, c'est qu'au niveau de la cotation, c'était parfois un peu... c'était pas très harmonieux entre les profs. Je te donne un exemple : mon stage de deuxième je l'avais fait un CPAS mon stage de troisième je l'ai fait à l'AIS de (...) Deuxième, au CPAS dans le service sport et culture, matière plus fun que la première ligne. Et en première, là j'étais dans une école à [...]. Par rapport à la cotation, en deuxième, mon stage s'est super bien passé, j'ai eu une évaluation super positive de l'institution, et lorsque le prof est passé ça a été nickel, et, j'avais un quatorze sur vingt, alors que des élèves qui avaient des retours identiques voire un peu moins bien, étaient à du 16-17-18. Donc j'avais été trouver le prof, il m'avait dit : moi, dans mon système de cotation, 14 ça veut dire que c'est réussi, c'est très bien. Donc ça, je le ressens plus dans le master, mais c'était un peu le point noir et ça pouvait être démotivant.

- Avec le recul, maintenant que tu as expérimenté plusieurs types d'emploi, considères-tu que tu étais prêt en sortant de tes études ? As-tu eu une intégration facile dans le monde du travail ?

- En fait, c'était un peu compliqué, parce que quand j'étais à l'agence immobilière sociale (...), durant ma première année, c'était chouette parce que j'avais décroché un CDI temps plein quand même plus ou moins avantageux par rapport aux tarifs de l'époque, avec une structure qui avait des moyens, un chouette cadre physique en tout cas de l'institution. Ça c'était plutôt positif. Mais ça a vite quand même été la douche froide parce que, dans mon travail, c'était en même temps recevoir les gens et les accompagner dans l'attribution d'un logement et dans le logement, mais aussi, mon rôle était de vérifier le paiement des loyers, de faire des reconnaissances de dettes, et de lancer des procédures d'expulsion et d'assister aux expulsions. Donc, un peu comme dans le CPAS, on avait la double casquette. Et ça, à un moment donné, j'ai constaté que je n'étais pas du tout adapté à ce genre de travail en sortant des études, mon employeur aussi, on a arrêté d'un commun accord. Parce que j'étais pas épanoui, ça m'intéressait pas. Ça, c'était quand même un assez fort écart où je ne me souviens pas si on ne nous a pas préparé suffisamment à ça, ou si même si en nous préparant, on a quand même des idéaux et on se dit que ça va aller. Alors, c'est compréhensible, moi je comprends

en tant qu'institution, qu'il y ait des gens qui s'occupent de ça pour la santé financière de la structure, parce que s'il n'y a pas de loyer, à un moment donné ça se casse la gueule, mais en même temps y'a pas de moyen pour que ce soit mis sur la tête d'autres personnes. Donc voilà, c'est compréhensible dans les règles du jeu dans lequel on est, mais après si on les questionne, les règles du jeu, on constate en effet qu'il y a une incohérence. Et ici en CPAS, c'est aussi compliqué. On peut très bien établir une relation de confiance assez rapidement avec les personnes, avoir un bon contact, et dès qu'il y a un souci au niveau du paiement ou une urgence, on sent que du coup c'est plus tendu. Et parfois c'est à double tranchant. En même temps, la personne, le bénéficiaire, peut avoir des désillusions et se dire : merde, j'avais confiance et en fait, les délais sont trop longs pour le paiement, il y a des couacs, ou je ne sais quoi. Et en même temps pour le travailleur, en tout cas j'ai constaté en arrivant au CPAS en étant un peu le nouveau, avec certains bénéficiaires j'étais identifié comme nouveau, et donc il y avait des tentatives, pas d'abus, mais je sentais bien que on testait. Et donc le fait qu'il y ait de l'argent, je pense que ça biaise en effet l'accompagnement social. Et ça n'aide pas à établir une confiance, ça ne permet pas d'établir une relation non plus notamment d'aide, parce que évidemment il y a peut-être des choses à cacher, il y a peut-être des choses à dire qui fonctionnent mieux que d'autres. Et voilà, pour la personne je pense que c'est compliqué. Et pour nous en tant que travailleurs, c'est pas toujours évident de se retrouver devant la mauvaise humeur ou l'agressivité des personnes, alors que ça ne nous est pas directement adressé, mais c'est nous qui le vivons. Et c'est pas forcément aussi facile en tant que travailleur d'être valorisé dans son travail lorsqu'on a énormément de boulot administratif, et en plus de ça des situations où en fait on les gère administrativement, mais on ne sait pas s'attaquer aux causes, et on ne sait pas s'attaquer aux causes avec les personnes et les accompagner. Au Miroir Vagabond, j'avais une vingtaine de dossier, donc si je devais prendre quatre heures par jour avec une personne, c'était pas un problème. Je m'organisais dans mon agenda, y'avait pas de date de comité, c'était un accompagnement volontaire, y'avait pas de biais avec l'argent, c'était un accompagnement pur et dur. Et donc, voilà, alors ça a ses limites aussi, mais ici en tout cas, c'est assez compliqué au CPAS.

- Combien de dossiers as-tu ici ?

- Je suis arrivé, on m'en a donné 5-6 dès la première semaine en fonction des demandes qui arrivaient, donc c'étaient pas des anciens dossiers.

- Tu n'as pas repris un secteur, tu as plutôt pris des nouveaux ?

- Alors non, au tout début c'étaient des nouveaux, mais je te parle de 5-6. Tandis qu'ici, je pense que je suis à, si je dis pas de bêtises, je dois être à 70 revenus d'intégration sociale, et ça ne fait que monter. Parce que de semaine en semaine ça ne fait que monter. Alors, j'ai des suppressions, mais ça ne s'équilibre pas. Donc, il y a ça plus les demandes d'aide sociale. Alors, les revenus d'intégration sociale, ça ne demande pas un travail de tous les jours, c'est octroi, révision, mais ça demande quand même une charge administrative.

- Vous faites les PIIS ?

- Les PIIS, c'est le service insertion. Donc ça, c'est je pense intéressant parce que du coup ça coupe en effet cette notion d'argent. Même si les personnes, si elles ne font pas bien le PIIS, ont des avantages au niveau du RIS. Donc y'a quand même un lien, mais qui n'est pas aussi direct que le service de première ligne où là tout ce qui se dit peut avoir une influence directe. Mais voilà, donc je pense que je suis à 70-80 revenus. Et puis des aides sociales qui viennent en fonction, des aides urgentes aussi. Les aides urgentes, c'est essayer d'apporter une réponse le plus vite possible. Par exemple, quand je suis arrivé, on m'avait dit : l'aide urgente, tu envoies à la présidente et elle répond tout de suite, enfin elle répond dès que possible. Donc moi je dis ça aux personnes : ben ok, on va faire ça, on va l'envoyer et je l'envoie en matinée, normalement fin de matinée j'aurai une réponse.

Maintenant, j'ai appris à dire : dans les 24 heures. Parce qu'évidemment y'a un agenda aussi de la présidente, et de ma responsable parce que ça passe d'abord par la responsable. Donc, dans un objectif de protéger la personne et de me protéger moi, c'est de dire 24 heures, comme ça la personne n'est pas énervée si ça n'arrive pas dans les deux heures, et moi je ne vis pas aussi cet énervement-là, même si avec cette règle-là, il y a encore des gens qui insistent toutes les deux heures, mais bon bref. On a deux comités par mois, le premier mardi du mois et le troisième mardi du mois. Et il faut compter plus ou moins une vingtaine de dossiers par comité. Et donc, les dossiers, il faut les présenter une semaine avant, il faut qu'ils soient prêts une semaine avant. Donc, quand t'as terminé tes dossiers une semaine avant, c'est le mardi, t'as des corrections qui arrivent jeudi, donc là tu clôture. Et puis moi par exemple aujourd'hui, vendredi, donc hier j'ai fait les corrections, dès aujourd'hui je fais des dossiers pour le comité du 21. Mais donc, je réponds à des ratifications d'aide urgente, à des octrois de RIS, des révisions de RIS, des révisions [...], des aides sociales, mais je ne vais pas commencer à m'attarder sur un dossier, de dire : tiens, ce serait bien qu'on fixe un rendez-vous pour faire tel formulaire, pour parler de ça, pour parler de ça, pour investiguer ça, pour peut-être l'accompagner vers tel service, impossible. Au début, je le pensais, donc pendant trois-quatre jours, je faisais des petits trucs comme ça, j'essayais d'avancer socialement. Et puis maintenant, ben non, c'est terminé, hop, on recommence. Et donc, il y a cette difficulté de se dire : finalement, qu'est-ce que je fais là ? Et même si ce n'était que faire des rapports, même dans ce travail-là, on n'a pas forcément le temps d'investiguer totalement les choses. Donc je donne un exemple : pour une personne qui demandait une adresse de référence. Ici, les adresses de référence c'est trois mois ou six mois maximum, y'a pas de un an maximum comme dans d'autres CPAS, voilà, c'est une logique, soit. Et donc moi je fais une demande pour six mois parce que je suis face à une personne sans abri qui est sans abri depuis des années, et qui n'est pas au début du sans-abrisme, il est vraiment installé dans cette vie-là. Et donc je motive mes six mois de demande plutôt que trois, en essayant de retrouver quelques bases théoriques sur le parcours d'un SDF, et expliquer dans quelle phase il est de décrochage social. Ça ça me prend une demi-heure, une heure, le temps de rechercher, de bien comprendre, de rassembler, de voir si ça c'est adapté ou pas, et je le mets. J'ai eu des échos positifs de ma responsable à ce niveau-là, mais je l'ai fait pour un dossier, ça m'a mis en retard pour les autres. Et donc, on est dans un travail d'urgence... pas d'urgenc, mais on est dans un rythme assez effrenné. Alors, il y a des choses que se mettent en place, ils essaient de réduire les démarches administratives, de faire de la simplification administrative. On a réembauché des gens aussi, donc ça amène du positif et ça amène de l'optimisme aussi, mais on se demande toujours, il y a quand même cette question de : oui, même si on a un peu moins de dossiers, y'a quand même d'autres dossiers qui arrivent, [...] c'est quand même assez intense. Et puis même si ça se stabilise, est-ce qu'on aura le temps vraiment de faire du travail social comme on l'entend comme on l'imaginait quand on était aux études. Voilà.

- Tu as abordé la reconnaissance. Te ne te sens pas forcément reconnu ou valorisé dans ton emploi ? C'est ok ou j'ai mal compris.

- Non, tu as bien compris. En fait, j'ai quand même une valorisation, une valorisation par rapport à mon ancienne situation où je suis quand même un peu mieux payé. Je suis vite passé d'un CDD à un CDI, alors que normalement c'était deux CDD, donc ça valorise, mais en même temps je sais que c'est aussi parce qu'il y a des travailleurs sociaux en moins, et donc c'est stratégique aussi pour l'organisation. Et je suis valorisé, par ma responsable et indirectement par la directrice. Mais ça c'est... la valorisation directe, c'est par la responsable. Et ici on a quand même beaucoup de chance d'être sur une responsable qui est sympa et qui amène une dynamique intéressante, et qui a une gestion des rapports professionnels professionnels, donc réfléchis en termes de management, en termes de recherche de solution. Mais sinon la reconnaissance, j'ai envie de dire, elle s'arrête un peu là, parce que, au niveau des avantages par exemple, moi je pensais que j'allais être dédommagé pour les frais domicile-travail. Je pensais que c'était automatique dans tous les endroits. Ici ça ne l'est pas. Mais donc on se dit : OK, bon. Alors moi ça ne pose pas de souci, je suis à un quart d'heure. Mais il

y a des gens qui viennent de(...), et donc au niveau valorisation, c'est se dire... Mais ça c'est toujours la difficulté du social par rapport au privé, en fait une fois que tu as le salaire, le poste et... Si déjà au niveau ressources humaines et relation ça va, et cadre de travail ça va, au niveau des avantages économiques, on peut pas avoir de voiture de fonction, on peut pas avoir des avantages comme dans le privé, des augmentations comme dans le privé. Donc, vraiment, et ce qui est, je pense, être plus réfléchi ici, c'est que le bien-être au travail doit se travailler sur la nature du travail et sur les relation de travail. Mais sinon, je pense que la valorisation la plus importante pour le travailleur social, c'est en effet dans la nature de son travail. Moi par exemple sur mon ancien boulot, je faisais ce que je voulais comme je voulais dans un certain cadre, avec l'équipe de confiance, avec un salaire qui n'était pas top, mais ça allait. Bon après, les circonstances économiques actuelles et d'il y a quelques mois font quand même plus pencher la balance aussi. L'économique vient plus dans le calcul de ma valorisation au travail. Pourquoi est-ce que je vais au travail, tu vois. Mais voilà, ici c'est plus ou moins équilibré. Et au niveau de la valorisation, on va l'avoir par, je pense en effet, la nature de notre travail et la satisfaction qu'on peut en avoir et se dire, à la fin de la journée : j'ai pu débloquent des situations, j'ai pu travailler certaines choses, j'ai pu agir intellectuellement aussi, tu vois, juste pas être dans des automatismes. Juste avoir réfléchi, avoir échangé, et avoir peut-être trouvé des solutions, du moins les avoir tentées. Donc ça c'est pas toujours évident non plus, quand on te bombarde de démarches administratives, c'est pas toujours évident de retrouver du sens dans ce que tu fais. Ici, par exemple, et je sais que ça agace certains de mes collègues, on doit faire des passages au comité d'indus au niveau du revenu d'intégration sociale parce qu'il y a eu l'indexation ou autre. On peut travailler une demi-heure sur un indu d'un euro cinquante, quoi. Alors on se dit, mais là... alors on comprend la logique administrative et le fait qu'il faut quand même régler ce problème d'argent. Alors heureusement ils essaient de travailler la simplification administrative et ça en fait partie. Mais parfois c'est un peu décourageant de te dire que tu passes du temps pour ça et pas pour des choses pour lesquelles tu es formé à la base.

- Au niveau de l'ambiance de travail avec tes collègues et ta hiérarchie, jusqu'ici ça allait ?

- Oui, franchement, c'est positif. Je suis dans un bureau avec un autre AS, donc c'est un peu exigü, et pour recevoir les gens, c'est parfois un peu compliqué, parce que, bon, on n'a pas les rendez-vous en même temps, mais le fais d'avoir deux assistants sociaux dans la même pièce, pour la personne c'est pas toujours évident. Puis pour se concentrer c'est pas le meilleur. Mais là aussi, ils essaient de réfléchir à, au niveau des locaux, qu'est-ce qu'on fait, donc on sait que ça avance, donc ça ça va. Donc ça franchement y'a pas de souci à ce niveau-là.

- As-tu quelque chose à dire sur l'influence du politique sur le travail au CPAS ?

- Écoute, non, j'ai pas pu l'expérimenter, j'ai pas pu le voir, j'ai pas encore eu d'écho. Je me souviens que quand j'étais stagiaire au CPAS (...), on avait un président qui était fort politisé, il y avait des jeux... il y avait des relations un peu stratégiques qui étaient développées par certains assistants sociaux et certains responsables pour être dans les petits papiers du président, et ça parlait quand même pas mal politique. Ici, franchement, je trouve pas. Alors, aussi, je pense que la dynamique au niveau de la direction et au niveau de la présidence, parce que du coup, directrice et présidente, c'est quand même bien lié, mais je pense qu'elle est positive. Donc, tant que ça va dans le sens du social, et pas de la contrainte, pas du contrôle. Parce qu'ici, moi à la base je voulais pas travailler en CPAS, et au vu de ce qu'on me présentait du service social et de la politique générale du CPAS, je trouvais que c'était adapté à ce que moi j'envisage comme travaille social dans les limites du CPAS, et l'utilisation qu'ils faisaient de leurs obligations était positive, c'était la recherche de solutions pour les personnes, et pas être dans l'immédiat, dans la réflexion à court et moyen terme et dans l'accompagnement des personnes, même si on n'a pas tous les moyens, même si c'est compliqué. Donc, oui, l'influence politique, j'imagine qu'elle a été positive à ce niveau-là. Maintenant, je n'ai jamais rencontré un seul politique, je sais qu'on doit normalement prêter serment aussi devant le

collège, et je sais qu'il a depuis des années, c'est même pas le cas ici ou en tout cas ça prend beaucoup de temps. Au niveau de la valorisation, ça pourrait aussi jouer et se dire : tiens, on ne nous presse pas à prêter serment, donc est-ce que c'est pas un peu du désintéret, de se dire : de toute façon ils font leur travail, qu'ils se débrouillent. Voilà, c'est peut-être un lien intéressant. Et, quand je rebondis sur Anderlecht, je président, je me souviens, avant d'être président au CPAS, il était président d'une piscine communale. Et donc, l'aspect social, on le voyait pas très bien. Et dans ses réflexions et dans le dialogue qu'on avait avec lui, franchement, c'était très très limite. Tandis qu'ici, j'ai croisé deux-trois fois la présidente, et d'apparence elle a l'air très aimable, on a échangé quelques mots, ça s'est bien passé, c'était très familial. Donc ça c'est chouette. Parce que du coup t'as un lien qui est moins cérémonieux que d'autres CPAS. Et aussi moi, à partir d'une certaine [...] hiérarchique, j'aime bien aussi dire vous. Mais voilà, c'est valorisant dans un sens. Et voilà.

- Constates-tu que la charge de travail t'affecte dans ta vie privée et dans ton bien-être ?

- Au début ça amenait du stress. Maintenant, c'est plus des moments d'abattement, quand tu vois la pile de dossiers que tu as devant toi, le fait que t'aies eu deux personnes qui ont râlé juste avant, c'est plutôt des moments où tu déconnectes, et tu ne fais rien en fait. J'ai jamais autant travaillé en tant que travailleur social qu'ici au CPAS de Dinant. Alors, c'est un avantage, c'est que je ne vois pas mes journées passées, donc je m'ennuie pas. Après de là à dire que j'aime ce que je fais, non, pas forcément. La manière dont on le fait et dont on l'imagine ici, ça me convient. Mais voilà, on fait pas des [...] sociales, donc y'a pas des conflits internes intenses, donc ça, à ce niveau-là, je suis apaisé. Mais après, du plaisir, c'est... même dans le travail il faut en trouver, c'est pas toujours évident d'en trouver dans la nature du travail. On peut en trouver avec les collègues. Et en effet quand t'avances et que tu as terminé un comité, oui t'es content, mais c'est pas non plus... tu sautes pas de joie. Et donc, quelques moments d'abattement, mais ça va. Et puis moi j'ai vécu par le passé un burn-out dans mon ancien boulot, donc en ASBL alors que voilà. Et justement parce qu'on m'avait mis... enfin, je m'étais mis, et par défaut d'inattention, c'était en période de vacances aussi, donc la direction n'était plus là, la responsable n'était plus là non plus, mais j'avais trop de choses sur les épaules, en tout cas des situations très intenses, et donc du coup j'ai vécu le burn-out. Et le fait de le vivre, ça m'a permis maintenant de savoir un peu mieux faire la part des choses, et en tout cas de connaître mieux mes limites, et aussi de communiquer mes limites. Mieux les communiquer par rapport aux bénéficiaires. Si j'ai quelqu'un qui commence à être agressif ou à hausser le ton, j'arrive à me dire que, de un c'est pas de ma faute évidemment, la personne n'est pas forcément agressive contre moi mais contre le système, mais c'est pas pour autant que dois me laisser marcher dessus et que je dois accepter ce genre de comportement. Ça permet de se valoriser soi, et de pas rester là et de subir, et de garder un respect de la personne sur soi, et du coup un respect de soi. Et donc ce burn-out m'a permis quand même de voir les choses autrement. Alors, je le souhaite à personne, mais voilà, ça m'aide et ça me permet de détecter les moments où en effet c'est plus délicat et hop, stop, il faut lever le pied, quoi. Maintenant, quand on parle du burn-out, ici je sais que par exemple pour un travailleur ça se produit, il se met en maladie, pas de souci. Moi c'est vrai que j'avais une difficulté par rapport à ça dans mon précédent boulot, c'est que oui j'étais en maladie, oui ma responsable a mis des choses en place, on a mis en place des supervisions d'équipe pour justement ne pas que ça se reproduise, parce que en fait, moi j'étais le premier à tenir trois ans là-bas, alors qu'avant c'était une travailleuse toutes les années qui partait. Parce que c'était assez intense au niveau humain, pas au niveau de la charge du travail, mais au niveau humain c'était quand même assez balaise. Et on m'avait dit : oui, t'inquiète pas, on peut t'accompagner psychologiquement, à un moment donné on peut intervenir dans tes soins psy. Et donc moi j'avais fait du coup des thérapies, mais deux fois semaine pendant un mois, histoire d'avoir ça derrière moi et de pouvoir avancer. Et bien [...] me dit : en fait finalement, on a vérifié, on peut pas intervenir. Et donc du coup tu te retrouves avec, d'accord c'est en partie remboursé mais, tu paies 35 euros par séance, tu te retrouves avec 300 euros sur le mois. Et donc là aussi tu te dis, mais ça m'a permis de relativiser, de me dire : oui, je fais du travail social, mais au final, ma santé, c'est moi qui la paie. Et

donc, si y'a des choses qui m'atteignent dans ma sphère privée et par rapport à moi, c'est pas les autres qui vont subir les conséquences. Ainsi, l'absence d'un travailleur, toute structure doit prévoir quelque chose pour ce cas de figure, mais c'est quand même toi qui paies. Et donc ça, c'est vrai que si on fait le lien avec les études, c'est peut-être pas... je n'ai pas le souvenir que ça nous était amené. Je me souviens comment on avait eu un petit peu de la sophrologie, des trucs comme ça. Mais détecter un peu les conflits entre en effet ce qu'on nous dit aux études, ce qui se passe en pratique, et aussi, et ça ça m'a aidé durant ma thérapie, c'est de se dire ok il y a eu des soucis, mais pourquoi est-ce que je suis assistant social ? Parce qu'on peut dire tout ce qu'on veut, tu vois, quand je te disais tantôt aider les gens, bazar, mais au final, dans l'enfance ou même après, il y a des choses qui se passent qui font que on se dirige vers ce genre de boulot-là et ce serait bien de les identifier. Et donc ça je pense que, mais j'imagine ça difficilement possible au niveau des écoles, mais s'il y avait... pas un briefing mais un, comment dire, un bilan psy offert aux élèves, parce qu'on va travailler avec de l'humain, on est humain, et donc ça soulève quand même pas mal de choses. Donc, moi, c'est mon impression, j'imagine que d'autres ont pas ce besoin-là, d'autres sont peut-être au clais, mais moi avoir ça ça m'a permis de me dire : ok, j'ai voulu faire AS, j'aime bien aider les gens, etc., mais au fait, ça vient travailler quoi chez moi. Parce que dans mon précédent boulot, je pensais en effet que quand je quittais la porte du boulot, je mettais ça derrière moi. Mais en fait, oui en apparence, mais au niveau de l'inconscient, pas du tout. Donc consciemment, j'avais en effet l'impression d'être en dehors du taf, de pas y réfléchir, mais l'inconscient derrière, il travaillait à crever, quoi. Et donc ça, c'est vrai que tous ces mécanismes, tous ces effets psychologique, sont peut-être pas abordés aux études. Et au travail [...].

- Tu as expliqué que la politique sociale du CPAS de Dinant avait peut-être pris des libertés par rapport au cadre CPAS, et que ça te convenait. Mais à propos de l'état social actif, l'activation sociale, le fait de remettre à l'emploi, l'utilisation des PIIS, etc., as-tu des choses à dire là-dessus ?

- Premièrement, j'ai pas l'impression que le CPAS prend des libertés, mais en tout cas dans les règles qui sont données à tous les CPAS, parce qu'on est bien contrôlés, je sais qu'on a une contrôleuse ici au niveau de l'accompagnement social, je ne l'ai jamais rencontrée, au niveau de la première ligne, mais qui est assez sévère, il faut vraiment faire les choses strictement dans la forme. Après, c'est vrai que dans le fond, il y a une philosophie qui est à mon sens plus sociale que d'autres. Et du coup, ça passe par moins de contrôles. Alors, au niveau du contrôle, moi en tant que travailleur, on m'a bien dit à l'entretien d'embauche que les visites à domicile, par exemple, c'est dans une logique de constater en effet que la personne est là, mais aussi, surtout, de constater s'il y a des soucis dans le logement, et si la personne a besoin d'aide, avec un certain niveau. L'idée c'est de pas venir et compter les brosses à dents. Alors, je sais qu'il y a des formations qui ont été données aux visites à domicile, j'ai pas eu le temps de lire, ça c'est la difficulté aussi, c'est qu'il y a des bases théoriques mais on n'a pas le temps de les lire. Et donc je ne sais pas non plus moi trop, enfin j'ai un rapport d'enquête sociale quand je vais en visite à domicile, j'ai jamais eu de remarque négative à ce niveau-là, en fait moi je constate que la personne est là, que le logement est bien meublé, que au niveau du voisinage est-ce qu'il y a des soucis, donc on discute un peu avec les personnes. L'idée, c'est que la personne se maintienne dans son logement, donc, niveau de l'entretien, si c'est crado, mais j'en ai pas encore parlé aux gens, mais ça pourrait venir sur la table à un moment donné, mais ça je le fais pas à la première visite à domicile. Et si dans le logement, s'il y a des soucis par rapport au propriétaire, donner des infos sur les droits, de quoi, etc. Mais voilà, je vais pas compter les brosses à dents, et on ne me demande pas ça. Alors après, il y a toujours en effet ce contrôle indirect par l'argent, en fait, le fait que si on constate certaines choses, le RIS ne va peut-être pas tomber ou autre. Et au niveau du service insertion, il y a une bonne dynamique. Voilà, en tout cas, moi, personnellement, avec les travailleuses, on collabore, on discute, toujours dans l'idée de trouver des solutions pour les personnes. Mais après, s'il y a une sanction qui doit tomber parce qu'on n'a pas le choix, ben voilà, on n'a pas le choix, elle tombe, quoi. Mais l'idée, c'est aussi que s'il y a une difficulté ou sanction ou que sais-je, c'est d'expliquer pourquoi, et de rappeler ce qu'on a essayé de

mettre en place. Il y a une collaboration qui doit se faire entre les personnes et nous. Et c'est vrai que moi en tout cas au service social première ligne, cette collaboration elle est limitée par le temps. Elle est limitée par les freins que je t'ai évoqués tout à l'heure, et elle est limitée par manque de temps.

- OK. Un tout tout grand merci. As-tu quelque chose à ajouter ?

- Non. À part peut-être, ce qui pourrait aussi être intéressant, et chose que j'ai fait l'an passé quand je travaillais au Miroir, c'est : on m'avait demandé d'intervenir dans un cours pour des futurs AS en première année, pour présenter un peu par rapport aux logements ce qui est possible. Et ça avait vite dévié sur : c'est quoi être assistant social, comment ça se passe, etc. Et donc, je pense que des échanges aussi, c'est positif pour les élèves, c'est positif aussi pour les travailleurs qui du coup sont valorisés aussi, ils amènent quelque chose. Mais ça nous rappelle aussi parfois les bases, et pourquoi on a commencé ça aussi. Voilà, c'est tout.

- OK. Merci beaucoup.