

- Peux-tu te présenter ?

- Je suis [...], j'ai 26 ans, j'ai été diplômée à l'Henalux comme assistante sociale en 2017. Et auparavant j'avais fait des études en technicienne de bureau au collège à Éghezée. Ça, c'était vraiment aussi un atout par rapport après à mon orientation en tout cas vers assistance sociale. Et puis au niveau du parcours professionnel, comme j'avais fait un stage au CPAS (...) en dernière année, je me suis directement réorientée du coup vers là comme il y avait un poste vacant, pour divers remplacement où j'ai pu travailler à temps plein jusqu'en septembre 2020, et puis j'ai enchaîné avec un mi-temps jusqu'en septembre 2021 sur (...), et également avec un mi-temps en CPAS à (...) en ISP. Parce à (...) c'était vraiment que l'ISP où là je suis toujours à mi-temps, et à Orp, c'était principalement aussi l'ISP, service social général, et aussi service administratif, comptabilité, finances, etc. Et puis en 2021, comme j'avais repris un temps plein à (...) en ayant quitté (...), j'ai dû me réorienter aussi pour trouver un autre mi-temps en février 2022. Et là je suis maintenant à mi-temps sur deux crèches situées (...) pour une petite ASBL.

- Donc, tu as trouvé du travail à temps plein ?

- Voilà, c'est ça. À temps plein avec deux casquettes et deux lieux différents.

- Qu'est-ce que t'a décidé à faire des études d'assistante sociale ?

- En fait moi c'est vraiment par rapport à mon parcours. Ou non, j'ai envie de dire, même depuis toujours, j'ai toujours eu cet attrait au bien-être des gens, à pouvoir aider, accompagner, déjà toute petite. Et puis en faisant les études de secrétariat, en fait je me suis rendu compte par mes lieux de stage que voilà, c'était bien de prendre les dossiers des gens, etc., mais je voulais aller plus loin. Et en stage, justement, je voyais la psychologue qui pouvait faire les visites avec les personnes, qui pouvait vraiment les écouter, entendre leurs besoins et vraiment aller plus loin dans l'accompagnement. Donc c'est vraiment, j'ai envie de dire, tant ma personnalité, mon parcours de vie et mes études aussi qui ont fait que j'ai voulu vraiment m'orienter vers ce métier en fait.

- Comment s'est passée ta formation ? Qu'en as-tu pensé ?

- Un truc qui m'avait fort marquée, c'est que quand je me suis inscrite, on voit aussi que c'était quand même familial, et je retrouvais aussi cet aspect, comme je quittais aussi d'un petit village, même en secondaire, je retrouvais fort cet aspect familial. Et la première impression, c'est la première phrase qu'on nous a dit au cours, je me souviens, c'était : si vous voulez gagner de l'argent, allez à côté dans l'autre option, ressources humaines. Parce que c'est vrai que c'est un métier où faut de la passion, je pense, et il faut aimer ce qu'on fait parce que c'est sûr que c'est pas le métier où on gagne le plus. Mais franchement, au niveau de mon parcours, que du positif. Franchement, je vais dire même de manière générale, j'en retrouve tant sur la matière apprise et aussi sur le développement de soi. Ça ça m'a fait beaucoup grandir aussi pour moi.

- Dans la construction de ton identité professionnelle, tu as eu l'impression de changer certaines visions des choses ?

- Oui, quand même, par rapport aux différents sujets aussi qu'on aborde en termes de thématique, etc. Donc, c'est qu'on nous demande un peu ce positionnement, cette casquette aussi de défenseur des droits, etc., chose que je ne me rendais pas compte forcément. On pouvait aller aussi revendiquer. J'ai vraiment eu les balises, mais je trouve que c'est vraiment après sur le terrain qu'on se rend compte aussi de notre identité. Et vraiment : ça c'est [...], ça je vais aller plus loin. Je trouve qu'à l'école on nous donne un peu ce que ça peut être, et puis après je pense que c'est vraiment sur le terrain où finalement on se rend compte de la réalité, que la théorie ce n'est pas forcément aussi

cadrant, et puis c'est seulement quand on travaille qu'on peut se faire son identité et pour moi on se la fait tous les jours encore. À l'heure actuelle, je me dis que je la crée encore au jour le jour, mon identité.

- Tu as commencé à travailler en CPAS tout de suite après tes études ?

- Oui, directement.

- Qu'est-ce qui t'a fait prendre la décision de travailler en CPAS.

- En fait, j'avais eu du mal dans mon parcours de vie, du coup j'avais travaillé un peu en boulangerie avant de travailler directement au CPAS. Et le CPAS, ça a été un petit peu la continuité par rapport à mon stage. Sinon, honnêtement, moi j'aurais toujours voulu travailler en maison de repos ou justement dans d'autres structures, et changer, voir un peu autre chose. Quitter un peu, peut-être, le monde du CPAS, parce que voilà, avec tous ses avantages et ses inconvénients. Je pense que ça a vraiment été la continuité de mon stage, et un peu cette sécurité aussi que j'avais, ce confort de connaître.

- Ce n'était pas vraiment une vocation ?

- Pas plus que ça. Mais à la fois même mon stage m'a fait aimer le CPAS. C'est vrai que quand on est à l'école, on se rend compte que je crois les trois quarts ne veulent pas entendre parler du CPAS. Et au final, quand on y vit dedans, entre guillemets, parce que pense qu'on vit le CPAS. Et bien ça nous donne aussi une autre image, ce n'est pas que le côté administratif. Et justement on touche à pas mal de matière et à pas mal de choses. Ça c'est aussi très positif. C'est plus au niveau de l'institution même que j'avais envie d'autres choses avant, et encore maintenant aussi, j'aurais voulu un peu changer.

- C'était un choix de choisir un mi-temps dans un autre secteur ?

- Oui, tout à fait. J'avais des opportunités dans un CPAS, mais je me suis dit : non, va voir un peu ailleurs aussi, casse un peu les codes. Et de nouveau avec ce côté communal, avec cette tutelle différente, que j'ai aussi en crèche, il y a un pouvoir organisateur, mais assez différent. Donc je me suis dit : voilà, j'ai envie de changer. Et les maisons de repos, finalement, je suis revenue sur mon choix aussi, parce finalement, j'ai pas trouvé tant le souhait que j'avais, toutes ces belles idées que j'avais au départ du secteur. Peut-être aussi avec la crise maintenant aussi, et avec le covid, où c'est compliqué au niveau de ce secteur-là. Et donc, la petite enfance, j'ai pris ça comme défi, et voilà c'est super.

- Au CPAS, quelles sont tes tâches, pourrais-tu décrire une journée type ?

- À (...), vraiment, ma journée type, vers la fin, c'était vraiment la gestion des cogestions. Donc là, j'avais vraiment toute cette partie-là quand j'étais à mi-temps. Et également, je gérais tout ce qui était décision du conseil, préparer les conseils avec les propositions, les notifications, etc. Mais tout le service social général, pour les demandes, constituer l'enquête sociale, le dossier, les notes au conseil, et aussi aller au conseil. Et puis j'ai pu aussi faire les paiements des diverses aides sociales, ça aussi c'est des tâches qui m'étaient confiées. Et ici au CPAS (...) en insertion, là c'est vraiment l'accompagnement individuel, où là on reçoit vraiment les personnes, du coup là c'est moi qui établis mes rendez-vous pour la recherche d'emploi, pour des recherches de garde d'enfant, on fait vraiment en fonction de la personne qu'on reçoit et des différents profils. Alors des étudiants aussi, que parfois on est amenés à recevoir pour aider dans leur recherche de job étudiant, et alors aussi on met en place des modules collectifs, où avec le covid on vient seulement de commencer à les mettre

petit à petit en place. Donc voilà, ma journée se construit un petit peu par les demandes, et par rapport aussi aux dossiers que j'ai, ça c'est moi qui vois un petit peu. Mais c'est vraiment aussi l'accompagnement individuel en fonction des besoins et des attentes des personnes.

- Quel regard as-tu sur ta charge de travail ?

- À (...) j'en avais beaucoup plus. C'était beaucoup plus soutenu, parce que petit CPAS, donc amenés à faire plein de choses et à pas rester dans ses missions principales. J'étais amenée parfois à gérer l'accueil, à aider par exemple une collègue dans un autre service, etc. La charge de travail était conséquente, je n'arrivais pas vraiment à respecter mon horaire fixé. Ici, à (...), il y a plus un cadre, c'est un peu plus grand aussi, donc chacun a bien ses tâches définies et son service aussi bien défini. Donc c'est bien différent. Et là franchement, ça va, même un mi-temps. J'arrive vraiment... On est à deux aussi dans le service. Donc ça c'est relativement correct.

- Tu vois donc une différence de charge de travail d'un CPAS à l'autre ?

- Oui, tout à fait.

- Quels points positifs y a-t-il à travailler dans un CPAS ?

- Je dirais la diversité. Tant la population qu'on peut avoir, parce que je trouve que le profil des personnes évolue. On n'est plus à un certain profil d'avant, on est vraiment [...] d'évolution même de familles, qui travaillent et qui arrivent à franchir la porte. Cette diversité de public, cette diversité de tâches aussi. La diversité des matières qu'on aborde, parce qu'on touche vraiment à tout. On doit vraiment devenir experts dans beaucoup de matières, donc c'est vraiment ça, je trouve, l'avantage à ce niveau-là.

- Et qu'est-ce qui est plus difficile ?

- Le rapport aux politiques. Je me permets. Et ici avec la hiérarchie. Mais vraiment ce poids politique qui parfois, voilà.

- Peux-tu donner des exemples ou expliquer ce qui est difficile là-dedans ?

- Parfois la pression qu'on a. Ou par rapport aux directives imposées qui ne sont pas du tout en lien avec les valeurs institutionnelles de un, et encore moins avec nos valeurs professionnelles. Donc ça c'est vrai que c'est compliqué qu'on nous impose des choses, ou qu'on sait qu'on est hors-la-loi entre guillemets, où là c'est très compliqué. Il y a aussi en conseil aussi parfois, on sent certains points de vue qui ne devraient pas être, certaines formes de racisme, certaines formes d'inégalités. Oui, parfois ça peut être franchement déroutant. Surtout je pense quand on commence comme ça et qu'on sort de l'école avec nos idéaux, nos espoirs, etc.

- Et ça peut-être que ça confronte avec ce que vous avez appris pendant les études ?

- Oui. Et y'a aussi où je trouve que c'est compliqué parce que c'est des personnes aussi qui n'ont pas attrait à ce travail social, où on demande de prendre parfois positionnement. Et c'est vrai que c'est compliqué parce nous on vient avec les choses aussi, et une réalité ou même une enquête sociale qui a été longuement menée. Et où ces personnes, elles voient juste, objectivement ça c'est qu'il faut l'être, mais avec un regard très strict et pas fort ouvert d'esprit non plus.

- Peux-tu expliciter le rapport avec ta hiérarchie ?

- Sous mon ancien travail, là c'était compliqué en terme de communication, en terme de connaissance, en terme de respect. Je trouve que c'est vraiment des choses hyper importantes. Et en terme de violence psychologique et verbale. Par contre, ici, mon rapport à la hiérarchie avec (...) où là il y a un cadre, il y a un beau cadre. Et à la fois c'est vrai que c'est important d'avoir ce cadre. Il y a beaucoup de communication, d'échange. Alors oui, parfois certaines choses peuvent être compliquées. Mais on reste quand même dans une relation de respect et de communication, où on peut aussi verbaliser et entendre les choses. Donc ça c'est vraiment très positif à mon niveau. Et je trouve ça désolant du coup pour les agents, parce que ça dépend un peu où on tombe. Et j'ai l'impression aussi que par rapport aux bénéficiaires, parfois aussi malheureusement c'est un petit peu où on tombe, et ça ça ne devrait pas être, c'est regrettable.

- Pour toi, quel est le rôle, la mission première d'un assistant social en CPAS.

- Pour moi, il a un rôle, maintenant avec le regard, c'est un rôle vraiment tant en tant que défenseur des droits au niveau du conseil, de la hiérarchie, au niveau du pouvoir décisionnel. Et ce rôle d'accompagnateur, d'enquêteur, et d'analyser tous les besoins des personnes. Notre mission, elle est vraiment... On a plein de mission en fait, entre guillemets, mais tout ça dans un même sens. Donc on a d'abord la mission avec le bénéficiaire de faire tout remonter. Et puis après d'avoir cette mission de défenseur, et vraiment savoir aussi, ça je m'en rend compte encore plus, d'argumentation et d'argumentaire par rapport à ça, je dois vraiment avoir cette capacité aussi pour défendre le droit des personnes.

- Qu'est-ce qu'un bon assistant social en CPAS ?

- Pour moi, c'est quelqu'un qui a bien confiance en lui, qui est un bon orateur, qui sait bien argumenter, avoir ses idées bien claires car on peut vite être déboussolé. Du coup il faut bien cerner à ce niveau-là. Moi je dit qu'il y a toutes ces choses-là. Aussi, des qualités relationnelles, c'est super important. Les qualités humaines de savoir-être, d'empathie, d'écoute, mais vraiment une écoute aussi active de choses que parfois on ne voit pas, être attentif à la personne. Oui, ces compétences de [...]. J'ai l'impression que plus on a de la voix, c'est super important pour après faire remonter les choses, en tout cas pour le bien-être des bénéficiaires, et pouvoir trouver des solutions pour eux.

- Comment vois-tu ta relation avec les usagers ?

- Pour moi, c'est linéaire, dans le sens où on avance ensemble. On fait un pas ensemble, on recule ensemble, on se réajuste ensemble, parce que je pense qu'il y a des choses que nous même ont doit aussi entendre et pouvoir réajuster. Pour moi, franchement, c'est une relation de confiance, et ça vraiment la mettre dès le départ, et vraiment avancer. Et vraiment avancer, et ça c'est vrai qu'on nous le répète et là je le rencontre encore plus sur terrain, c'est avancer au rythme de la personne en fonction de ses besoins. Et voilà, c'est vraiment comme ça que je vois mon accompagnement en tout cas et j'essaie d'étendre vraiment le plus possible avec eux.

- Et cette partie-là de travail te satisfait ? Trouves-tu l'aspect accompagnement facile ou difficile ?

- Parfois au départ, parfois avoir des frustrations sur nous-mêmes de se dire : mince, ça n'a pas marché, mince, il n'est pas allé en formation, il n'a pas fait ça, etc. Donc on les prend beaucoup pour nous. Mais c'est aussi l'expérience qui nous forge aussi de se dire : ben non, il y a peut-être d'autres choses aussi. Et là de nouveau de se recentrer sur la personne. Mais pour moi, oui, j'arrive, mais dans l'heure actuelle après autant de temps même si c'est court à la fois aussi, mais j'arrive à trouver une belle stabilité, tant aussi pour moi de me sentir satisfaite de mon travail.

- Avec le recul, y a-t-il des choses qui t'ont manqué ou qu'on aurait pu faire autrement dans la formation pour te préparer à la vie active ?

- Je trouve justement de plus nous mettre un peu à mal, nous faire sortir de notre zone de confort, parce que la réalité est telle. Et surtout si on travaille en CPAS, de nouveau comme je dis, il faut avoir ces capacités d'argumentation, chose qu'on ne développe pas forcément au cours. Alors je pense que ça peut venir déjà dès les primaires et les secondaires, où on peut être amenés à avoir cette compétence-là. Mais je trouve qu'on devrait vraiment plus le travailler, toute cette partie orale que je trouve n'est pas assez développée, et cette capacité donc à argumenter. Et nous mettre face à des situations compliquées. Parce qu'on entend : oui, vous devrez gérer telle problématique ou autre. Mais peut-être faire des jeux de rôle ou quoi, mais nous confronter à ça, même si c'est jouer ou autre. Mais il y a des situations quand on sort de l'école comme ça qui sont assez graves, et où on a l'impression : voilà, pouf, on débarque et on doit gérer certaines émotions, certaines situations. Être un peu plus dans réalité, ce serait bien.

- Comment définirais-tu la politique d'activation des CPAS dans lesquels tu as travaillé ?

- Avec un recul, j'ai l'impression que ça dépend aussi des moyens qu'on a. Quand j'entends moyens, c'est en terme de personnel, en terme de subsides ou de budget plutôt, parce que je me rends compte qu'à (...) on faisait ce qu'il fallait, on faisait un PIIS pour faire le PIIS, on contrôlait de temps en temps. On n'utilisait pas ça à bon escient, en tout cas pour ma part, parce qu'au début, je me disais : mince, le PIIS, etc. Mais quand il est vraiment bien fait, ou quand on a vraiment un travail d'insertion avec des personnes tant sociale que professionnelle, et de nouveau pour ça il faut des services, il faut du personnel, on peut arriver à beaucoup de choses. Et là je pense justement que quand on ne le fait pas, ces personnes sont laissées comme ça, elles sont au RIS, et puis boum, on sort le dossier, on révisé, on sanctionne ou autre, et ça je trouve ça un petit peu dommage. Là aussi je trouve que ça dépend dans quel CPAS on tombe, et ici à (...) ma vision a tout à fait changé parce qu'on a un service insertion socio-professionnelle, on a un service insertion sociale où là il y a des activités, etc. Et donc les personnes, elles arrivent vraiment avec leurs besoins, leurs attentes, et en fonction on adapte aussi le service, on réoriente bien les personnes, et donc c'est vraiment un PIIS individualisé. Et on les active parce qu'ils ont d'abord besoin. S'il y a d'abord besoin de faire une pause, ou d'aller voir un praticien, et d'aller en même temps juste à des ateliers pour retrouver juste un rythme, tout simplement.

- Te sens-tu en accord avec ce qu'on te demande de faire ? Ce n'était pas trop le cas à Orp, mais maintenant beaucoup plus ?

- Oui, c'est ça.

- Y a-t-il des choses qui sont encore difficiles dans ton travail à (...) ?

- Parfois, ça c'est plus personnel, mais de s'intégrer à une équipe. Parfois, avec le personnel aussi, parce je pense qu'on est souvent beaucoup de femmes, en tout cas par ici, donc parfois c'est ça aussi, parce qu'on nous demande d'avoir des forts caractères aussi. Et je pense qu'il faut savoir bien s'affirmer, avoir une certaine aisance par rapport à tout ça et une certaine confiance en soi. Et donc là parfois je ne m'y retrouve parfois pas facilement non plus, parce certains gros caractères, et donc parfois ça va être plus compliqué pour moi de m'intégrer à l'équipe.

- Justement, tu avais vécu une expérience où c'était très difficile au CPAS (...), où tu avais fini par partir. As-tu mis des choses en place pour changer les choses quand ça n'allait pas, ou quand justement tu es témoin de choses que tu trouvais illégales ou des choses comme ça ? Comment as-tu réagi ?

- On a essayé plusieurs choses, pas par rapport à moi, mais c'est déjà aussi on relayait dans l'ordre de la hiérarchie. Donc d'abord au président de fonction où la ça ne fonctionnait, du coup on est

remonté plus haut avec le conseil également, où la non plus ça ne fonctionnait pas. Donc à un moment donné on se sent vite seul, et pas soutenu, pas aidé, pas entendu. Parfois c'est juste aussi le besoin d'être entendu qui fait aussi du bien. Là aussi où je trouve qu'il y a un gros manquement, dans le règlement, on a un service qui peut nous aider à toutes ces difficultés, qui en fait ne faisait plus partie, qui n'était plus mandaté par le CPAS pour faire, à mon grand étonnement aussi. Là, quand on appelle, ils m'ont dit : non, on n'aide plus du tout pour le CPAS d(...). Donc je trouve ça aussi un petit peu dingue qu'un service qui est là pour nous aider n'est même pas mentionné correctement dans le règlement de travail. Et donc du coup on a fait appel à la médecine du travail, où là aussi c'était un véritable fiasco, parce qu'ils sont aussi engagés par le CPAS, et donc forcément certaines choses qu'on se dit, il y a aussi la direction, tout a été modifié. C'est vraiment ce sentiment-là que quand il y a un problème, on se tait, on doit à avancer. Et c'est vraiment à nous soit de partir, ou à rester et subir. Moi c'est vraiment ces phrases-là qui restent en moi, et où j'ai pu avoir aussi surtout d'une conseillère qui m'a dit : oui, c'est choisir de subir ou choisir de partir.

- Une conseillère ? Qui le regrettait ou qui disait que c'était comme ça ?

- Je ne sais dans quel sens elle l'a dit, parce que c'est tellement... ils changent aussi en fonction du mouvement, ou voilà, quand le vent tourne j'ai envie de dire. Et donc oui, quand je suis partie, elle m'a dit : autant partir que de subir. Donc voilà, moi je trouve ça quand même dingue quand on voit des collègues qui pleurent, qui sont à bout, qui quittent le poste de travail, etc. Je trouve que c'est quand même des choses interpellantes. Et on en est là à se dire : mais jusqu'où est la limite. Et ça je trouve ça triste, parce que voilà maintenant, je suis novice dans le secteur privé aussi, ou je ne sais pas comment ça se passe dans le secteur public, mais je trouve qu'on devrait quand même être entendus et soutenus à ce niveau-là, parce que ça peut faire vraiment des drames.

- Tu as plusieurs collègues qui ont eu des grosses difficultés par rapport aux conditions de travail et tout ça ?

- Oui. Moi, par exemple, j'avais à chaque fois la boule au ventre, en vomissant parfois en arrivant, en me mettant dans des états d'angoisse extrêmes. Pas savoir non plus aligner deux mots, que je fonde en larme, tellement j'étais... Comme on ne peut pas le verbaliser, le corps réagissait autrement, et à un moment donné dit stop. Et ça aussi, c'est : t'as qu'à aller voir la médecine du travail, ou t'as qu'à te mettre en maladie.

- Et les deux grosses difficultés à ce moment-là, c'était d'une part la violence verbale, le non-respect de la part de la hiérarchie, et d'autre part les tâches qu'on te demandait par rapport aux usagers avec lesquelles tu n'étais pas en accord.

- Oui, c'est ça. Et alors aussi parfois c'est gérer, parce que voilà, il y a une collègue qui s'absente ou quoi, mais je comprends, elle en a ras-le-bol, et puis hop, il n'y a rien qui est fait pour le remplacement. Donc, c'est celle qui est là qui doit tout gérer. Donc, en fait, on s'étouffe l'une l'autre aussi parce qu'on n'ose pas se mettre en maladie, puis après on part pour parfois de longues durées, et il n'y a rien qui est fait pour être remplacé. Donc, c'est tout le quotidien qui est chamboulé, et qui nous déstabilise tant dans la valeur privée que professionnelle.

- Et ça a eu un impact sur ta vie privée ?

- Oui, oui. Oui, vraiment. Même dans mon couple. J'ai encore un compagnon qui est conciliant et [...] sa compagne au plus mal. Et ça a beaucoup changé mes projets de vie. Ça a remis beaucoup de chose en question.

- Tes projets de vie ?

- Même de fonder une famille ou quoi, je ne me voyais pas en état, comme j'étais physiquement et mentalement, de devenir maman à cette période-là. Vraiment pas.

- Maintenant tu as trouvé des ressources pour trouver quelque chose qui te convenait mieux ailleurs ?

- Voilà. En tout cas qui est plus sain et qui est plus, je vais dire, normal.

- Mais il y a toujours qui ne te conviennent pas forcément ?

- Non, mais je pense qu'il y aura toujours ce côté, qu'en politique ou autre, il y a des décisions. Par exemple, je pense aux PST, où là voilà il y a des choses qui sont imposées. Mais normalement ça doit aussi être créé en collaboration. Moi je suis arrivé quand c'était déjà un petit peu établi. Et là aussi les collègues ont été déçus parce qu'ils ont mis des projets, donc il fallait rêver. Donc c'était ça le thème : rêver et [...] un petit peu tout ce que vous souhaitez. Sauf que les rêves ont pu être actés, et c'est des choses que, j'invente, c'était par exemple une aide familiale dans un groupe qui a acté des gros changements pour le service, mais la responsable de service n'était pas présente. Voilà, c'est parfois aussi déconcertant quand il y a des gros projets qui vont se mettre en place, mais qu'on n'a pas été concertés avant au préalable.

- Et les changements sont en train d'être faits ?

- En tout cas c'est quasi acté, donc on doit mettre tout en place en tout cas maintenant.

- Et les chefs de service n'ont pas donné leur avis sur ce qui allait être changé ?

- Maintenant que c'est un petit mis, là on voit un petit peu. Je pense que là aussi la direction peut bien l'entendre, et que j'espère pour elles aussi que ça ne va pas impacter leur service, ou en tout cas que ça pourra être mis un petit peu différemment ou avec d'autres moyens aussi.

- As-tu quelque chose à ajouter ?

- Je peux dire, c'est ça juste vraiment que j'ai en tête, que je me dis mince, comme quoi une expérience peut décourager aussi par rapport à certaines choses et de nouveau c'est parce que j'ai un regard différent aussi en ayant un pied ailleurs que dans un CPAS. Et je me dis : il y a tellement de belles choses qui peuvent être faites, et tellement de ressources aussi qu'on a parfois dans le personnel où on prend pas nécessairement le temps, ou en tout cas la peine, de parfois les valoriser. Et c'est ça que je trouve décevant, parce que tant par rapport une expérience qu'on peut avoir, en fonction aussi de la hiérarchie qu'on peut avoir, ça peut tellement briser certaines choses alors qu'on a tellement de belles choses à faire. Et ce qui m'allait loin surtout, c'est que ça impactait, indirectement surtout, nos bénéficiaires malgré tout. Parce que du coup moi c'est ça aussi mon sujet d'étude, l'absentéisme des bénéficiaires. Mais en même temps il faut se remettre nous aussi en question, mais c'est vrai que parfois on se rend compte quand on a une réunion où on n'est pas d'accord, où on vient d'avoir une grosse pression par rapport à la direction, et puis pouf on doit revenir normales entre guillemets. Ben franchement c'est pas évident, c'est vraiment pas évident. Ou faire passer des décisions que pour nous c'est pas du tout dans le droit, et qu'on doit quand même nous être le rapporteur de cette décision. Donc c'est vraiment plus par rapport à ça que j'ai envie de dire : continuez à travailler en CPAS et pour les jeunes ou quoi, parce que c'est vraiment des belles expériences, mais il faut vraiment trouver un cadre sain. Et ça je trouve ça dommage parce qu'on est dans du social, dans le l'humain, et au final on peut voir qu'il y a vraiment des gros gros problèmes parfois même dans ces institutions. Et ça c'est décevant, vraiment.

- Tu disais que parfois il fallait être rapporteur de décisions avec lesquelles on n'était pas d'accord. Dans ces cas-là, comment faisais-tu ?

- Ah, ben c'était hyper compliqué. On laissait passer la notif, puisque, je ne sais pas comment on avait ce coup de chance aussi que parfois les personnes attendaient la notif et ne nous appelaient pas. C'était parfois des coups de chance. Et on envoyait le dossier, et voilà, malheureusement c'était acté. Ou on essayait de passer et repasser le dossier. Tu sais il y a des dossier qui repassaient et repassaient systématiquement parce que c'était vraiment compliqué pour les personnes et même nous, quoi.

- Des fois il y a des choses que vous ne compreniez pas ?

- Ah oui, tout à fait, oui. Et ça de nouveau je trouve ça aussi dommage, parce que, de nouveau, je trouve que c'est un droit, et à la fois il a ses limites et ça dépend du pouvoir décisionnel, mais je trouve qu'il faut quand même, même si l'égalité pour... enfin, c'est pas facile d'être égalitaire par rapport à tout, et de faire face à... mais je trouve qu'il y a un minimum je trouve quand même, qui devrait être juste partout, et pas seulement parce que tu es dans une commune où justement les conseillers ou autres s'investissent, ou prennent le temps de certaines choses, et ça c'est un petit peu aussi regrettable.

- Merci beaucoup.