

-(Manque la 1ere question)

- Oui, ça m'a pris du temps à [...] parce que moi, comme je venais des ASBL, et je rentre dans un CPAS où ça travaille, tu as 20 nouvelles demandes par semaine ou un truc comme ça. Je me dis : ce n'est plus du tout la guidance à domicile. Tu restes avec les gens, tu complètes les formulaires. J'avais commencé à faire ça au début, mais je dit que je vais pas m'en sortir. Donc je commençais à orienter vers des services de deuxième ligne, ou au service prévention de la commune, ou d'autres services sociaux qui peuvent prendre le temps avec les gens et tout ça. Donc, j'ai commencé à faire les démarches, et après je leur ai dit, il faut passer à un autre service parce nous on ne peut pas le faire avec vous.

- Donc, tu as trouvé des solutions pour réorienter les personnes, pour qu'ils aient quand même des personnes qui les accompagnent correctement, même si toi tu n'as pas le temps dans ton travail.

- Oui, c'est ça. Et même, chez des collègues qui venaient d'intégrer le service sociale générale ou autre, je voyais très bien que les conversations sont courtes. Bon, vous m'apportez le document, au revoir, bonne nuit. C'est ça, donc, c'est trash parfois. Je me dis c'est la seule solution. Mais notre responsable parfois nous dit : plus que 15 minutes, ce n'est pas possible de faire un entretien, parce qu'à un moment donné on dit qu'on ne s'en sort pas. Ben, je t'ai vu en entretien, ça a duré 40 minutes un entretien, donc ce n'est pas possible, il faut à un moment donné raccourcir et mettre des limites.

- Donc, un entretien c'est 15 minutes. Et un entretien de nouvelle demande ?

- Ben, en fait, avec le covid, on ne voit pas les gens. Et donc ça fait à peine une semaine que... Moi, j'ai mis ça en place depuis longtemps parce que je faisais beaucoup de refus à long terme parce que les gens ne se présentaient pas, ne répondaient pas aux courriers de rappel et tout ça. J'ai dit, mais en fait, ça [...], les gens ne viennent jamais voir leur AS. Moi j'avais dit à l'accueil, une nouvelle demande, on fixe un rendez-vous, on verra bien si ça tient la route, moi j'ai besoin de voir les gens, expliquer les documents qu'il faut remettre et tout ça, mais j'étais la seule du service général qui faisais ça.

- Donc les autres, elles octroient ou elles refusent juste avec un courrier ?

- Les autres [...] courrier de rappel n'a pas répondu ou pas [...]. Ou même elles n'envoyaient pas de courrier de rappel, et je disais parfois, même légalement, si on nous attaque au tribunal du travail, il faut quand même envoyer un courrier de rappel. On ne peut pas faire comme ça. Et je ne sais pas, à un moment donné, il y a eu des rumeurs que j'ai fait des a-propos. Une fille a dit : ça c'est ma pile de refus, il ne faut pas le dire à mon responsable. Moi je dis, les pieds dans le plat : il faut quand même lire parce que si c'est des refus abusifs. Moi je lançais des piques comme ça en rigolant, et je pense qu'avec le temps, mon responsable s'est rendu compte qu'il y a quand même beaucoup de refus qui passent [...] et donc ça fait une semaine qu'il a imposé une demande de rendez-vous [...]. Si on voit les gens, on peut quand même leur expliquer. Genre, tu vois quelqu'un qui vient chez toi mais qui a un problème de compétence ou autre chose, si le rendez-vous est fixé dans les deux jours, [...], on peut expliquer à la personne, il n'y a pas de temps qui se perd. Donc, il y a moyen de faire des choses.

- Donc les contraintes dans ton travail sont fort présentes. Tu disais pas plus de 15 minutes, 20 nouvelles demandes par semaine, etc., mais tu arrives à trouver une marge de manœuvre...

- Ou s'il y a des gens qui font une formation, je suis même restée après 16h après mon programme, mais je reste pour faire ça, moi je suis comme ça, mais il ne faut pas que ça devienne la règle. Il faut quand même garder son côté humain, parce que si on se limite à au revoir, bonjour, je suis pas venu à mon rendez-vous, on refuse de me voir, il faut voir la situation des gens aussi.

- Et du coup, il y a des choses dans le CPAS qui se passent avec lesquelles tu n'es pas d'accord, tes collègues qui font des refus, etc. Ce que tu arrives à trouver comme solution, c'est plutôt par l'humour ou en faisant des petites piques ou des choses comme ça, c'est ça ?

- Oui, c'est ça.

- Et ce n'est pas trop difficile, parce que tu es là depuis 9 mois, c'est ça ?

- Ça fait un an. Au niveau de l'expérience CPAS, ça fait 2 ans et demi, presque. Avec le CPAS (...) et tout ça. Déjà, on dit qu'un assistant social il est autonome après 2 ans de service dans un CPAS, donc je crois que j'ai dépassé le cap. Moi, en tout cas, je ne me mêle pas trop, mais comme on est dans un open space, parfois j'entends, il y avait même une fille qui avait dit une fois : ouais, vous parlez à un agent assermenté, moi je ne vais pas vous payer et tout ça parce que le monsieur il a été violent au téléphone et tout ça. Et là je me suis mêlée parce qu'à un moment donné je lui ai dit : ok, il t'a crié dessus, mais légalement il a toujours le droit donc tu ne peux pas stopper son paiement et là je dis mais ça dépasse toutes les bornes en fait. Donc, il y a quand même la violence institutionnelle qui se passe. Je ne dis pas qu'ils sont de mauvaise volonté mes collègues, ou qu'ils sont des monstres, mais ils ne sont pas formés. Ils rentrent aussi. La plupart des collègues ils ont fini leurs études et direct dans le CPAS. Et je pense que ça peut être violent. Moi, j'ai eu de la chance d'avoir vécu ça à (...), la violence dans le CPAS. Et à (...) j'ai su mieux gérer mon travail qu'à Anderlecht. C'est surtout un grand CPAS où j'étais choquée en fait. Je passe d'ASBL dans un truc à la chaîne à la chaîne à la chaîne. J'en suis [...] professionnel.

- C'est toi qui a décidé de partir de (...).

- Oui, j'ai démissionné, ce n'était plus possible. Ils voulaient me proposer un CDI, mais j'ai demandé : est-ce que vous avez quand même le temps de me former finalement ou pas, parce que tout ce que j'ai appris, je l'ai appris toute seule. Avec les gens qui me crient dessus, avec toutes les fautes qu'on peut faire et tout ça, ce n'était pas possible pour moi. Et j'ai demandé est-ce qu'on peut me former. Et dit non je n'ai pas le temps de te former, donc tu apprends sur le tas. J'ai dit non, je ne peux pas continuer comme ça, donc il n'y a pas de formation après 2 CDD. Et j'étais à la moitié du deuxième CDD, près de la fin. Donc ça fait 6 mois, 9 ou 10 mois que j'ai fait là-bas. Mais quand elle a fait l'évaluation pour voir ce qu'on fait avec mon contrat, j'ai demandé la formation et on m'a dit clairement on n'a pas le temps de te former, tu vois que j'ai beaucoup de taf aussi. Je dis alors je ne veux pas de CDI, je vais trouver autre chose. Et je ne sais pas comment je suis tombée sur le CPAS de (...). L'entretien s'est passé très bien. J'ai juste mis la condition d'être formée parce que ce que j'ai vécu à (...) ce n'était pas facile. Et ils ont dit oui, je me dis c'est un petit CPAS, ce n'est pas la même chose qu'à (...). Bon, je peux donner une deuxième chance. Et c'est comme ça que j'ai démissionné à Anderlecht avant la fin de mon contrat et j'ai intégré (...).

- Et maintenant, tu es plus satisfaite ? Tu te rends compte que tu as en effet plus de formation ? Plus de temps pour faire ton travail etc. ?

- Je travaille toujours. J'ai été formée par les collègues, pas par un professionnel. On ne s'est jamais arrêté pour expliquer les choses. Mon responsable, je comprends qu'il a beaucoup de taf, mais on se forme entre nous et c'est ça qui est dommage. On se forme sur le tas toujours. Avec le risque que les gens ne soient pas payés, avec le risque qu'on ne sache pas comment faire. Enfin, elle est toujours là s'il y a des trucs.

- Parce qu'il y a une partie qui est technique ? Tu parles du risque que les gens ne soient pas payés. Vous avez une part d'administratif.

- Oui, c'est ça, ou tu intègre un secteur où il y a les dates de fin d'aide quand tu arrives. Toi tu n'es pas au courant et tout ça. Donc les gens disent je n'ai pas été payé depuis 2 mois et tu es là : oui, ok, c'est quoi comme dossier et tout ça. Oui, j'ai envoyé tous les documents, donc on ne trouve pas de trace des documents parce qu'il y a d'autres qui ont géré avant. C'est tout le bordel des turn-over et tout ça.

- Il y a beaucoup de turn-over dans le CPAS de (...)?

- Oui. Je pense que depuis que je travaille depuis un an, j'ai vu au moins huit collègues qui sont partis. Et là il y en a encore trois qui doivent intégrer, deux qui doivent partir. Donc ça n'arrivera [...]. Il y a des gens qui disent j'ai eu quatre assistants sociaux depuis un an. C'est énorme.

- Normalement, tu as un horaire fixe ?

- De 8 à 16.

- Et tu arrives parfois à...

- ...des heures sup. On en fait tous. Mais on ne fait pas une demande au préalable, on essaie de se mettre à jour et tout ça. Moi, ça fait un mois, un mois et demi que mon secteur il est à jour. S'il y a un imprévu, je peux le gérer. Il y a des collègues, ils ne vont jamais y arriver je pense.

- En fonction de comment ils sont organisés ?

- Oui, mais aussi ils ont hérité des secteurs maudits. Je veux dire, il y a une personne qui vient, une personne qui part, l'autre qui est engagée, donc il y a tout ce qui vient avec. Mais bon, je crois que ça dépend des personnes aussi.

- Il y a des points positifs dans ton travail ? Il y a des choses que tu aimes bien ?

- J'aime bien parce que j'apprends beaucoup au niveau législatif et tout ça. Je n'apprends pas parce qu'il y a une formation, j'apprends parce que je me confronte à des situations où je me dis, waw, je n'ai jamais vu ça. C'est vrai que si tu travailles dans un CPAS, tu connais un peu tout, ça touche à tout, c'est le service social général. C'est à dire que ça touche un peu à tous les domaines, logement, [...], autre chose, [...], tu vois toutes les situations, ce n'est jamais monotone en fait. Ce n'est pas comme si tu fais la cellule énergie et tu traites tout le temps un élément comme les factures d'énergie. Ici tu peux avoir de tout, tu peux avoir de la [...], tu peux avoir des violences conjugales, tu peux avoir vraiment tout. Je pense que c'est ça que j'aime le plus, découvrir les nouvelles situations, [...] comment faire et tout ça.

- Et les choses qui sont plus difficiles.

- Comme je l'ai déjà dit, le temps, le fait de s'arrêter sur une situation. Il y a des jours où je me dis ils me prennent pour une banque, des jours où je me dis il faut faire quelque chose pour ces gens-là, le jour où je me dis ok vous êtes à la rue, je n'ai pas de solution, je vais trouver un centre d'accueil,

ou les gens qui refusent les centres d'accueil et qui se retrouvent à la rue, c'est quand même rare ça. Les limites de la profession, ça, on le sait très bien, il y a des limites. La part la plus difficile, c'est de dire aux gens : ça je ne peux pas faire avec vous. Et à un moment donné je me dis je ne fais que remplir des petits [...] partout un petit peux et, je ne sais pas.

- Par rapport à la hiérarchie, ça se passe comment ?

- Par rapport à ma hiérarchie, je sens qu'on peut faire une bonne équipe, mais chacun est pris par son boulot et tout ça, surtout avec le covid. Surtout mon chef, il a une formation de juriste, il connaît plein de trucs et je trouve que c'est dommage qu'on ne fasse pas une fois une formation avec lui pour nous expliquer plein de trucs. Maintenant, on a mis en place des réunions d'équipe, on peut poser des questions, c'est chouette. Mais avant, c'était genre tu es arrivé dans le CPAS, oui ça c'est la collègue qui va te former, lui il se mettait complètement en retrait. Et donc du coup tu te formes avec des collègues, mais il a une richesse aussi lui à apporter. Parfois on fait des riches discussions sur des situations. Je me dit que j'aimerais que ce soit tous les jours comme ça. Mais on n'a pas le temps. C'est ça qui est fou.

- Ça, c'est vraiment un truc qui te frustre, c'est le manque de temps pour faire ton travail ?

- Oui, c'est ça. Et le manque de temps pour faire les formations aussi en fait. Parce qu'on ne m'a jamais proposé de formation. On n'a jamais dit on va faire ça et ça et ça.

- Comment définis-tu l'objectif de ton travail, maintenant ?

- Mon objectif c'est, je ne sais pas comment l'expliquer, mettre les gens sur les rails je pense. Parce que les gens viennent tellement déboussolés qu'ils ne savent pas à quelle porte frapper et tout ça, ils sont parfois complètement perdus. Que tu prends [...] la situation et tu te dis il faut le mettre sur les rails et après ils vont suivre le chemin. Mais il y en a qui déraillent quand tu les mets sur les rails. Mais voilà, juste analyser la situation plus en profondeur, trouver des solutions temporaires, parce que des solutions sur le long terme il n'y en a souvent pas en fait.

- Donc, toi tu fais le constat qu'à long terme il n'y a pas toujours de solution.

- Enfin, la solution, oui, leur payer le revenu d'intégration, qu'ils sachent payer leur loyer et tout ça. Mais c'est pas ça du long terme, parce que c'est clairement un revenu qu'ils vont jamais s'en sortir, et qu'il y aura toujours une prise en charge à côté de ça, parce que ce n'est pas assez, ça il faut le dire. Même nous, en tant que salariés, parfois tu te dis comment je vais finir le mois. Mais alors les gens...

- Mais tu constates que le revenu d'intégration sociale n'est pas suffisant pour vivre ?

- Non, parce que les loyers et tout ça. Il y a plein de gens, niveau logement, et niveau du loyer, c'est terrible. Il ont 1400, et puis un loyer de 900, déjà à la base tu te dis il n'y a plus rien qui reste, ce n'est pas possible. Donc il faut trouver quelque chose sur du long terme, et malheureusement je pense que c'est l'emploi qui est difficile.

- Et le taux d'emploi à Bruxelles n'est pas très haut...

- Oui. Mais je pense que mes collègues aussi ils doivent serrer la vis. L'insertion socio-professionnelle et tout ça. Parce qu'on a des gens qui suivent des cours de français depuis 10 ans et qui se présentent à l'accueil et madame ne parle pas français. Ce n'est pas possible. Moi je suis là :

ce n'est pas possible. Ça fait 10 ans qu'ils apprennent le français, ils ne savent même pas dire bonjour.

- Donc tu trouves qu'au niveau intégration sociale, ça ne va peut-être pas assez vite ?

- Oui, mais aussi à (...) , je ne sais pas s'il est maudit ce CPAS, mais c'était une fois au niveau du service d'insertion socio-professionnelle, quand je suis rentré l'année passée à [...] , il y a un seul agent. Il n'y a pas assez de personnel pour faire un bon travail. Maintenant, ils sont en train d'engager. Peut-être qu'on va être au complet, on peut faire un vrai travail binôme social et insertion socio-professionnel, mais sinon on va juste maintenir les gens dans un revenu d'intégration, tous les gens on va le prolonger, et à part ça on ne fait rien d'autres.

- Donc, tu disais, il y a des gens qui viennent pendant des années et qui n'arrivent pas à apprendre à parler français. Les cours de français, c'est difficile de le mettre en place efficacement ?

- Je n'ai jamais appelé à l'école pour voir ce qui se passe. Je sais qu'il y a une collègue qui a appelé qui demande au prof, mais comment ça se fait, monsieur vient là depuis un an et il ne sait pas dire bonjour en français. Enfin, vous foutez quoi avec les gens ? Enfin, voilà. Mais je pense que c'est un premier pas parce que j'ai aussi des gens... Ce qui est fou, il y a beaucoup de gens qui ont des droits de prestation sociale, et qui sont maintenus au CPAS. Mais je pense que par la flemme, ou par beaucoup de travail qu'ils avaient les assistants sociaux d'avant, ils prolongeaient tous les ans tous les ans. Ils ne se posaient jamais la question : est-ce qu'ils ont vraiment la place chez nous ou ailleurs, en fait.

- Est-ce qu'il y a moyen de trouver une autre solution pour ces personnes-là, quoi ?

- Oui, c'est ça. Ou genre on est condamné par le tribunal du travail pour 2017, on est en 2022 après des prolongations annuelles, sans demander à l'avocat du CPAS, c'est toujours un [...] ces condamnations. Donc, on a eu des dossiers, 4 ou 5, mais je dois arrêter parce que la condamnation n'était plus valable.

- Le CPAS de Koekelberg est souvent condamné par le tribunal du travail ?

- On en a eu des condamnations, oui. Mais au niveau loi, c'est critique parce que par exemple, quelqu'un qui a perdu son titre de séjour et nous on a fait un retrait parce qu'il n'avait pas de titre de séjour et en même temps on a fait un retrait il a fait un recours, il peut nous condamner juste à cause de ça en fait, parce qu'il était en train de faire un recours. Donc c'est très à la limite de la loi. Maintenant, ils ont mis beaucoup de choses en place, même au niveau du logement, les sans abri et tout ça, ils les ont mis dans un hôtel, mais ils sont payés 30.000 euros et tout ça pour les gens et il n'y a plus de subsides maintenant, et après tu serres la vis pour une [...] médicale pour un enfant qui a malformation à l'épaule, et ça ça m'énerve, en fait.

- Tu fais un peu un constat d'injustice ?

- Oui, quand même. Parce qu'il y a des trucs qui passent crème, et des trucs où c'est les gens qui ont vraiment besoin. Je n'ai pas envie de catégoriser, mais je réponds à l'exemple de l'enfant qui a une malformation à l'épaule et qui doit subir une opération et tu lui refuses une carte médicale, et tu paies pour une personne qui est aidée depuis [...] des hôtels de 2000€ par mois plus le revenu d'intégration sociale. [...] Il [chie] dans les hôtels, et tout ça, donc [...] on trouve un autre hôtel, mais c'est à nos frais. Et après tu m'énermes pour une carte médicale. Ça n'a pas de sens, un peu. Et après notre chef qui nous a dit, oui on a fait n'importe quoi avec les hôtels et tout ça, et j'espère qu'on ne va pas être mis sous tutelle, parce que si on doit être mis sous tutelle, c'est qu'on a fait

n'importe quoi avec les subsides. Et je pense qu'il n'y a pas assez de vérifications, parce nos rapports passent par notre responsable, et de mon point de vue il ne lit pas, parce que s'il lit les rapports, il [...]. On aurait pu s'arrêter à temps et aider les gens de manière efficace.

- Et le conseil ne l'arrête pas non plus ?

- Et [...] franchement c'est des petits montants. Désolé, non, oui, non. Et sur le responsable, parce que le responsable il est là, toi tu présentes ton dossier, c'est pas lui qui les présente.

- Vous présentez vos dossier vous-mêmes ? Chacune à votre tour ? Chaque semaine vous devez présenter vos dossiers ?

- Oui, c'est ça.

- Puis le responsable donne un avis, puis les conseillers [...].

- Oui, parfois il donne un avis mais il ne connaît pas la situation, du coup c'est à toi de rentrer dans le débat avec lui, et comme ils te regardent juste comme ça, et comme c'est un responsable de service et en plus un juriste, ils vont le suivrent plus lui que moi. En fait il y un avis divergent ou autre chose, mais voilà, quoi.

- Du coup, par rapport au fonctionnement du CPAS avec le conseil, c'est du choses qui pourraient être améliorées tu trouves ?

- Oui, on essaie de mettre en place, parce parfois il émet des avis divergents, et des fois t'arrives au conseil, tu sais pas qu'il y a un avis divergent, donc il y a un débat que tu aurais pu préparer avant. Je vois sur mon rapport : avis divergent. Je dis : ouh là là pourquoi un avis divergent, je suis pas au courant. Le pourquoi du comment. Et donc le débat il commence, lui il commence : oui, c'est un avis divergent pour ça et ça et ça. Et toi t'es là : oui mais on aurait plus en parler. Et après je lui ai fait la réflexion plusieurs fois : mais informe-moi avec un avis divergent, et que je puisse préparer le dossier comme il faut. Et il me dit : vous n'êtes toujours pas là, soit t'es en entretien, soit j'oublie, puis je donne le dossier à l'encodage et tout ça. Et on a déjà dit : s'il y a un avis divergent, au moins qu'il nous fasse un petit mail et qu'on regarde [...] et tout ça. Mais à ce jour j'ai jamais eu de notification s'il y a un avis divergent, donc ça risque d'arriver encore. Voilà, lui il dit qu'il n'a pas le temps, qu'on est pas toujours, ou qu'on est en entretien, ou il trouve des excuses, mais... voilà, quoi.

- C'est quoi pour toi être un bon AS en CPAS ?

- Défendre les droits des gens. Avoir le temps de leur expliquer qu'est-ce qu'il faut faire, à quoi ils ont droit, tout ça. Mais bon, maintenant on est limités aussi, oui peut-être il a le droit, peut-être le comité va décider de pas prendre en charge. Peut-être il y a un droit qui est là, mais c'est pas le droit qui va parler, c'est le comité en fait. Je peux pas dire : t'as droit à ça, présenter le dossier, présenter le dossier et quand je dis qu'on refuse, il me dise : mais j'ai droit à en fait. Voilà, c'est pas moi qui décide en fait.

- Ta relation avec tes usagers, tu en as déjà un petit peu parlé, mais donc tu n'as pas beaucoup de temps pour l'instaurer ?

- Au début, je prenais beaucoup de temps pour écouter les gens, et tout ça. Mais en même temps j'encodais, donc je mettais mes écouteurs, je les écoutais comme ça, mais je les écoutais quand même je sais faire deux choses à la fois.

- Au téléphone, tu veux dire ?

- Oui, au téléphone. Parce qu'on voit pas les gens avec le covid, y'avait pas de rendez-vous et tout ça. Et donc tout se faisait par téléphone ou par mail, ou tous les documents et tout ça, mais, voilà, quoi. Je pense qu'il y a 30% des usagers où je connais leur vie, où ils me disent tout, et tout ça. Mais le reste, c'est juste je [...].

- Donc, il y a une partie des gens avec qui tu as une vraie relation d'aide ?

- Oui, on sait même faire des blagues et tout ça. Donc c'est chouette. Mais voilà, dès qu'il y a une prise en charge à faire, je dois de nouveau prendre ma position et demander des extraits de compte, demander le pourquoi du comment, demander s'ils ont négocié un plan de paiement. Et des gens me disent : oui, mais je l'ai pas fait, et tout ça. Donc il faut que je remette le cadre, et ça c'est dur.

- Parce que tu n'es toujours pas d'accord avec le cadre ? Ou parfois tu es d'accord ?

- Je suis d'accord, mais quand même je touche à leur vie privée, je suis consciente, en fait. Genre extrait de compte et tout ça.

- Que penses-tu du fait de demander des extraits de compte ?

- Ça touche à la vie privée. Mais en même temps je trouve que c'est nécessaire aussi. Moi, en tant que personne, je ne regarde pas tous les comptes [...]. Je regarde les entrées et les sorties. J'essaie d'expliquer aux gens, parce que nous on doit faire une grille budgétaire aussi, et donc j'essaie d'expliquer aux gens : oui, j'ai besoin de ça pour voir les entrées et les sorties, pour voir tout ce que vous dépensez par mois en terme de charge, ou d'aide et autre chose. Et ça m'aiderait à expliquer mieux au comité votre situation financière. Et ça passe un peu mieux. En tout cas légalement on ne peut pas demander ça pour un revenu d'intégration sociale, et on ne peut refuser sur base de ça un revenu d'intégration sociale. Mais une aide social, oui, je trouve que c'est important. Parfois, j'en ai vu des épargnes, 40.000 €, des choses comme ça, et tu me demandes de payer une facture, mais pour qui tu me prends en fait. Et j'ai l'impression que les gens aussi, dès qu'il y a quelqu'un de nouveau qui reprend le secteur, ils vont se dire : ah, ok, c'est une nouvelle, on va tout demander et tout ça. Ça, j'ai horreur. Mais dès que tu remets le cadre... Mais il faut au fond toujours, je sais pas... Moi, je me suis fait bouffer au début, et à Koekelberg et à Anderlecht par des gens : ah, mais on le connaît depuis des années, on fait ça tout le temps. Et je l'ai gardé pour moi, et je dis : oui, c'est vrai, je me suis faite avoir.

- Trouves-tu que tu es reconnues dans ton travail ?

- Il y a des gens qui disent merci. Ça, c'est très rare. Mais il y en a qui disent : merci pour votre travail, merci, et tout ça. Et même pour des bêtes trucs en fait. Mais, pour des situations plus graves, ils disent pas merci, c'est ça qui est fou. Et au niveau du travail, oui, je pense que je suis reconnue, mais pas comme j'ai envie. Parce que les deux évaluations que j'ai eues, ça s'est pas trop bien passé. On ne me reproche rien par rapport à mon travail, mais ils disent par rapport à mon savoir-être et tout ça. Des conneries.

- Oui, c'est ça, on met la pression sur les AS par rapport aux savoir-être et tout ça ?

- Oui, genre une fois, bête truc, comme moi je suis fumeuse, y'avait un problème de clés, j'ai reçu des gens dans le parking le temps que mon chef arrive. Et moi je m'amenais juste une clope pour sortir et il y avait une [...] qui dit : oh, je sais pas quoi dire à madame. Du coup j'ai caché ma clope derrière parce que je pouvais pas la jeter par terre non plus devant les gens. En même temps mon

responsable arrive : t'es en train de fumer avec les gens, prends ton café aussi. Et ça a fait tout un bordel, et on est arrivés jusqu'à la secrétaire avec ça. Et je dis : moi, en fait, je voulais sortir, on m'a accostée. Donc voilà, je pense qu'ils sont très très rigoureux.

- On te reproche d'avoir une attitude trop proche avec les gens, à ce moment-là ?

- Oui, genre que c'est l'image de l'institution, que je sais pas quoi, et tout ça... Je pense que chez moi ou au CPAS de (...) il y eu vraiment un problème avec le responsable, et tout le monde a eu un problème avec lui, et tout le monde s'est fait démonter un jour. C'est pour ça que les gens démissionnent, et partent, et tout ça. Donc, je pense qu'il y a un réel problème, et ce mec il va jamais partir de là. Moi, j'ai fait mon travail, je vous le dis, j'ai pas cherché à lui montrer que j'ai raison parce que je vais jamais gagner une guerre avec lui. Je vais lui prouver par mon travail que j'en vau la peine et tout ça.

- Et tu envisages de rester longtemps au CPAS ?

- Non. Maintenant, j'ai signé mon CDI, je reste encore. Mais sur du long terme je voulais m'orienter vers autre chose, une maison d'accueil ou un suivi [...] à domicile de nouveau.

- Ça, c'est vraiment ce que tu aimais faire ?

- Oui, j'ai adoré ce job. Je prenais mon sac à dos et je partais chez les gens dans tout Bruxelles. J'allais à des rendez-vous avec eux, à la commune, au CPAS et des trucs comme ça.

- Qu'en est-il de la politique d'activation dans ton CPAS ?

- Officiellement, elle est présente. On fait des mises en demeure de [...SP] ou des choses comme ça. Maintenant on a un agent ISP, il peut pas faire tout le monde. Ils ont engagé une responsable. Ils essaient de mettre des trucs en place. Le service ISP aussi, il a fonctionné sans responsable des mois et des mois parce qu'il a été licencié. Voilà, c'était un peu difficile, et on se contentait de prolonger les aides sans demander vraiment aux gens de...

- Et les PIIS, c'est vous qui les signiez ?

- Non, c'était des autres collègues ISP. Mais à (...), c'était moi qui faisais signer ça.

- Et ça, par rapport aux PIIS, tu te positionnais comment ?

- Ben, c'était mon travail de fin d'étude qui était sur les PIIS. Donc, je me dis : ouh là là, je suis en train de faire ce que j'étais en train de critiquer dans mon travail de fin d'étude.

- Dans ton TFE, que disais-tu sur le PIIS ?

- J'expliquais en deux mots que le droit au revenu d'intégration sociale, c'est un droit. Et il y a une législation derrière. Mais à part ça, c'est un droit qu'on doit gagner et qu'on est contraint de signer un PIIS derrière tout ça, et que je trouve pas ça normal, en fait. Genre, si tu signes pas de PIIS, t'as plus de revenu. Et en même temps il y a une loi qui dit que tu as droit au revenu. Et donc il a toute la contradiction du système et tout ça. Surtout qu'il a été élargi à tous les bénéficiaires maintenant, et qu'avant c'était pour les 18-24, j'ai l'impression. Parfois, il y a des trucs vraiment stupides. Au comité, il y a des gens qui 56 ans, et je demande une dispense ISP, ils disent : oui, mais c'est pas parce qu'il a 56 ans qu'il sait plus chercher du travail. Bah, je pense pas qu'il essaie trop de chercher du travail, quand même.

- Donc, tu l'appliques, mais tu as gardé ta vision que tu avais dans tes études, ou ça a un peu changé ?

- Ça a un peu changé, parce que j'ai vu aussi de l'autre côté du mur, je dis pas qu'il y a des gens qui en profitent, mais il y a des gens qui je vois que ça n'avance pas, et à part ça désolé ça continue à faire des gosses et tout ça. Donc, qu'est-ce qu'elle fait ta femme tous les jours, qu'est-ce que tu fais ? Je comprends pas comment on peut rester tout ça, on se réveille le matin, il y a l'argent qui tombe, et ça continue comme ça tous les jours en fait. Tu leur demandes, ils disent : oui, j'ai pas le temps de chercher du travail. Mais c'est incroyable en fait. Voilà, je trouve qu'il ne faut pas maintenir les gens comme ça à la maison. Il faut s'intégrer à un moment donner, soit tu fais des cours, soit tu fais une formation, et il faut sortir de cette bulle, parce que sinon ça va faire que de rester à la maison et prendre l'argent. C'est dur à le dire, mais, je me dis, même moi je suis en congé deux jours ou je suis en maladie, je deviens folle toute seule chez moi. Voilà, quoi. Je ne sais pas comment ils font ça pendant des années, en fait, ça me dépasse. Et après leur attitude aussi, les gens sont pas toujours respectueux. Ça c'est sûr, et je comprends pas. Je dis pas qu'il faut activer à tout prix non plus, il y a des situations où on peut fermer les yeux. Il y a des situations où on peut se dire : ils ont besoin de temps. Genre une femme qui a perdu son enfant ou des choses comme ça. Là je vais essayer de mettre en place un suivi psychologique plutôt que de lui dire : va chercher du travail. Voilà, j'ai aussi vu que les gens ils arrangent la vérité, et que parfois c'est très dur de se rendre compte : oui, ça c'est une situation importante ou pas. Genre quand tu parlais des droits et tout ça, bête exemple, il y a une dame qui vient demander le tarif social du CPAS, elle fait une nouvelle demande, signer un accusé de réception pour ça. Mais la dame elle a des allocations de chômage. On sait très bien qu'à travers les CPAS on peut pas le faire. Et elle vient en entretien : oui, mais comment on peut faire ça aux gens, que j'ai pas droit au tarif social. Je dis : vous pouvez le faire à travers le statut [BIM] de votre mutuelle, on peut faire autre chose et tout ça. Et je clôture le dossier, parce qu'à part ça elle me dit rien, donc elle commence à faire sa maligne : oui, mais il faut le tarif social et tout ça. Elle parle pas d'autre chose. Et du coup, moi elle m'agresse presque parce qu'elle n'a pas le droit. Donc moi je clôture l'entretien. Deux semaines après elle fait un mail au président, toujours sur le tarif social, rien d'autre. Elle exige de voir le président et tout ça. Mon responsable l'appelle et lui explique pour le tarif social où le client protégé n'est pas médiation d'aide. On lui explique tout ce qu'on peut faire. Et après : oui, mais c'est pour ma facture d'énergie en fait, j'arrive pas à la payer. Et là, je l'ai vue en entretien la semaine passée, ça s'est passé très bien et je vois complètement une autre situation. Elle m'explique [...] logement, que tout est électrique, que le propriétaire lui a pas changé. Et j'ai pas tourné le couteau dans la plaie non plus à lui dire : vous auriez pu me dire ça depuis le début, et qu'on puisse voir la situation d'une autre manière. Donc, je veux dire aussi, parfois les gens ils sont fixés sur une idée, et tu sais pas chercher plus loin, tu sais pas voir s'ils ont des droits plus loin, parce que, effectivement, la conversation elle est difficile parce qu'on parle d'un seul truc et tu sais pas aller plus loin. Et franchement j'étais très touchée par sa situation par après, et je me dis : oui, on aurait pu voir ça depuis le début en fait.

- Finalement, tu as réussi à changer ton regard, et elle aussi ?

- Oui, c'est ça, on s'est même fait des compliments par après, et tout ça. Vous faites pas vos [traits], oui, vous non plus. Même un rire ou des choses comme ça. Se sourire réciproquement, et me dis : c'est chouette, quoi. Voilà, comme on parlait d'informer les gens de leurs droits ou autre chose, tu sais pas le faire si ça va pas plus loin en fait, et c'est à eux aussi de faire un pas vers nous. Et je pense qu'ils démarrent avec des préconçus sur les AS en CPAS aussi. Donc, tu viens là, y'a ça, y'a ça, y'a ça. Y'a une vision, il faut faire tout un travail pour passer au-delà en fait. Et même si c'est un refus, après tu reprends rendez-vous avec moi et on revoit la situation. Il faut faire tout ça parce que moi j'ai tout une armoire avec tous mes refus et tout ça, et je sais que les gens vont revenir un mois après, car ils reçoivent la lettre de refus : ah, mais j'ai pas eu le temps de ramener le document, je vais le faire maintenant, est-ce qu'on peut reprendre rendez-vous, et je vais dans ma pile de dossiers

de refus, je reprends le dossier et tout ça. Mais je sais très bien, parce que 70% reviennent après un refus, c'est un truc de fou.

- Et parfois vous pouvez le remodifier, du coup ?

- Oui, c'est ça. Madame, elle s'est représentée, on a su compléter le dossier et tout ça. Je reviens sur la situation. Moi je suis pas le genre : je t'ai refusé une fois, au revoir. Ou genre, je vois des collègues : oui, mais déjà la situation n'est pas claire, j'ai rien à faire, j'ai déjà fait un refus, et il n'a rien à faire ici. J'ai déjà entendu ça et j'étais choquée. Et à un moment donné j'interviens dans la conversation et je dis : mais s'il y a un élément nouveau, elle peut se représenter, quand même. Oh oui, s'il y a un élément nouveau, demande-lui et tout ça. Voilà, quoi. Parfois, il manque un petit [...] plus par rapport à la situation des gens.

- Qu'est-ce que t'a décidée à faire des études d'assistant social ?

- Rien de spéc en fait, rien de spéc. Je l'ai découvert sur le tas en fait. Juste pour faire court, moi je suis roumaine, y'a six ans je suis venue ici avec mon papa, on avait pas de papiers, rien. Et du coup, il y a une dame qui m'a dit : viens chez moi, je vais te trouver du travail, et entretemps c'était du travail en black que j'arrivais pas à tenir le coup avec ça, même pas à m'acheter un ticket de STIB. Et je lui dis : je peux pas continuer à travailler en black comme ça pour rien, pour payer mes tickets. Je peux même pas m'acheter une carte. Et elle dis : viens, on va voir pour des études et tout ça. Et à un moment donne elle regarde et me dit : ça pourrait être intéressant pour toi de faire assistant social, essayer d'aider les gens. En plus nous on est orthodoxes, plutôt dans la religion et tout ça. La dame aussi, elle était femme de prêtre. Donc, du coup, elle a dit : ça pourrait être intéressant de voir comment tu peux aider les gens. Je dis : mais je connais pas ce métier, chez nous, y'a pas de sécurité sociale et tout ça. Y'a des aides sociales, mais, trop peu. Pas de la même manière. Et du coup elle m'a dit : essaie ça. Et j'ai été à Louvain-la-Neuve et tout ça. Et du coup quand j'ai commencé à découvrir ce que ça veut dire un assistant social et tout ça, ça m'a beaucoup plu. Je me dis : ah oui, ça ça correspond à ma situation, ah oui, ça c'est truc, ah oui, je pourrais faire ça. Du coup c'était un peu lié à mon histoire personnelle. Je me dis : je pourrais avoir plus d'armes pour me relever de ma situation et m'intégrer.

- Tes études t'ont plu ?

- Oui, ça m'a plu énormément. C'était difficile avec les stages. Comme j'étais à l'école, mais après je connaissais plus rien en dehors l'école, donc moi je connaissais rien à la Belgique. Donc c'était un peu le choc. Tu sais qu'il y a le CPAS qui existe, tu sais qu'il y a le SPF handicap. Moi, je venais de découvrir tout ça en fait.

- Par rapport à quand tu es rentrée dans la vie active, tu te sentais bien outillée par ta formation ?

- Il manquait des choses. La pratique et tout ça. La réaction des gens. T'apprends pas ça à l'école quand quelqu'un commence à taper dans une table, et t'as peur, et tu vas dire : comment je vais gérer ça ? Moi, en dernière année, j'ai fait mon stage à [Lux solidarité travail], et c'était genre un endroit, des militants qui vivent dans la pauvreté, qu'on porte leur parole, même au parlement, et on fait des articles, des trucs. Et moi personnellement je me retrouvais là-dedans, parce que ma situation n'était pas claire non plus au niveau de mon statut en Belgique. J'avais plus de légitimité à parler avec les gens que quelqu'un, genre, je viens d'une bonne famille et tout ça. Les gens me regardaient comme ça, qu'est-ce que tu viens me parler. Moi, j'avais plus de légitimité, parce que j'étais aussi dans la même situation. Du coup, c'est comme ça qu'ils m'ont engagée par après. C'était grâce à mes radars, mes trucs, mon analyse, mon vécu et tout ça. Et c'était un plus que ça faisait au niveau de l'expérience. Et justement, pour répondre à ta question, c'était si j'étais outillée. C'était des gens, des

brutes, quoi, des gens de la rue, moi j'étais pas habituée. Et du coup quand y'en a un qui pétait un câble : on m'a coupé mon revenu d'intégration, par exemple, j'ai rien à manger et tout ça, il retourne la table et il jette son GSM dans le mur. Moi, j'ai appelée en pleurant mon chef : moi, je sais pas rester ici, j'ai peur, j'ai dû me cacher aux toilettes, parce que j'avais peur pour ma vie, en fait. C'était un mec, c'était hyper difficile à le gérer, y'a que mon responsable qui arrivait à le faire. Mais c'était quelqu'un qui avait cette institution comme repère et qui venait depuis 20 ans, et qui se connaissaient depuis 1900. Et donc voilà, non, on n'est pas prêts à ça. La violence, ça j'ai encore du mal. J'ai encore du mal, mais voilà.

- Y a-t-il quelque chose que tu veux rajouter ?

- Ce que j'ai observé chez mon collègue et moi aussi, tu parles du passage étude et travail en CPAS, ça peut être violent de faire des études d'AS et de te retrouver dans un grand CPAS comme (...) au milieu de Bruxelles. Et tu dois d'un coup être mis devant des situations d'urgence et le travail à la chaîne, et les gens qui t'appellent : je suis pas payé, on va me mettre dehors, des trucs comme ça, ou je sais pas payer ma facture. Tu risques de travailler en urgence, et quand tu travailles en urgence, tu risques de faire des merdes, en fait. Et j'en ai déjà vus moi aussi, je travaillais en urgence, j'ai pas regardé genre qu'il avait toujours le droit aux allocations de chômage, j'ai dû tout récupérer pour une année. Mais [...] c'était en urgence, elle se présente là : mon mari m'a battu, et moi j'avais mes enfants. Et je dis : vous avez de quoi manger ? La femme éclate en pleurs : j'ai pas mangé depuis ce matin. Tu le traites en urgence. Tu regardes pas : oui, il a toujours un droit au chômage ouvert qu'il aurait pu faire valoir. Tu dis à la fin par après : oui, j'ai fait une faute, j'ai pas regardé que vous avez toujours droit, mais on va devoir quand même récupérer les 6 mois que vous avez eus. Oh oui, j'ai [...] maintenant, donc c'est le monde qui s'écroule. Elle pleure au téléphone et tout ça. Je dis : en même temps, vous avez eu de quoi manger les six mois. C'est dur. Tu t'y attends pas, et du coup je pense qu'il faut former plus, parce qu'on nous jette comme ça dans un monde où on n'est pas prêt après les études. Les gens viennent au CPAS en dernier recours. Toi, tu es là, démunie, tu sors de tes études. Y'a pas de formation. J'ai pas vu un CPAS qui fait une formation aux AS, qui disent : deux semaines, t'es en formation.

- Tu crois que la solution, ça serait que les CPAS prennent eux-mêmes en charge une partie de la formation pour que les assistants sociaux soient outillés spécifiquement pour le CPAS ?

- Oui, c'est ça, c'est ça. Je ne sais pas, moi, quand je suis arrivée, tout le temps j'ai pris les secteurs où les AS n'étaient plus là depuis un bout de temps et qu'ils n'arrivaient pas remplacer. Et puis y'a toutes les casseroles qui me tombent dans la tête. Donc, je trouve que c'est pas humain, ni pour les gens, ni pour nous, et tu te formes sur le tas, avec le risque de faire une bêtise par-dessus, ou de laisser quelqu'un sans argent, enfin, c'est chaud. Et ça peut être violent. Moi, j'ai vu une collègue qui est sortie des études et qui a intégré le CPAS de (...) juste après, elle n'a pas tenu le coup. Et j'ai dit aux collègues : oui, elle faisait ça et ça, elle criait sur les gens, c'est parce qu'elle se sentait agressée. Je dis on n'est pas prêt à ça. Je dis ça peut être violent le passage étude CPAS. Moi, j'ai eu la phobie des téléphones à (...). Numéro inconnu, machin, même numéro, t'appelle pas [...], je dis : bordel, qu'est-ce que tu veux ? Et à (...), quand je suis venue, je trouve que les gens sont un peu plus respectueux. J'ai un contact un peu... Ils me foutent la paix, ça fait deux mois qu'ils me foutent la paix. J'ai plus de scandale en bas, y'a rien qui se passe à la [...]. Franchement, c'est un secteur... Mais c'était avec beaucoup de sacrifices que je l'ai mis, beaucoup d'heures sup'. Mais ça valait la peine. Maintenant, voilà, quoi. C'est chaud. Et franchement, tu passes... Mais je trouve qu'il faut former les gens. On peut pas les lancer comme ça dans un secteur qui est déjà en demande. Où y'a l'AS qu'on arrive pas à le remplacer depuis des mois. Où les gens sont pas payés et on va mettre une petite nouvelle elle va s'en prendre toutes les casseroles dans la tronche et voilà, quoi, elle va apprendre sur le tas. On n'est pas genre pris à part une semaine ou deux, je t'explique ça et ça et ça et ça. Ça c'est des situations que tu peux rencontrer. Mais un peu préparer la personne, on te met direct des situations en fait. Mais ces situations-là sont pas dans le livre, c'est des gens vivants en

fait. C'est ça qui est fou. Tu vois ce que je veux dire. Il faut former. Parce que après, tu vois, tu te sens mal à l'aise aussi, et t'es genre : oui, ta collègue va te former, mais tu vois que ta collègue est au téléphone, mais en même temps t'as une situation, tu te dis : je vais la déranger, je vais pas la déranger. À un moment donné, j'avais l'impression d'être un chien et de lui courir derrière pour poser une question. Et ça peut être méga humiliant aussi en fait. Qui peut me répondre ? Ou une fois, une collègue qui m'a même crié dessus : ouais, j'ai pas le temps de faire ça avec toi. Et en fait c'était un avis d'incompétence qu'ils vont l'envoyer dans cinq jours, et moi j'étais méga stressée, et du coup, c'est chaud. Il faut avoir un caractère fort, ou je sais pas moi. Mais y'a des gens effectivement qui peuvent péter le câble, je dis, un mois, c'est fini. Moi je veux plus continuer ici, et tu te mets un certif et au revoir. Moi, j'ai eu deux collègues qui ont fait ça, elles sont venues un mois, puis ils ont mis un certif et on savait très bien qu'ils vont pas revenir. Mais je comprends. Ils n'ont pas de soutien. Je trouve pas qu'on a un espace de parole. On n'a pas de supervision, on n'a pas d'intervision non plus. Y'a tout qui reste. Mes responsables disent : c'est à cause du COVID, qu'on n'a pas de locaux et tout ça. En plus le CPAS il est en rénovation, donc on est dans d'autres bâtiments, pas le bâtiment du CPAS. Et là, vraiment, c'est vrai qu'on n'a pas d'espace pour qu'il y ait quelqu'un qui vienne et tout ça. Ok, ça fait deux ans, mets quelque-chose en place. Parce qu'on garde tout pour nous en fait, et à un moment donné tu pètes des câbles. Moi j'ai des collègues qui pleuraient, qui pleuraient. On parlait... un truc de santé mentale et tout ça. Et finalement en parlant de la santé mentale, mais j'ai mes collègues qui commençaient à pleurer. On parlait d'un secteur, quoi. J'en peux plus, on est dépassés, et tout ça. On n'a personne à qui parler. Donc j'ai observé que mes collègues ils utilisent des espaces de conférence sur des secteurs pour exprimer ce qu'ils sentent, et j'étais choquée en fait. Y'a un mal-être, et tout ça. On demande de plus en plus. On a commencé parfois des réunions d'équipe à faire un espace où on parle des situations difficiles qu'on vit. Et ça a été une fois. Le reste, on n'a plus jamais parlé. Voilà, la réunion est finie. C'est dommage, parce qu'on a beaucoup de potentiel. Mes collègues, ils ont beaucoup de potentiel. On veut tous faire bien. Et à un moment donné on s'y perd, c'est tout. Moi aussi, j'ai des jours où je me dis : je préfère être caissière à Aldi que d'aller dans cette folie-là. C'est une folie, c'est le Bagdad parfois. Et en même temps, on te reproche. Moi, j'ai une situation avec un monsieur, mais, je te dis, 120 kilos, black, sorti de prison. Moi je tremblais un petit peu, quoi, tu vois. Et c'était en plus la faute du CPAS qu'ils ont mal calculé son article 60 pour ouvrir le droit au chômage. Donc, le mec il se retrouve de nouveau au CPAS à cause de nous. Tout ça et tout ça, avec des pétages de câble. On a appelé la police et tout ça. Et mon chef... Ah non moi je suis descendue une fois pas deux. Mon chef me dis : va le voir. Mais je dis : j'ai peur d'aller le voir, je suis pas la police, j'ai pas signé pour risquer ma vie, moi. Il dit : mais va le voir, c'est ta responsabilité, c'est ton dossier. Et je vais le voir pour signer un truc, et il me dit : j'ai perdu quelqu'un que j'aime bien, je suis pas responsable de ce que je vais faire maintenant. J'étais comme ça avec la feuille. Je me dis : il va m'en coller une, eh ben je suis morte. Mais enfin le mec il était le double que moi en fait. Et puis on me reproche que je sais pas gérer des situation de violence. Genre, je suis désolée, j'ai pas signé pour me prendre une claque en fait. Y'a tout qui se tourne contre moi, à un moment donné, mais est-ce que tu m'as formé à ça ? Non, tu m'as pas formé. Je pense qu'il y aura encore des situations difficiles où, pour ce dossier-là que je t'ai dit, il y a un seul collègue homme. Et dès que le monsieur il a repris contact avec moi à la date limite de sa dette chez nous. Moi je dis : je sais pas gérer ce dossier, moi je me sens pas prête à reprendre contact avec monsieur, donc si on peut passer le dossier à quelqu'un d'autre. Et on peut faire des passages comme ça pour des situations difficiles, et c'est mon collègue homme qui l'a repris. Et donc, voilà, j'ai plus de contact avec. Mais je suis sûre que ça va encore arriver avec des gens comme ça. Et je suis pas prête, je le sais. On n'est que... voilà.

- Un tout grand merci.