

## Annexes mémoire

- Peux-tu te présenter ?

- Moi c'est Maxime, j'ai 24 ans. J'ai terminé mes études, donc j'ai fait l'institut Cardijn à LLN. J'ai fait mes trois années d'une traite, j'ai pas eu de seconde session. J'ai terminé en juin 2020, donc il y a bientôt deux ans maintenant. Et j'ai directement postulé tout de suite. J'ai hésité un petit peu à faire des masters de spécialisation éventuellement, mais en me renseignant par-ci par-là, je me suis rendu compte que ce n'était pas vraiment la voie qui me correspondait, ou en tout cas ce n'était pas vraiment la définition du social. Donc voilà, je me suis dit : je me sens prêt à me lancer dans le monde du travail. Je m'y suis lancé directement. J'ai postulé à quelques endroits, et j'ai eu l'opportunité d'avoir un entretien d'embauche au CPAS de (...), vers aout 2020, du coup un mois et demi après [...] diplôme. Et suite à cet entretien d'embauche, j'ai directement été embauché. Alors, au départ c'était un contrat de remplacement que j'ai eu, puisque il manquait une personne dans l'équipe. Et au fur et à mesure du temps, je suis allé sur des CDD de six mois. Et puisque je correspondais bien à l'équipe, que tout se passait bien, qu'on avait vraiment trouvé une bonne dynamique, j'ai eu mon CDI il y a quelques mois. Ça c'est un petit peu mon parcours. Moi, au niveau du CPAS de (...) c'est plus au niveau du service insertion. Donc insertion socio-professionnelle. On est une équipe de trois, et ça va rester trois on m'a dit. Et voilà, pour le moment tout se passe bien.

- Qu'est-ce qui t'a décidé à choisir ces études-là ?

- Alors, moi, ces études-là, j'ai eu connaissance que je voulais faire ça justement depuis assez jeune. J'étais en troisième secondaire quand je me suis rendu compte que je voulais être assistant social. Alors ça a commencé par juste une petite anecdote. Donc, en deuxième secondaire, j'étais en option sport. Alors le sport c'est toujours quelque chose qui me caractérise à l'heure actuelle. Mais en tout cas, comme orientation, je sentais que j'avais besoin d'entrer dans vraiment quelque chose qui me plaisait. Et c'est à la suite d'un bête examen en sciences, en fait. On devait faire un examen en sciences sur un cas pratique. Et j'ai raté l'examen, mais ça c'est une autre histoire, mais par contre, on a eu discussion avec la prof parce que tout mon examen je l'avais tourné plus dans un aspect social plutôt que dans un aspect scientifique, médical, puisque c'était, comme je l'ai expliqué, une étude de cas où il fallait donner des conseils à une infirmière, et moi j'étais vraiment plus dans le relationnel. Donc c'est à partir de ce moment-là où on s'est dit : j'ai peut-être cette voie-là qui s'oriente à moi. Et à partir de la troisième secondaire, je me suis mis dans l'option sciences sociales, en secondaire, ça m'a vraiment bien plus. J'ai continué par la suite. Et c'est tout naturellement qu'à la fin de ma rhéto, je me suis dirigé vers les études d'assistant social, notamment à Cardijn, puisque l'institut Cardijn avait quand même... ben j'avais une connaissance déjà qui avait fait ses études là-bas. Il me semble en tout cas que l'institut Cardijn a une certaine renommée quand même qui est assez reconnue. Donc je me suis naturellement dirigé vers ce milieu-là, et puis ça m'a vraiment bien plu tout au long des années. Donc, c'était vraiment un choix évident pour moi

- Ça c'est la question suivante : sur le moment, comment as-tu vécu tes études d'assistant social ?

- C'était très bien puisque moi, la période secondaire, pour moi c'était un peu la... je vais qualifier ça de pire des périodes, puisque voilà on a des cours qui nous plaisent pas vraiment, c'est vraiment des cours généraux, on a des maths, des sciences, il en faut pour tout le monde évidemment, mais je sentais que moi j'avais un blocage en tout cas par rapport à ces cours-là. Et le fait d'arriver en tant qu'assistant social, en tout cas pour les études d'assistant social, je me suis directement retrouvé dans mon élément en fait, c'étaient vraiment des cours qui me correspondaient, où je voyais aussi le lien qu'il y avait entre tous les cours, le lien qu'il y avait par rapport tout simplement au travail de terrain, puisque c'est quand même ça qui est le plus important, en tout cas pour moi, c'est vraiment le travail de terrain. Et les cours théoriques

qu'on avait, ben voilà je trouvais ça quand même très intéressant, et il y en a aucun qui m'a semblé ne pas être à sa place. Donc, moi je l'ai assez bien vécu. Alors je pense que je l'ai bien vécu justement parce que je savais que j'étais déterminé à faire métier-là. Peut-être que pour d'autres étudiants ça pouvait être un petit peu compliqué, peut-être pour les personnes qui ne savaient pas très bien s'ils voulaient poursuivre ces études-là ou pas. Mais en tout cas pour moi je l'ai vraiment très bien vécu personnellement.

- Y a-t-il quelque chose que vous avez particulièrement retenu de votre formation ?

- Moi je dirais qu'il y a quand même beaucoup de choses qui m'ont marqué durant mes études. Après, la chose principale, je pense que c'est tout simplement l'expérience de terrain qu'on peut acquérir suite à nos stages. Et ça c'est vraiment des grosses opportunités qu'on peut avoir. Alors moi j'avais un état d'esprit où je ne voulais pas forcément me cloisonner dans un seul secteur tout au long de mes trois stages, vu que c'était un bachelier, donc c'est trois ans. J'avais plus une vision où je me suis dit : le social c'est tellement vague, il y a tellement de choses à découvrir, tellement de choses à aller voir, que je trouvais ça dommage de me cloisonner uniquement dans un seul secteur. Donc voilà, durant mes stages j'ai fait plusieurs secteurs différents qui m'ont à chaque fois apporté, que ce soit en terme de valeurs% que j'ai pu avoir, en tant que valeur professionnelle tout simplement, pour mon travail d'aujourd'hui, ou tout simplement en tant que découverte des secteurs dont je ne connaissais pas avant, et que j'ai appris à connaître et à apprécier, justement. Donc ça c'est la première chose qui m'ont marqué. La deuxième, c'est peut-être, je dirais l'atmosphère qu'il y avait au sein de l'institut Cardijn. Ça m'a vraiment plus. C'était une atmosphère vraiment, que je vais qualifier de saine, vu qu'on avait chacun le même objectif en tout cas, qui était un finalité de devenir assistant social, et ça je pense que ça fait énormément dans la dynamique. Le groupe de travail des gens qui ont le même objectif. Voilà, on se rend compte que, puisqu'on est là pour la même chose, il vaut mieux bien s'entendre. Et il y avait vraiment une bonne entente, en tout cas. Et que ça soit même au niveau des professeurs, tous les professeurs que j'ai eu ont été vraiment très professionnels, et dans l'accompagnement justement avec chacun. Ça je dirais, les choses principales qui m'ont vraiment marqué.

- Au moment de votre entrée en fonction, vous sentiez-vous vous prêt, avez-vous pu vous appuyer sur votre formation ? Ou avec le recul, il y a autre chose qui aurait pu être intéressant ?

- Alors, moi, personnellement, je me suis tout de suite senti prêt. Prêt parce que déjà j'en avais l'envie, tout simplement, et je pense qu'avoir envie de travailler ça fait quand même beaucoup aussi. Ça aide beaucoup en tout cas. Mais sinon, avec la formation que j'ai eue, je me sentais prêt, je sentais que j'avais acquis les bonnes notions tout simplement de travail, les bonnes méthodologies. Notamment, le cours de méthodologie du travail, ça aide quand même beaucoup aussi à se connaître soi-même, à connaître comment est-ce qu'on va pouvoir mener nos entretiens s'il y en a en tout cas. Comment travailler cet aspect du social. Et moi en tout cas dans la formation que j'ai eue, je me suis senti prêt directement. Comme je l'ai expliqué tout à l'heure, le choix de continuer mes études par après ou de directement aller travailler, ça a joué justement. Je me suis dit : les études qui s'offrent à moi, personnellement, ne vont pas m'apporter grand chose dans la vision que j'ai pour mon travail à moi. Mais donc directement je me suis lancé dans cette recherche d'emploi en tant qu'assistant social, et directement je me suis bien senti. Alors, évidemment, une semaine avant de travailler, il y a une petite appréhension, mais ça c'est normal puisque c'était la première fois, le premier emploi. Mais voilà, sinon une fois que j'étais arrivé, alors c'est peut-être pas comme ça partout, mais moi en tout cas je n'avais pas eu de stage auparavant dans les CPAS, donc c'était quand même quelque chose de nouveau pour moi. Par contre, comme je travaille en insertion, j'avais déjà fait un stage dans les ALE, donc c'est les agences sociales pour l'emploi, qui font partie intégrantes de l'intégration sociale, et donc ça m'a permis d'avoir quand même des bases à ce niveau-là. Et

voilà, j'ai directement été encadré. J'ai eu une semaine on va dire de parrainage, si on peut appeler ça comme ça. Donc, il y avait une de mes collègues qui me suivait, qui me donnait un petit peu des conseils, qui m'ont montré comment est-ce que elle elle mène un entretien, pour que je puisse justement m'approprier la matière de l'insertion, et de pouvoir au final me construire ma propre idée du travail qu'on allait faire en insertion, et de pouvoir être un assistant social autonome, on va dire, sans forcément suivre exactement la même marche à suivre que les autres collègues, mais avoir ma propre vision à moi du travail et mener mes entretiens comme moi je le souhaite.

- Quand tu as postulé, ciblais-tu spécialement les CPAS ?

- Moi, comme j'ai terminé en juin 2020 et que j'ai directement postulé, j'avoue que j'ai postulé qu'à trois endroits. Sur les trois, j'ai eu deux entretiens d'embauche, dont le CPAS de (...). Un autre c'était dans une crèche, donc c'est pas du tout la même chose. Donc voilà, en fait je regardais un petit peu ce qui pourrait me correspondre, et alors c'était toujours dans une dynamique de découvrir des nouveaux secteurs. Par exemple, le secteur de la petite enfance avec les crèches, je n'avais jamais non plus fait de stage là-dedans, donc je me suis : pourquoi pas peut-être découvrir ce secteur-là, même si on part sur un mi-temps, sur un CDD de trois mois, etc., c'est tout simplement pour acquérir une expérience professionnelle, pouvoir déjà avoir une première approche et élargir un petit peu les bagages que j'avais à la sortie de mes études. Puisque moi, c'est vrai qu'en tant qu'assistant social, j'ai une vision, mais comme je l'ai un petit peu introduit tout à l'heure, j'ai une vision assez large du social puisque pour moi c'est tellement large et vaste comme secteur, que je trouvais ça dommage de s'enclouonner seulement dans un seul et même secteur de travail, donc ici par exemple à l'insertion, je trouvais ça dommage de me cloisonner uniquement là-dedans. Donc voilà, je voulais voir un petit peu ce qu'il y avait à droite à gauche, voir un petit peu ce que je pouvais découvrir tout simplement pour moi-même. Mais voilà, le CPAS de (...), ça a été une opportunité puisque moi j'habite (...) donc en fait c'est juste à côté. C'était pratique à ce niveau-là. Bon maintenant, s'il faut faire du trajet pour aller à mon travail c'était pas un souci non plus, mais je trouvais ça intéressant de démarrer une expérience professionnelle au sein d'un CPAS puisque c'est quand même large. On touche beaucoup de matières, que ce soit social, étranger, insertion, les personnes âgées aussi, etc. Je trouvais ça vraiment large, et voilà, ça m'a tout de suite intéressé. Je me suis dit : pourquoi pas essayer là-dedans, avoir une première expérience. C'est vrai qu'il faut pas se le cacher non plus, sur un CV, quand on met X années au sein d'un CPAS, ça fait quand même beaucoup de choses aussi, ça fait une certaine expérience qui est reconnue. Voilà, comme je l'ai expliqué, c'est assez large. Donc, voilà, j'ai pris l'opportunité et finalement ça me plaisait quand même de travailler dans ce secteur-là, et au final, pour le moment en tout cas, je m'y sens vraiment bien, et c'est vraiment le travail que j'avais envie de faire, pour le moment en tout cas.

- Ta vision du CPAS a-t-elle changé depuis que tu y travailles ?

- Alors, comme beaucoup d'appréhension, on entend souvent que les CPAS sont des grosses institutions, ou des gros organismes très politisé. L'image du CPAS a souvent une mauvaise image en tout cas. Moi, très sincèrement, l'image du CPAS, en fait, comme j'avais pas forcément fait de stage à ce niveau-là, j'en avais pas une bien précise en tout cas, j'en avais une que au travers de mes cours qu'on avait, qui étaient des cours de base sur les CPAS. Des notions, les différents droits par exemple à l'intégration sociale, etc. Donc voilà, c'était une approche très théorique en tout cas des CPAS. Bon, évidemment, je savais à quoi servaient les CPAS, quelles étaient leurs missions, etc. Mais c'est vrai qu'en intégrant le CPAS de (...), ben voilà, clairement, c'est une institution très politisée, ça je pense que tous les CPAS sont dans la même configuration, c'est vrai qu'il y a beaucoup de politique en jeu. Parfois la politique peut, comment je vais expliquer ça, peut entrer en jeu dans notre pratique du social, puisque en fonction de chaque président qu'il y a au niveau du CPAS, notre travail en tout cas peut être impacté en tout cas par ça. Moi j'ai pris directement le parti

de ne pas forcément... bon, c'est évident, c'est important de connaître sa hiérarchie, ça je dis pas. Mais j'ai pris le parti de ne pas forcément faire attention à tout l'aspect politique, puisque je savais que c'était quand même quelque chose de compliqué qui amène souvent des conflits au sein des travailleurs. Au sein de quelle pratique utiliser, où est-ce qu'on est bloqué par rapport à tel ou tel dossier. Donc ça c'est quelque chose que directement j'ai pris l'habitude de faire, de ne pas forcément, m'intéresser entre gros guillemets, puisque bon, c'est quand même intéressant de s'intéresser à l'environnement dans lequel on travaille. Mais en tout cas c'est un parti pris que j'ai pris, et pour le moment ça n'impacte pas mon travail personnellement. Alors certes, il y a toujours des collègues qui sont là pour expliquer que ça eux ça les impacte et ça les embête quand même un petit peu. Mais voilà, moi en tout cas pour le moment ça m'impacte pas tellement. Mais voilà, c'est à voir comment ça se déroule aussi, on sait pas prévoir sur du long terme, vu que les présidents du CPAS sont souvent sujets à des changements, donc c'est à voir en fonction de la politique du moment.

- D'ailleurs, chez vous ça a changé quand tu étais déjà en poste ?

- Alors, on a eu un nouveau président il y a quelques mois, oui. Oui, il y a eu un nouveau président il y a quelques mois. C'est vrai que ça a été sujet à débat d'abord, mais on remarque maintenant que en fonction de chaque président, justement, on peut avoir des problématiques sur certains dossiers, ou alors des dossiers qui sont plus discutés que d'autres, alors que d'habitude, généralement, c'était pas forcément discuté. Donc voilà, c'est aussi à un moment pour nous d'expliquer au nouveau président comment est-ce qu'on fonctionne, la vision aussi qu'on a du travail social, pour ne pas que la politique prenne trop le pas sur le travail social, puisque c'est quand même la base de notre métier, donc ce serait dommage que ce soit impacté en tout cas.

- C'est un équilibre que tu arrives à trouver, de ne pas te sentir trop impacté par la politique ?

- J'ai réussi à trouver l'équilibre en tout cas pour le moment. Après, ça ne fait que un an et demi et plus que je suis là, donc pour moi je suis encore nouveau entre guillemets. Donc, voilà je trouverais ça normal que ça m'impacte pas tellement. À voir comment ça évolue au fur et à mesure des années. En tout cas, pour l'instant, l'équilibre que j'ai trouvé, que ce en terme de travail que je fais ou alors en terme de valeur tout simplement que j'ai un sein de l'institution. Pour l'instant, je suis très bien avec mes valeurs, je suis très bien avec le travail que je fournis, et le travail que je fais au quotidien. Donc pour le moment, en tout cas, j'ai cet équilibre.

- Peux-tu expliquer une journée type ?

- Une journée type je dirais qu'il n'y en a pas tellement, puisque chaque jour c'est quand même assez différent, que ce soit en terme d'entretien ou de tâche à faire. Mais c'est vrai qu'il y a une certaine régularité ou un certain rythme de travail qu'il faut avoir au CPAS, que ce soit au niveau du service social où là le rythme est quand même très soutenu, c'est quand même très très compliqué, surtout durant ces dernières années, puisqu'il y a eu la crise sanitaire, et maintenant la crise avec les réfugiés ukrainiens. C'est notamment pour ça que moi ces dernières semaines j'ai été beaucoup occupé. Puisque justement maintenant les services qu'on appelle satellites, donc tout ce qui est service insertion, service logement, etc. En tout cas au CPAS de Waterloo, on a été amenés à ouvrir des dossiers sociaux, au niveau des réfugiés ukrainiens, puisque le service social commençait à vraiment submergé. Donc dans une dynamique tout simplement de soutien, et pour ne pas que le service social soit submergé, nous, les services satellites, on est venus renforcer tout ça. Donc, une journée tyée, je dirais que, au niveau de l'horaire, déjà, il faut savoir qu'au sein du CPAS de Waterloo, on a l'opportunité de choisir notre horaire. Dans le sens où moi j'ai un temps plein, mais par exemple je peux arriver entre 7h30 et 9h du matin, partir entre 15h30 et 18h, avoir ma pause de midi entre midi et 14h, tant que je fais mes 7h30 de travail sur la journée, je peux choisir en tout cas

mon horaire. Moi, pour [...], en fait tout simplement dans la continuité de mes études, puisque j'ai pas eu de temps d'arrêt entre mes études et le travail, j'ai gardé un horaire scolaire, en fait, naturellement. Donc ça veut dire que je fais 8-16. Je fais 8-16, comme ça ça me convient très bien, ça me permet de faire des choses l'après-midi aussi. Je dirais qu'on a aussi liberté de faire nos agendas comme on le souhaite. Donc en fonction des bénéficiaires, de leurs demandes, etc., c'est à nous de faire notre agenda, de placer les entretiens. Donc ça va dépendre en fait des périodes. Il y a des périodes où on a beaucoup plus d'entretiens que d'autres, puisque nous au CPAS de Waterloo, le service insertion, en fait, on gère toutes les personnes de 18 à 64 ans. Donc c'est un public assez large. Ce qui veut dire qu'on couvre les étudiants, donc le suivi des études, l'accompagnement [...], le blocus, comment faire un bon blocus, etc. On suit aussi les demandeurs d'emploi, tout simplement, donc leur recherche d'emploi, regarder des CV, lettre de motivation, les conseiller, les orienter, etc. Donc ça va vraiment dépendre des périodes, comme je l'ai expliqué, puisque pendant les périodes d'étudiants, là on va avoir beaucoup plus d'entretiens, tout simplement, puisque dans le suivi et l'accompagnement qu'on fait, il y a tout ce qui est les évaluations des sessions d'examens.

- Oui, c'est ça, juin, début juillet, et puis décembre-janvier, c'est des grosse périodes quand on accompagne des étudiants.

- Ça fait des grosses périodes. On doit voir tous nos étudiants, on doit attendre que chacun ait ses résultats, étant donné que chaque établissement scolaire les donne à des moments différents. Donc c'est vrai qu'il peut à avoir des journées où on a six entretiens par jour, tout comme des journées où on en a deux ou trois. En fait tout va dépendre de notre agenda, notre emploi du temps. Par exemple nous au service insertion on est trois assistants sociaux. Les trois on a pas du tous les mêmes journées.

- Plus ou moins combien de dossiers as-tu à gérer ?

- Alors, on a fait les comptes justement il n'y a pas longtemps. Moi je suis à 60 dossiers. 60 dossiers tout confondu, que ce soit étudiants ou demandeurs d'emploi. Par contre on s'est rendu compte justement que la majorité de nos dossiers sont des étudiants. Donc on a beaucoup d'étudiants de notre côté. Donc c'est pour ça que pendant les périodes ici qui s'approchent des examens, c'est un petit peu plus compliqué aussi.

- Et ta charge de travail, tu l'identifies comme gérable ?

- Pour le moment, c'est assez gérable. Mais je pense que c'est gérable parce que je suis encore frais entre guillemets. Dans le sens où, comme je sors des études, j'ai encore cette, et j'espère l'avoir toujours, cette flamme du début où on se dit : voilà, je suis motivé, je suis dynamique, je suis plein d'énergie. Mon travail, j'y vais tous les jours en me disant : j'aime ce que je fais. Et finalement moi personnellement, j'ai pas l'impression d'aller au travail, puisque c'est vraiment, enfin, ce qui m'anime entre guillemets, c'est vraiment le social. Donc, tous les jours, j'y vais vraiment de bonne humeur. Et oui, pour moi, c'est gérable, je sais que par exemple une de mes collègues a moins de dossiers que moi, mais elle pour l'instant elle trouve ça ingérable parce que, en plus des entretiens qu'on doit avoir, on a des échéances, mais ça je l'ai expliqué justement, en terme de rapport, de dossier, etc. Donc je pense que ça dépend d'un assistant social à l'autre, mais moi en tout cas pour le moment, c'est franchement gérable. Voilà, c'est gérable et pour le moment, y'a pas de problème à ce niveau-là. Donc, comme je l'ai expliqué, une journée type, c'est forcément différent de chacun. Mais voilà, généralement, moi j'essaie d'avoir maximum cinq entretiens sur la journée pour quand même avoir le temps de travailler sur tout ce qui est de l'administration ou des projets tout simplement qu'on veut amener au service insertion. Généralement, mes entretiens, je les mets plutôt au matin et début d'après-midi. Donc vers 10-11h-midi, et 14-15h. Et alors, il y a tout ce qui est rédaction des rapports, puisque chaque CPAS, en fait, il y a les comités qu'on doit faire. Donc, il

y a deux comités par mois, donc ça veut dire un toutes les deux semaines plus ou moins. Pour chaque comité, du coup, nous on doit attendre que les assistants sociaux du service social général nous transmettent en fait leur liste de dossiers que eux ils passent au comité pour pouvoir rendre les rapports insertion. Donc les rapports insertion c'est tout simplement faire des comptes rendus de la situation actuelle pour tel ou tel bénéficiaire, en fonction de ce que eux ils ont besoin. C'est vrai que pour le moment, en tout cas, en fait ça dépend un peu des échéances que nous on a mis, parce que les rapports coïncident aussi avec le suivi et l'accompagnement qu'on fait avec les personnes. Donc, parfois on va avoir moins de rapports à faire, parfois on va en avoir plus. Quand il y en a plus à faire, c'est à nous de faire en sorte que notre agenda coïncide avec la quantité de travail qu'on a. Donc c'est aussi un jeu un petit peu, bon c'est l'expression un peu que les professeurs disent, mais c'est un jeu d'équilibriste entre quantité d'administration qu'il y a à faire et quantité d'entretiens qu'on doit avoir. Puisque les entretiens, c'est quand même aussi la majeure partie de notre travail, c'est la base sur laquelle on s'appuie pour pouvoir faire que ce soient les rapports ou autres. Donc, c'est quand même important de laisser la place aux bénéficiaires tout simplement, et se rendre disponibles pour eux aussi, ça c'est quand même le principal. Mais donc, je dirais que le quotidien, c'est entretiens, administration, et à côté de ça il y a tout ce qui est réfléchir à de nouveaux projets, puisque, moi, sortant des études, je suis arrivé avec plein de volonté en tout cas au sein du service insertion, puisqu'il y avait quand même plusieurs choses qui ont été mises de côté suite à la crise sanitaire, puisque moi je suis arrivé dans la crise sanitaire, en fait. Donc ça a été aussi un peu chamboulé à ce niveau-là. Et pour le moment on est en train de remettre plein de projets en route. Donc c'est vraiment bien à ce niveau-là, il faut aussi trouver du temps pour pouvoir concrétiser tout ça. J'espère que je réponds un petit peu à la question quand même.

- Oui, c'est très clair. Que préfères-tu dans ton travail et qu'est-ce qui est le plus difficile ?

- Alors, ce que je préfère, c'est pour moi la notion vraiment de base de l'assistant social, c'est le contact avec nos bénéficiaires. C'est vraiment ça moi que je recherchais dans ce métier-là, et c'est vraiment ça que j'ai essayé au plus de mettre en avant dans mon travail au quotidien au sein du CPAS, c'est vraiment le contact avec les bénéficiaires, puisque les personnes qui viennent au CPAS traversent des périodes assez difficiles. Et voilà, parfois ce sont des personnes très isolées, qui n'ont personne dans leur quotidien, et je me dis : si moi je peux être justement cette personne-là qu'ils voient, que ce soit toutes les semaines, toutes les deux semaines en fonction de la problématique, j'ai réussi mon travail dans un sens, puisque on est quand même un service de première ligne, le service social en tout cas. Le service insertion, on est tout aussi important puisque c'est vraiment au sein de notre service qu'on va pouvoir remobiliser les personnes, leur faire redonner confiance en eux, les remettre tout doucement sur le marché de l'emploi aussi, donc c'est quand même très important, mais il faut toujours donner la priorité aux gens. Ne pas forcément, moi j'ai aussi pris ce parti-là aussi, de ne pas mettre une durée à mes entretiens. Donc, ça veut dire que je mets pas des entretiens à 10h, 10h30, 11h, 11h30, non. Ça c'est travailler trop systématiquement, avoir vraiment des horaires comme ça, et c'est pas quelque chose qui nous correspond. Je me suis dit : je laisse des plages horaires larges, puisque chaque personne va avoir besoin de son temps d'entretien, s'il y a une problématique ou l'autre à aborder. Mais là au moins on a le temps en tout cas de l'expliquer, on a le temps de pouvoir accorder notre écoute aussi, qui est la base des assistants sociaux, c'est l'écoute, le soutien, etc. Donc, voilà, moi c'est vraiment ça que j'accorde le plus d'importance. Ce qui peut être le plus difficile, je dirais que c'est peut-être la pression à gérer. Puisque le secteur du CPAS, il y a quand même une certaine pression à avoir. Alors, pression, que ce soit en terme d'attente, ou alors en terme de, alors on va pas dire de chiffre, mais en tout cas en terme de rapport à rendre en tout cas. Il faut tout le temps être à jour dans nos rapports. Il faut toujours être à l'heure aussi pour les rendre, puisque, si on est en retard, ça pourrait mettre à mal en tout cas, que ce soit la gestion du comité ou les autres collègues. Donc c'est vrai qu'il faut toujours être vigilant à travailler dans les temps. Et c'est quelque chose dont on m'avait averti dès le début en fait, dans mon entretien d'embauche, on m'avait dit : est-ce que vous vous sentez prêt à être dans un environnement qui peut

parfois avoir une certaine pression, et est-ce que vous êtes capable de gérer cette pression-là, justement ? Alors, la pression, je pense qu'on peut la gérer plus ou moins bien, dépendant justement de comment est-ce qu'on la gère, comme on venait de dire juste avant, comment on gère notre agenda et notre quotidien, en fait. Si on arrive à être bien équilibrés entre nos agendas, y voir clair dans notre travail, savoir ce qu'on va faire sur la journée, à ce moment-là je pense que cette pression-là peut être évitée. Si maintenant on se dit : voilà, aujourd'hui j'ai pas su faire ce rapport-là, donc je le ferai demain, et ainsi de suite, ça va vraiment s'accumuler. Il va y avoir une accumulation de choses à faire et là, la pression peut s'installer en se disant : j'ai trop de choses à faire sur le moment. Et effectivement ça peut poser problème. Donc je dirais que le plus difficile, ça pourrait être cette pression à gérer.

- Comment définis-tu l'objectif d'un assistant social en CPAS ?

- Quand t'appelles objectif, c'est... ?

- Disons ta principale mission. Bien tu as les rapports et tout ça, mais ce sont des outils qui permettent à quelque chose. Donc, la principale mission, l'objectif de ton travail. Peut-être le sens que ça pourrait avoir.

- Moi, en tout cas le sens que je donne à mon travail, alors moi je parle exclusivement du service insertion, puisque c'est mon secteur, c'est mon service. En terme de service insertion, ça va être, on va dire, la resocialisation des bénéficiaires, tout simplement. C'est vraiment ça le sens même de notre travail. Alors certes, tout le côté administratif, mais ça c'est plus de l'interne. Mais tout ce qui est vraiment le fondement même, c'est la resocialisation, la remobilisation de la personne, qui a peut-être traversé, que ce soit une période de dépression, ou alors quelqu'un qui est tombé en burn-out parce sa société a fait faillite. Ben c'est savoir comment est-ce qu'on va pouvoir remobiliser cette personne-là, et quel travail on va pouvoir faire avec elle, comment est-ce qu'on va pouvoir l'accompagner, pour justement arriver à terme à ce que ce soit une personne qui, au bout de X mois, X années, puisse se remobiliser et se dire : j'ai travaillé une période compliquée, maintenant ça va mieux alors maintenant je vais voir ce qui est possible, est-ce que je me réoriente dans le secteur comme je voulais travailler avant, est-ce que je refais une réorientation professionnelle. D'ailleurs, si je peux même citer un exemple, ici il n'y a pas longtemps, je suivais une dame d'une quarantaine d'année qui travaillait dans le monde de la finance. Alors elle y a travaillé pendant presque vingt ans. Par contre, suite à des difficultés personnelles et un trop-plein de travail, elle a fait une grosse dépression avec ça. Moi, j'ai commencé mon suivi avec elle quasiment dès que j'ai commencé à travailler, en fait, ça a été un dossier qui m'a été octroyé. Donc, directement, je me suis questionné : comment est-ce que je vais pouvoir travailler avec cette personne-là pour pouvoir, ben justement, voir comment la situation peut évoluer. Alors c'est une personne que j'ai suivie très régulièrement, je l'ai suivie presque toutes les semaines j'avais un entretien avec elle. Donc ça a été quelque chose de très long, sur le long terme. Mais au final, avec plusieurs outils qu'on a mis en place, avec plusieurs entretiens, alors il faut dire que c'était une personne aussi très volontaire de base. Donc, c'était quelqu'un qui voulait vraiment y arriver, vraiment se sortir de sa situation. Donc je dirais qu'il y avait déjà une grosse étape de franchie de son côté en tout cas. C'est pas toujours le cas, et parfois notre travail c'est justement faire en sorte que la personne franchisse le pas en se disant : maintenant, il faut que ça aille mieux, et comment est-ce que ça peut aller mieux ? Mais donc, pour cette personne-là, on a fait tout un travail de remobilisation et de réorientation, puisque on s'est rendu compte que l'environnement dans lequel elle travaillait, ça ne lui correspondait pas du tout, que ce soit en terme d'attente ou de valeurs aussi, puisque ses valeurs ont évolué. Et donc à ce niveau-là on a fait vraiment un gros travail, et au final elle a su se réorienter tout à fait dans un autre secteur, et actuellement, elle a été embauchée dans ce nouveau secteur-là. Donc ça a été vraiment un gros travail, et je dirais que ça, c'est l'exemple type de ma finalité en tout cas dans mon travail au sein du service insertion. C'est de pouvoir accompagner les personnes, pouvoir les aiguiller, les

soutenir, pour, justement, qu'ils puissent arriver à leur objectif principal. En sachant que moi, je suis on va dire le pillier, donc le soutien, mais il faut quand même que ça vienne de la personne elle-même, pour que ça soit, en tout cas, quelque chose de vraiment efficace. Il faut que ce soit effectivement de la personne que ça vienne. Et moi je suis juste là pour donner les conseil, pour l'accompagner, la soutenir, lui redonner confiance en elle, la féliciter quand elle fait des choses, même minimales, que ça soit par exemple rien que revoir le CV, l'améliorer, le remettre au gout du jour, ben c'est déjà une étape à faire aussi, et ça permet à montrer aux personnes qu'elles ont finalement des qualifications, des compétences, etc. Et j'ai des personnes qui viennent nous voir en disant : j'ai jamais eu d'expérience professionnelle de ma vie, je ne sais pas quoi mettre sur mon CV, je sers à rien, etc. Malheureusement, on a des personnes qui pensent ça d'eux, et notre objectif c'est justement de leur dire : ben non, vous servez à quelque chose, vous avez une place tout comme moi dans la société, et d'ailleurs on va analyser chaque petite chose, que ça soit même du baby-sitting, de cuisine ou autre, pour pouvoir justement trouver des qualifications aux personnes et pour qu'elles ressortent de l'entretien en se disant : j'ai mis sur mon CV cinq qualifications que au départ en venant, je n'avais pas connaissance en tout cas. Donc je dirais que c'est vraiment ça le fondement de mon travail.

- Quel rapport entretiens-tu avec ta hiérarchie ? Et quid de tes collègues ?

- En fait, ça va dépendre des personnalités de chacun, je pense. Moi, de nature, je suis quelqu'un de très calme. Alors, voilà, j'ai des interactions avec les collègues, on s'entend bien avec tout le monde, y'a aucun souci là-dessus. Mais c'est vrai que j'ai tendance à... être, pas en retrait, je dirais pas, mais voilà, je fais mon travail, je le fais bien, et j'ai pas forcément envie de m'impliquer dans les tensions qu'il peut y avoir, que ce soit entre collègues ou autre. C'est vrai que je suis quelqu'un d'assez calme à ce niveau-là. Donc moi en tout cas, ma relation avec ma hiérarchie, de mon côté tout se passe. Dans le sens où les interactions se passent bien, il n'y a jamais de conflit en tout cas entre chacun. Alors certes, comme partout, il y a des choses qui me déplaisent entre guillemets, mais en tout cas qui me font questionner. Ça c'est sûr et ça arrive à tout le monde, je pense, de se questionner sur telle ou telle chose. Mais ce questionnement-là n'affecte pas en tout cas le travail que je peux avoir. Donc ça je dirais que c'est le gros point fort en tout cas que j'ai, c'est que ces choses-là n'impactent pas mon travail. Maintenant, c'est vrai que, comme je l'ai dit tout à l'heure, il y a certains collègues qui peuvent remettre, alors pas remettre en cause la hiérarchie, mais peut-être leur manière de voir le social, puisque, comme je l'ai expliqué, le CPAS est quand même fort politisé, et ces hommes ou ces femmes politiques-là n'ont pas forcément la vision du social que nous on l'a sur le terrain, et parfois ça apporte justement à des conflits, alors pas des conflits d'intérêt, mais des conflits de vision j'ai envie de dire, puisque nous on a la vision du terrain, on voit nos bénéficiaires, on voit leur situation.

- Un peu des conflits de valeurs ?

- Oui, des conflits de valeurs, tout simplement, ou alors des conflits de vision, puisque eux ils n'ont pas la vision que nous on a, puisque eux, ben voilà, c'est pas leur métier de voir le social, donc voilà, je pense que c'est assez compliqué à ce niveau-là. Et parfois c'est vrai qu'il est important de revenir vers eux en leur expliquant que, et c'est d'ailleurs à ça que servent les comités, de discuter des dossiers etc., parce que nous on est là pour remettre la réalité des choses sur la table et dire : vous, vous n'avez pas forcément une vision que nous on a, et on est là pour justement leur expliquer les visions [...]. Voilà, il y a certains collègues qui ont un peu plus de mal avec ça, mais je pense aussi que c'est avec l'ancienneté. On a des collègues qui sont là depuis une vingtaine d'années. Donc, en vingt ans, c'est vrai qu'ils voient du monde bouger, ils voient les équipes changer, ils voient la hiérarchie changer également, et donc, je pense que c'est au fur et à mesure qu'on a acquis de l'expérience, qu'on va remarquer certaines choses qui nous déplaisent. Voilà, quand je dis déplaire, c'est des petites choses, y'a pas eu de révolution ni rien.

- Que pourrais-tu dire sur les compétences et les qualités principales d'un bon AS en CPAS ?

- Alors, moi je dirais, mais je pense que je le l'ai déjà expliqué tout au long de mon entretien, mais pour moi ce qui est vraiment important c'est d'abord l'écoute. L'écoute qui est vraiment primordiale surtout avec le public que nous nous avons. Donc les personnes assez démunies, les personnes qui sont fragilisées et isolées, l'écoute c'est vraiment la principale des choses qu'il faut avoir. Alors, il ne suffit pas de tout simplement écoute, il faut aussi pouvoir comprendre la personne, la comprendre dans son environnement. Pouvoir l'orienter aussi, ça c'est très important, l'orienter vers les personnes qui pourraient les aider. Donc si par exemple on a une personne qui présente peut-être des signes d'un début de dépression, mais pouvoir les réorienter vers les institutions qui pourraient prendre en charge ce genre de problématique. Je pense que l'empathie fait aussi partie intégrante de notre travail. L'empathie pour ces personnes, notamment surtout maintenant avec les réfugiés qui viennent d'Ukraine. C'est très important de pouvoir comprendre leur situation, de pouvoir les rassurer en leur disant : on est là pour vous. C'est vrai que souvent, et ça on peut aussi faire un parallèle avec ce qu'on a discuté tout à l'heure, c'est vrai que les assistants sociaux ont parfois une appréhension sur le secteur des CPAS, mais cette appréhension est encore plus grande de la part des personnes de la vie de tous les jours. Le nombre de bénéficiaires que j'ai eus en entretien qui me disent : j'ai un petit peu honte de venir au CPAS, j'ai jamais été au CPAS, j'ai un petit peu honte, etc. Moi je suis là justement pour leur expliquer qu'il n'y a aucune honte à avoir, que ça arrive à tout le monde de traverser une période plus ou moins compliquée dans notre vie, et que le CPAS il faut pas le voir comme juste un moyen financier par exemple, mais vraiment une aide et un soutien pour essayer de pallier aux difficultés qu'on traverse tout simplement. Je pense que la compréhension aussi des personnes c'est très important, pouvoir leur expliquer qu'on est là pour eux, etc. Le soutien, tout ça, ce sont vraiment toutes des valeurs qui pour moi sont indispensables dans le travail en CPAS. C'est vrai qu'un des stéréotypes qu'on peut avoir, c'est l'assistant social froid dans son bureau qui traite le dossier en disant : je vous vois que comme un numéro, ou alors quelqu'un à qui on octroie le revenu d'intégration, et puis voilà on en parle plus, on se revoit plus pendant deux mois. Moi c'est pas du tout une vision comme ça que je veux instaurer entre moi et mes bénéficiaires. C'est vraiment leur faire comprendre que moi je suis là pour eux. Que si ils ont besoin de discuter, même si l'entretien n'a aucun objectif en soi, et que la personne vient juste 20-30-40 minutes pour discuter des difficultés qu'elle traverse, mais je suis là. Et c'est à ça que ça sert, mon travail, puisque je l'explique souvent, dans mes entretiens, ma fonction de base c'est assistant social. C'est pas uniquement assistant social au service insertion du CPAS de Waterloo. Donc, je suis vraiment là pour les écouter, pour les orienter. Même si c'est une problématique qui touche plus le social, mais à ce niveau-là on peut quand même en parler, quoi.

- Penses-tu qu'il y a une culture commune dans ton CPAS ? Te sens-tu sur la même longueur d'onde que tes collègues ? Penses-tu que ça pourrait être la culture de l'ensemble des CPAS ?

- Moi, je pense que chaque CPAS fonctionne différemment. Certes, il y a des similitudes, puisqu'on est soumis aux mêmes obligations, ça évidemment. Mais chaque CPAS est différent, et j'ai même envie de dire chaque assistant social est différent, puisqu'on a chacun notre propre approche. Moi, au niveau du service insertion, on est trois personnes. Au niveau du service social ils sont 5 ou 6 je pense. Donc, voilà, on est quand même plusieurs assistants sociaux. Au sein du service insertion, on essaie quand même de mettre en parallèle nos pratiques. Alors, quand je dis nos pratiques, c'est pas forcément nos entretiens et notre manière de fonctionner, mais on essaie de s'accorder sur, voilà, si moi j'ai une problématique, par exemple, je sais que je vais pouvoir en parler à mes collègue et qu'ils vont pouvoir me conseiller et m'orienter. Donc, à ce niveau-là, c'est vrai qu'on essaie d'avoir une réunion d'équipe par semaine pour pouvoir discuter de nos dossiers qui posent le plus de problèmes. Peut-être là où on a des interrogations, là où on aurait peut-être besoin de conseils, on essaie de se coordonner à ce niveau-là. On essaie d'avoir les mêmes habitudes dans notre administration. Donc pas en terme d'entretien, mais vraiment en terme d'administration, on essaie

d'homogénéiser un petit peu notre pratique. Sinon, non, je pense que l'entité CPASde (..) en tout cas fonctionne sur la même base. Alors certes, parfois, on a des discussions avec les assistantes sociales au service social sur certains dossiers qui pourraient poser problème. Parfois, on se pose des questions : pourquoi est-ce qu'on l'envoie en insertion alors que normalement il y aurait d'abord une problématique sociale à traiter. Donc ça ce sont toutes des choses internes qu'on traite entre nous. Mais sinon la dynamique elle est la même au sein du CPAS, ce qui est quand même, encore une fois notre fonction principale c'est de venir en aide aux personnes.

- Et tu te sens plutôt en accord avec les valeurs de ton institution ?

- À ce niveau-là, oui. En tout cas, les valeurs qui ont été instaurées depuis que je suis là, oui, moi ça ne pose pas de problème. Maintenant, comme je l'ai expliqué, avec le changement de président qu'on a eu, il faut tout simplement apprendre au président les valeurs que nous véhiculons au sein du CPAS. Et c'est aussi de la part du président de faire en sorte que les valeurs soient respectées. Puisque si on empêche d'avoir nos valeurs du social et de fonctionner de la manière dont on fonctionne habituellement, à partir de ce moment-là ça pose problème. Puisque là, encore une fois, c'est la politique qui vient sur le social et qui n'a pas forcément de vision là-dessus. Donc, vraiment, tout est en lien dans cette institution, et il faut laisser au social les valeurs qui sont du social, et il faut laisser à la politique les valeurs qui sont propres à la politique. Je pense qu'il faudrait pas mélanger les deux. Il faut vraiment que les deux aient leur propre côté tout en essayant d'apprendre de la politique, et que la politique essaie d'apprendre du social.

- Par rapport à l'état social actif : as-tu quelque chose à dire sur la politique d'activation dans ton CPAS ?

- Moi, en tout cas, c'est vrai qu'au niveau du service insertion, on fonctionne beaucoup avec les PIIS, évidemment, puisque c'est vraiment un outil qui permet de suivre l'accompagnement qu'on a avec nos bénéficiaires, et qui permet de mettre vraiment étape par étape tout ce qu'on va faire. Alors, c'est vrai que c'est important de se référer à ce document-là. Mais je dirais que c'est pas vraiment la seule chose qu'il faut faire attention. C'est-à-dire qu'il faut pas uniquement établir le PIIS, dire : voilà, on va faire ça, ça, ça et ça, et uniquement rester tête figée dessus. Comme il est marqué justement dedans, le projet peut changer en cours de route. Et c'est important de pouvoir garder ça en tête, justement, de toujours adapter notre accompagnement en fonction de la situation actuelle de la personne. Et de pas se voiler là face, entre guillemets, et se dire : voilà, il y a le document, même si vous allez pas bien, on le subit quand même et on fait quand même ce qui est marqué dedans. C'est pas le but. Le but c'est vraiment de l'adapter et comme son nom l'indique, c'est un projet individualisé. Donc, chaque projet est individualisé en fonction de la situation de chacun. Et évidemment, c'est un projet qui est évolutif, donc il va évoluer au fur et à mesure. Il y a des choses en plus qui vont être faites par rapport à ce document-là, des choses qui vont arriver sur le moment-même, on avait peut-être pas pensé avant. Donc c'est un outil, oui, mais ça reste pas une finalité en soi je trouve. Donc, c'est important de garder ça à l'esprit. Sinon, à part ça, par rapport à nos pratiques qu'on doit faire, je suis plutôt en accord avec ça.

- Envisages-tu d'aller dans un autre secteur plus tard, ou pour le moment tu ne te poses pas cette question ?

- Comme je l'ai expliqué au début, j'ai une vision où le social est très vaste, et je trouverais ça par exemple dommage de m'enclôisonner uniquement au niveau du CPAS. Donc, pour l'instant, j'ai mon CDI, tout se passe bien. J'apprécie le travail que je fais. J'apprécie l'accompagnement que j'ai avec mes bénéficiaires. Mais c'est clair qu'à partir d'un moment donné... Alors quand je dis un moment donné, je ne sais pas, ça va être dans plusieurs années peut-être. En fait, quand je sens qu'il serait peut-être temps de changer, je changerai à ce moment-là. À partir du moment où on sent qu'on

n'est plus bien dans l'environnement dans lequel on est. À partir du moment où on sent peut-être que certaines choses impactent notre travail, et qu'on est moins, alors j'aime pas dire efficace, mais qu'on est moins dans notre dynamique en tout cas d'accompagnement, à partir de ce moment-là, je pense qu'il est intéressant de changer pour pas empirer, justement, et devenir un mauvais assistant social. Donc, moi, je pense qu'à partir de ce moment-là, je changerai de secteur, pour découvrir autre chose, tout simplement. Comme je l'ai expliqué, c'est dommage de rester uniquement dans un seul secteur. Que ce soit dans le milieu des personnes porteuses de handicap, dans le milieu des personnes âgées, etc., c'est vraiment des milieux qui m'intéressaient durant mes études et dont j'aimerais explorer, justement, en tant que pratique en tant que telle. Donc, quand je sentirai que c'est le moment de changer, je changerai. En tout cas, pour le moment, c'est pas encore le cas, puisque je suis encore un bébé on va dire au sein du CPAS, donc voilà. Mais oui, clairement, c'est quelque chose que j'envisage. Au bout de X années d'expérience, à ce moment-là je changerai pour quelque chose de différent qui m'apporterait encore plus de découverte justement pour pouvoir avoir un petit peu plus de bagage dans tous ces secteurs-là.

- Merci.