

LES CPAS ENTRE PRESSIONS ET DÉPRESSION

Carlo Caldarini

LES CPAS ENTRE PRESSIONS ET DÉPRESSION

Résultats d'une enquête auprès de 145 CPAS bruxellois et wallons

Carlo Caldarini & Ricardo Cherenti

Octobre 2023





L'ENQUÊTE PAR
QUESTIONNAIRE

187 réponses de 145 CPAS

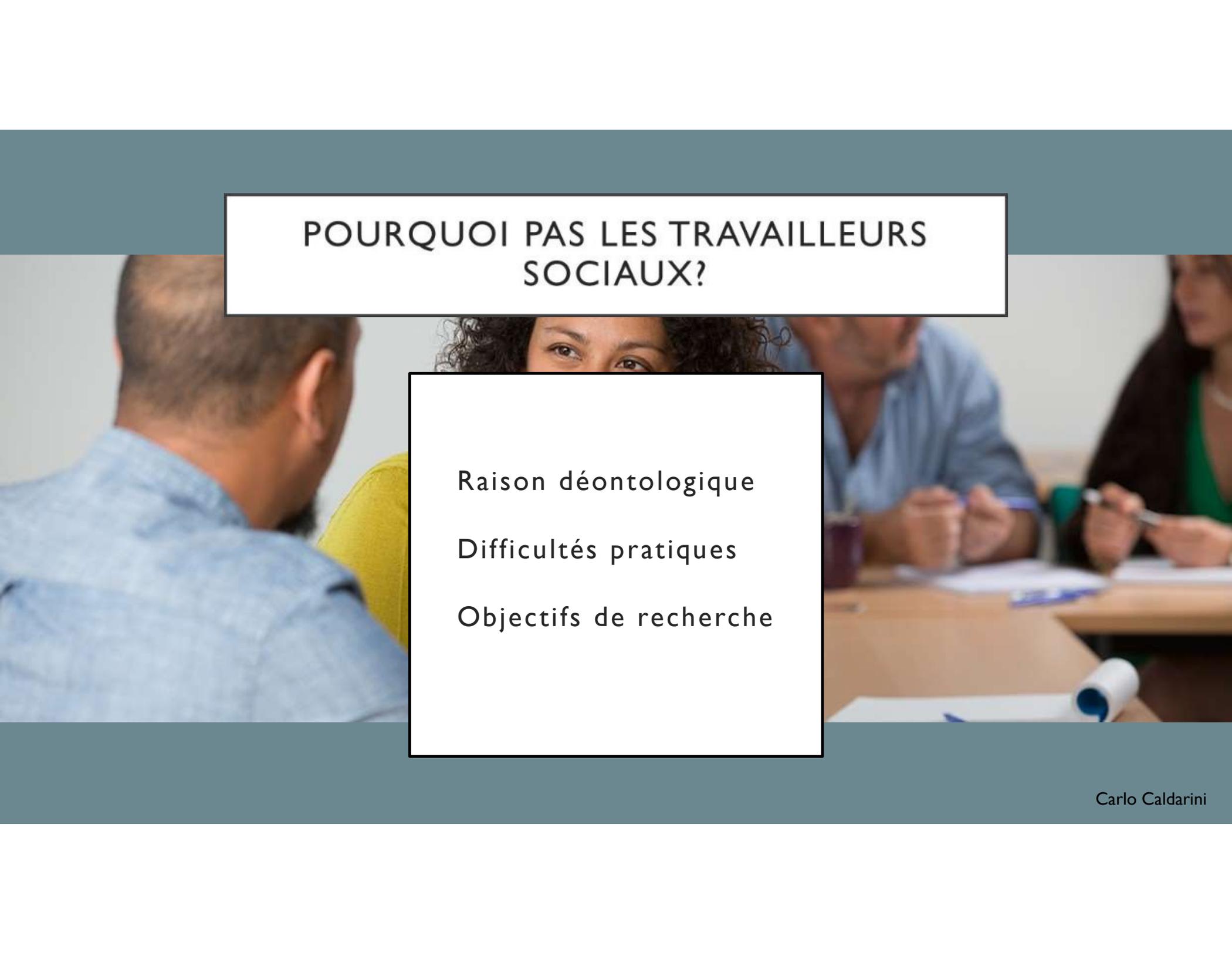
- 130 en Wallonie (50%)
- 15 à Bruxelles (78%)
 1. Grades légaux (78%)
 2. Cadres politiques (20%)



LE TERRAIN

16 témoins qualifiés

- Directeurs / Secrétaires généraux
- Présidents
- Directeurs financiers
- Directeurs de service social
- Assistants sociaux chefs
- Managers de services administratifs



POURQUOI PAS LES TRAVAILLEURS SOCIAUX?

Raison déontologique

Difficultés pratiques

Objectifs de recherche

POURQUOI PAS EN FLANDRE ?

Janvier 2019, réforme des OCMW

Les conseillers communaux portent deux casquettes

Le collège est devenu le bureau permanent et est présidé par le bourgmestre

Un seul directeur général et un seul directeur financier



VUE D'ENSEMBLE

Question : Merci d'indiquer la province, ou la Région pour Bruxelles, où est situé votre CPAS	No.	%
Liège	54	28.88%
Hainaut	48	25.67%
Bruxelles	18	9.63%
Brabant Wallon	15	8.02%
Luxembourg	22	11.76%
Namur	30	16.04%
	187	100%

la « taille » des CPAS

Question : Actuellement, dans votre CPAS, en équivalents temps plein, combien de travailleurs sociaux sont affectés aux enquêtes sociales (uniquement première ligne) ?	No.	%
1 à 5	78	60.47%
6 à 10	26	20.16%
11 à 29	10	7,76%
30 à 59	6	4,66%
60 et plus	7	5,44%
Je ne sais pas	2	1,55%
	129	100%



la « taille » des CPAS

Sur les 8 centres de Wallonie et de Bruxelles comptant pas moins de 5000 bénéficiaires du droit à l'intégration sociale, 7 ont répondu à l'enquête

- ✓ Liège
- ✓ Bruxelles
- ✓ Schaerbeek
- ✓ Anderlecht
- ✓ Namur
- ✓ Molenbeek-Saint-Jean
- ✓ Mons



UN « SENTIMENT COMMUN »

UN « SENTIMENT COMMUN »

1. Le sentiment d'être sous l'emprise d'une succession de crises et de changements qui semblent conjoncturels, et qui créent au contraire de nouvelles « normalités » qui se cristallisent

(le type de public change, de nouveaux besoins émergent, le type d'aide change en conséquence... et toujours dans l'urgence)

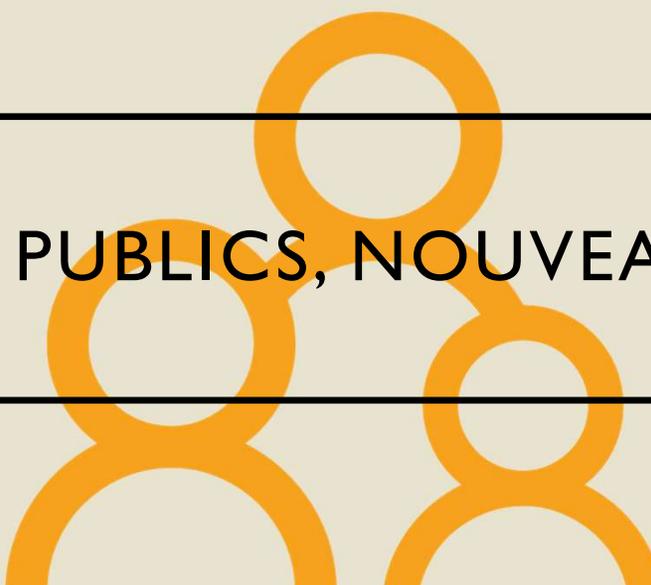
UN « SENTIMENT COMMUN »

2. La dénonciation de toute une série de contraintes structurelles, induites par des **facteurs externes et institutionnels**, qui risquent de dénaturer la mission des CPAS et leur place dans la société
(les contraintes administratives, les modes de financement, les manières dont les pouvoirs publics sollicitent les CPAS...)

UN « SENTIMENT COMMUN »

3. Les effets des grandes **évolutions sociétales** sur le travail social
(changements dans l'organisation du travail, activation, managerialisation, bureaucratisation, crise de l'emploi, crise du travail social...)

Le public du CPAS a changé depuis 2019	83%
Cela rend le travail social plus lourd	91%
Le CPAS fait face à une pression financière	88%
Les gouvernements ne respectent pas la neutralité budgétaire	85%
Difficultés dans la négociation avec la Commune	79%
Charge de travail trop élevée pour les travailleurs sociaux	67%
Le nombre de travailleurs sociaux est insuffisant	60%

A stylized graphic consisting of three orange, rounded shapes that resemble human figures. One figure is positioned at the top center, and two are positioned below it, one to the left and one to the right. The shapes are composed of thick orange lines.

NOUVEAUX PUBLICS, NOUVEAUX BESOINS

Des demandes de plus en plus nombreuses, sans adéquation des ressources

- « Le nombre de bénéficiaires ne cesse d'augmenter... »
- « Les compléments à d'autres allocations... »
- « Les avances octroyées par les CPAS... »
- « Travailler pour d'autres institutions... »
- « Plus on parle de simplification et plus cela se complexifie... »

Le public du CPAS a changé depuis 2019 (83%)

« ... les services psychiatriques qui renvoient les personnes vers le CPAS »

« ... des personnes fort éloignées de l'emploi »

« ... des travailleurs salariés qui ne peuvent plus payer leurs factures »

« ... un bousculement dans les activités de certains indépendants déjà en difficulté »

Plus de difficultés à accompagner les personnes vers l'emploi

« Un paquet
social trop
avantageux... » ?



Plus de difficultés à accompagner les personnes vers l'emploi

« ... ou un travail
qui ne paie pas
assez... » ?

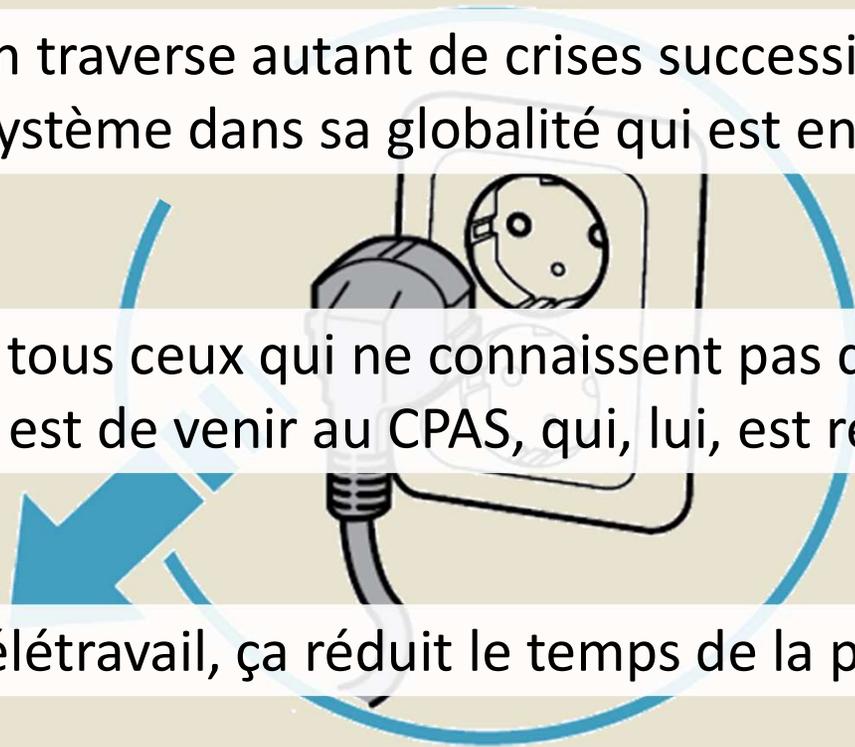


« disfonctionnements institutionnels »

« ... lorsque l'on traverse autant de crises successives, c'est que c'est le système dans sa globalité qui est en crise »

« ... Alors, pour tous ceux qui ne connaissent pas d'autre voie, la seule solution est de venir au CPAS, qui, lui, est resté ouvert »

« ... Le télétravail, ça réduit le temps de la parole »



Dé légitimation du travail social

Plus de pouvoirs,
vis-à-vis des ayant droit,
et moins de marge de manœuvre,
vis-à-vis des procédures





PRESSIONS FINANCIÈRES

Les gouvernements respectent-ils la « neutralité budgétaire » ?

Question : Les messages des gouvernements disent que, dorénavant, leurs projets se feraient dans la « neutralité budgétaire » pour les CPAS. Selon vous, est-ce que cette neutralité est effectivement respectée?	No.	%
Oui, les gouvernements respectent la neutralité budgétaire	22	15.07%
Non, les gouvernements ne respectent pas la neutralité budgétaire	124	84.93%
	146	100%

Neutralité budgétaire : aucune nouvelle dépense exigée par une autorité gouvernementale, sans une nouvelle recette équivalente accordée par cette même autorité.

Votre CPAS fait-il face à une pression financière ?

Question : Diriez-vous que votre CPAS fait face à une pression financière (dépenses trop élevées pour des recettes trop basses) ?	No.	%
Oui	126	88.11%
Non	17	11.89%
	143	100%

Pression financière : trop de dépenses pour des recettes trop basses.

Votre CPAS fait-il face à une pression financière ?

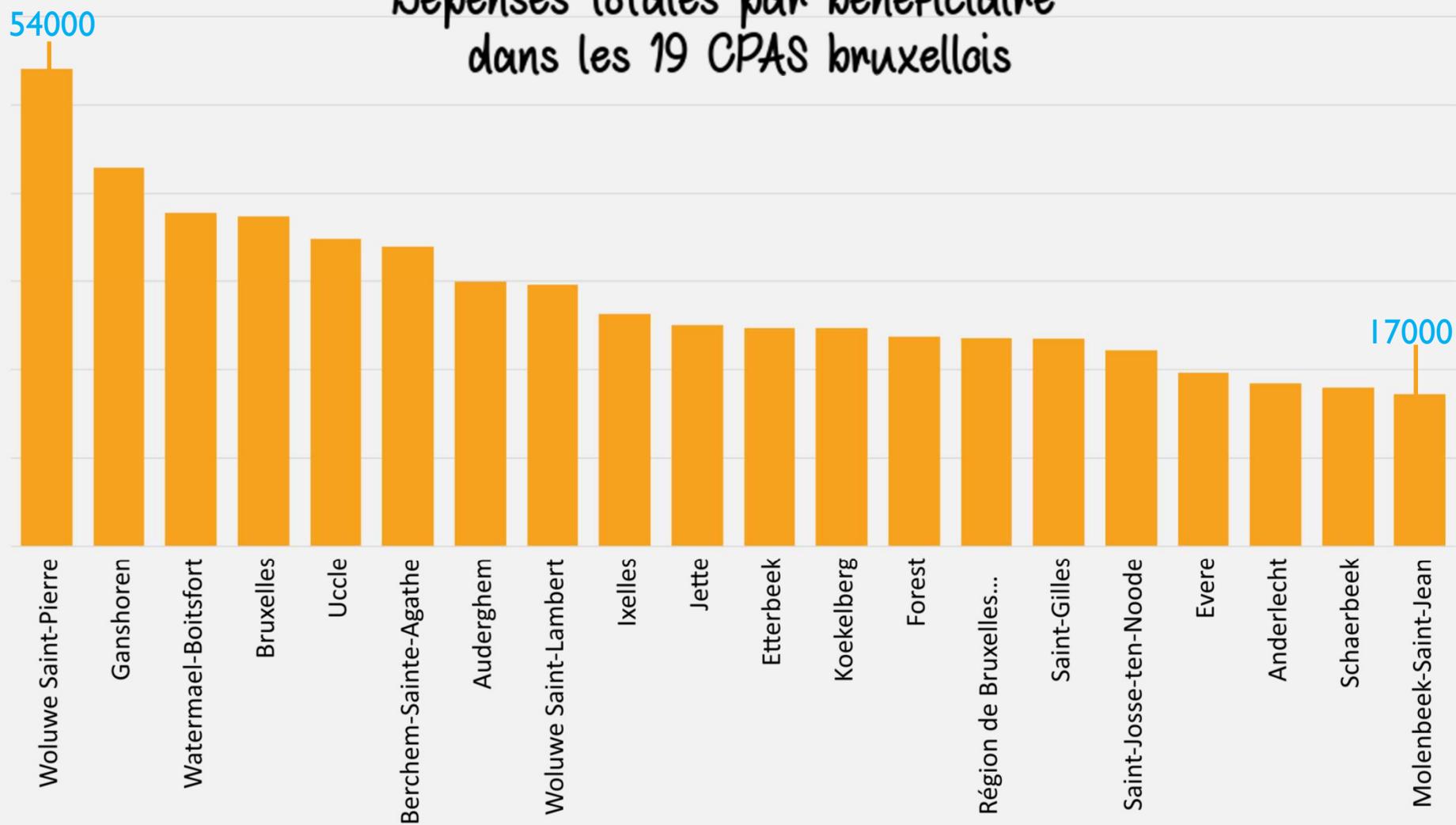
Question : Diriez-vous que votre CPAS fait face à une pression financière (dépenses trop élevées pour des recettes trop basses) ?	No.	%
Oui	126	88.11%
Non	17	11.89%
	143	100%

- Difficultés dans la négociation avec la Commune
- Augmentation des aides remboursables par les bénéficiaires
- Réduction du personnel
- Diminution des aides sociales complémentaires
- Des contrôles plus stricts
- « La roulette de la chance » (les appels à projets)

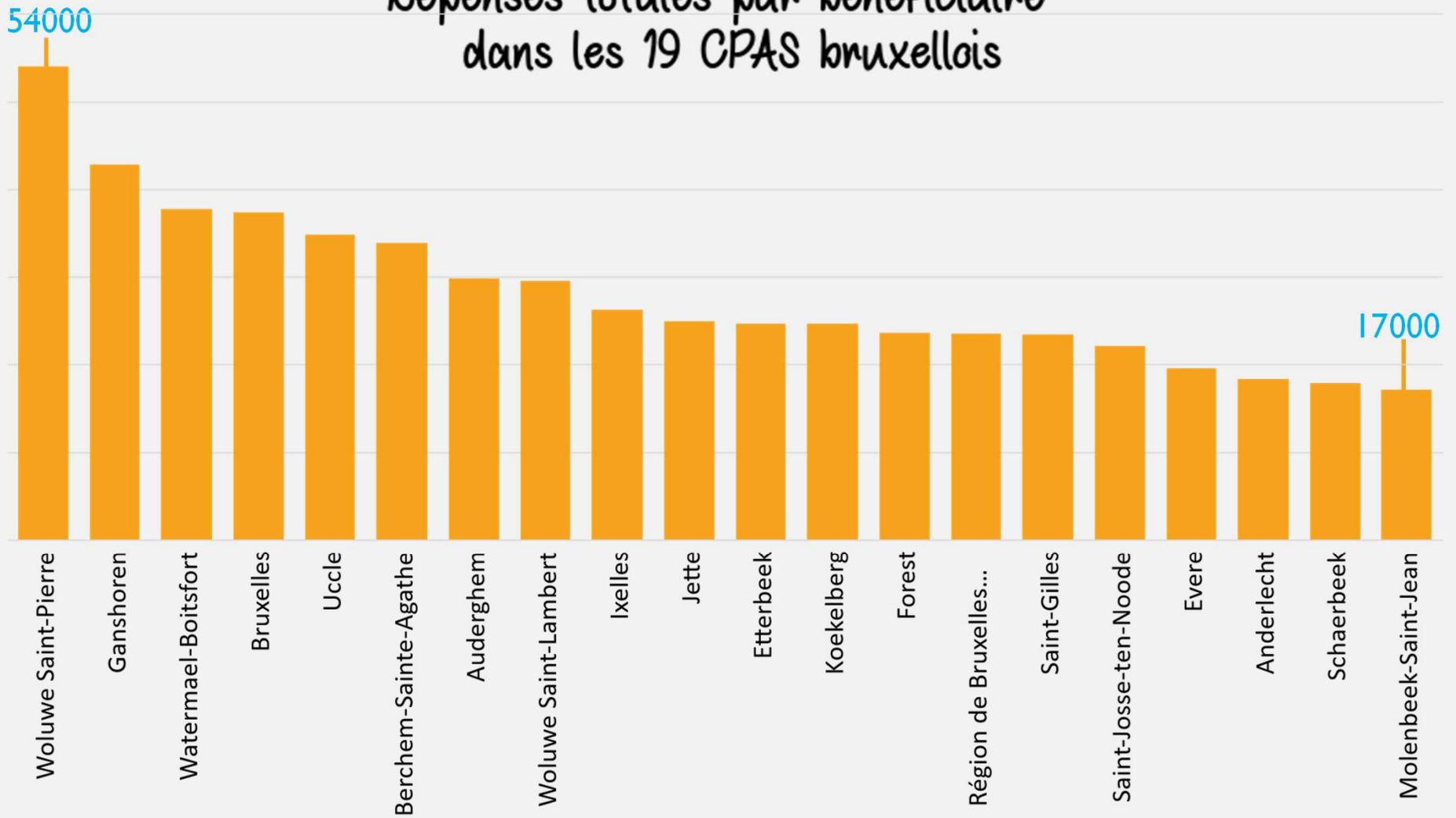
Pression financière

- « on devrait être subsidiés à 103%, comme les syndicats pour l'assurance chômage... »
- « le RI a justement augmenté, mais pas le subside... »
- « la multiplication des appels à projet... »
- « les subsides émotionnels »
- « le paradoxe de la disparité des ressources financières entre les communes pauvres et les communes riches... »

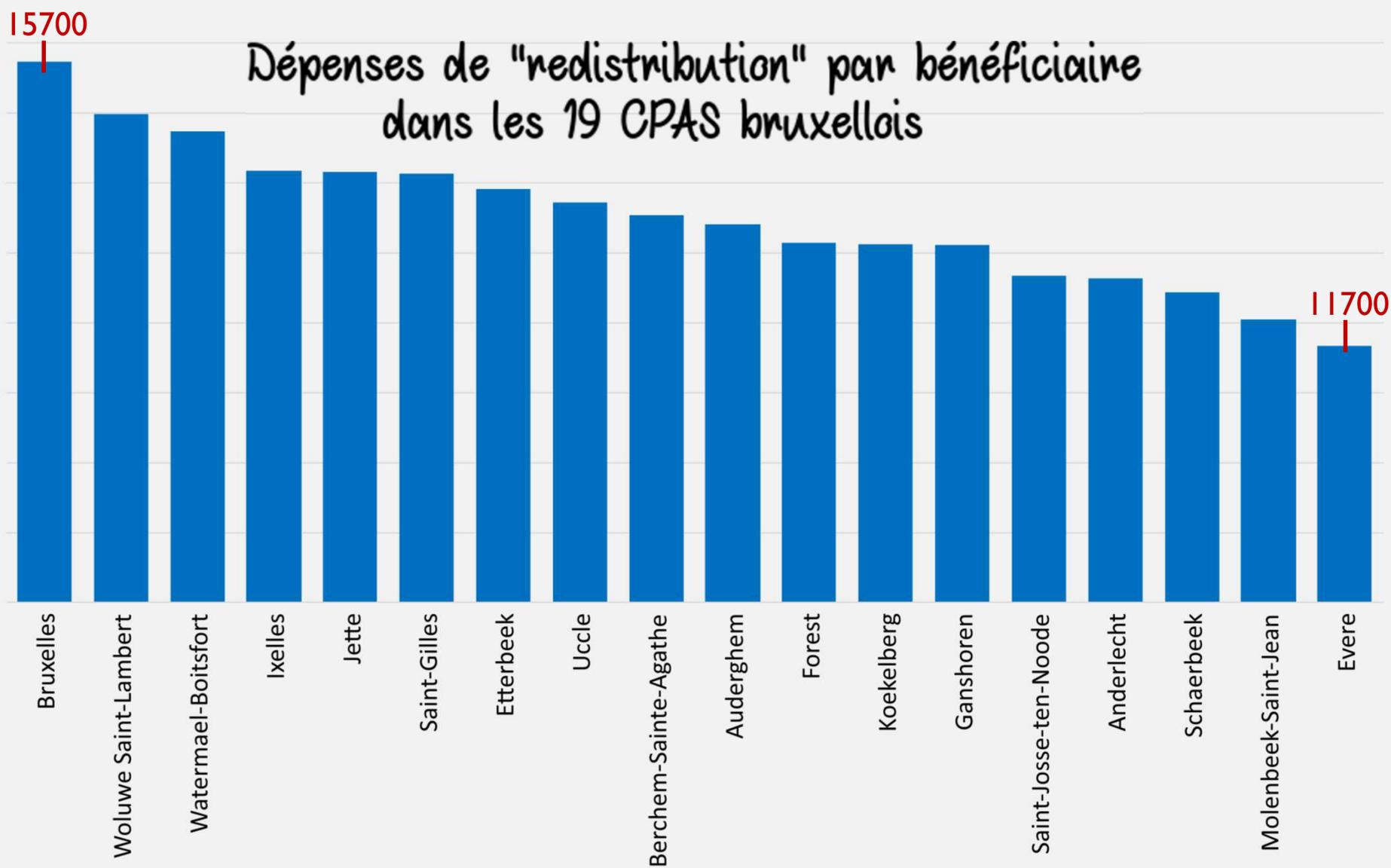
Dépenses totales par bénéficiaire dans les 19 CPAS bruxellois



Dépenses totales par bénéficiaire dans les 19 CPAS bruxellois

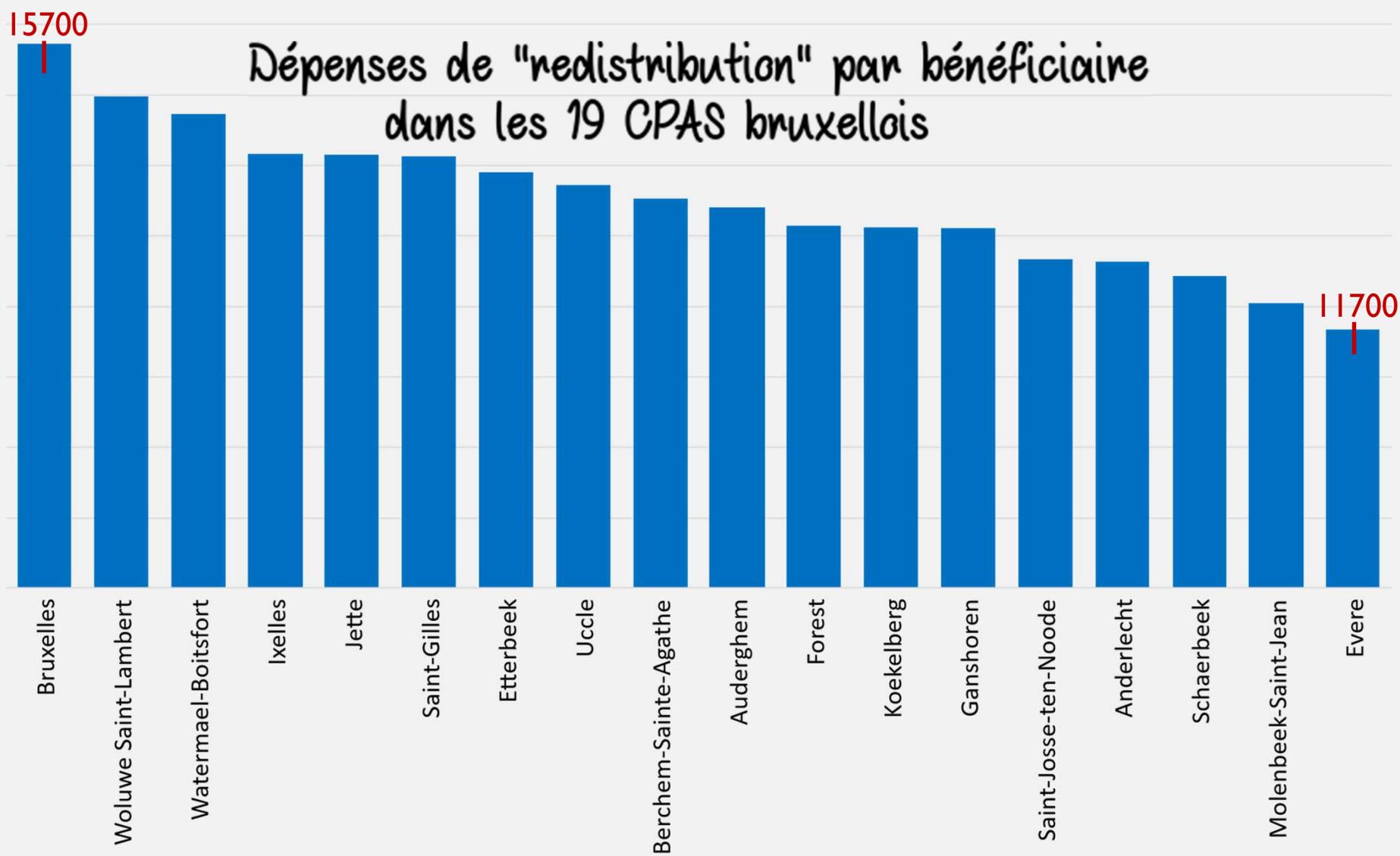


Dépenses de "redistribution" par bénéficiaire dans les 19 CPAS bruxellois



Dépenses de "redistribution" par bénéficiaire
dans les 19 CPAS bruxellois

Dépenses de "redistribution" par bénéficiaire dans les 19 CPAS bruxellois



« Tout n'est pas blanc ou noir »

Les financements publics pour les CPAS sont-ils suffisants ?

Question : Les financements des CPAS par les gouvernements sont selon vous :	No.	%
Excessifs	0	0%
Suffisants	3	2.16%
Insuffisants (expliquer ce qu'il faudrait changer ou améliorer)	90	64.75%
Excessifs pour certaines aspect, insuffisants pour d'autres (préciser)	46	33.09%
	139	100%

- *« On y est entré, mais uniquement pour des mauvaises raisons » (projet REDI)*
- *« Il n'y a pas de raison que les CPAS soient amenés, sous l'impulsion des gouvernements, à octroyer de plus en plus d'aides sociales (exemple de l'énergie) et ne pas obtenir de subsides ou n'avoir qu'un subside très partiel »*
- *« Il y a un rejet vers les CPAS d'une politique qui doit être prise en charge par un autre niveau de pouvoir » (étudiants)*

- *« C'est toujours bien de les prendre les subsides, mais ils ne correspondent pas toujours à un véritable besoin. Alors qu'à l'inverse, lorsqu'il y a un réel besoin, les subsides mettent du temps à arriver, voire n'arrivent pas du tout »*

- *« Ça, ce n'est pas réellement le terrain. Ce qu'il faut, c'est pouvoir échanger, discuter en profondeur, c'est de tâter le pouls »*

A low-angle photograph of a yellow scissor lift against a clear blue sky with a few wispy clouds. The lift's platform and hydraulic arms are visible. A white rectangular box is superimposed over the center of the image, containing the text 'CHARGE DE TRAVAIL' in white, bold, uppercase letters.

CHARGE DE TRAVAIL

Carlo Caldarini

Les CPAS « transformés en call centers »

- « La demande doit être traitée, même si l'on sait qu'elle sera refusée »
- « Beaucoup de travail pour rien »

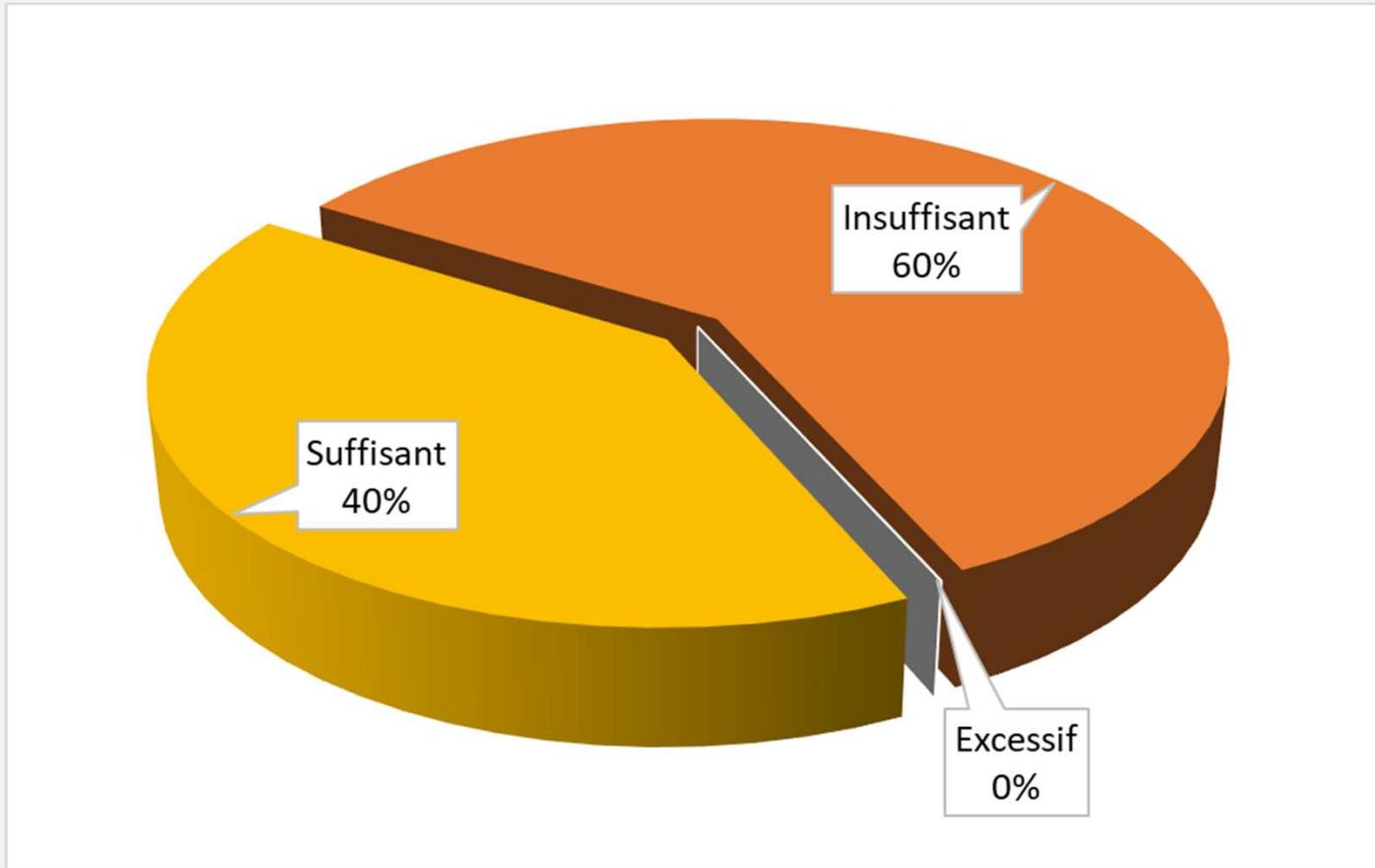


Un fossé entre la mission légale du CPAS, et la manière dont celle-ci est représentée par la classe politique

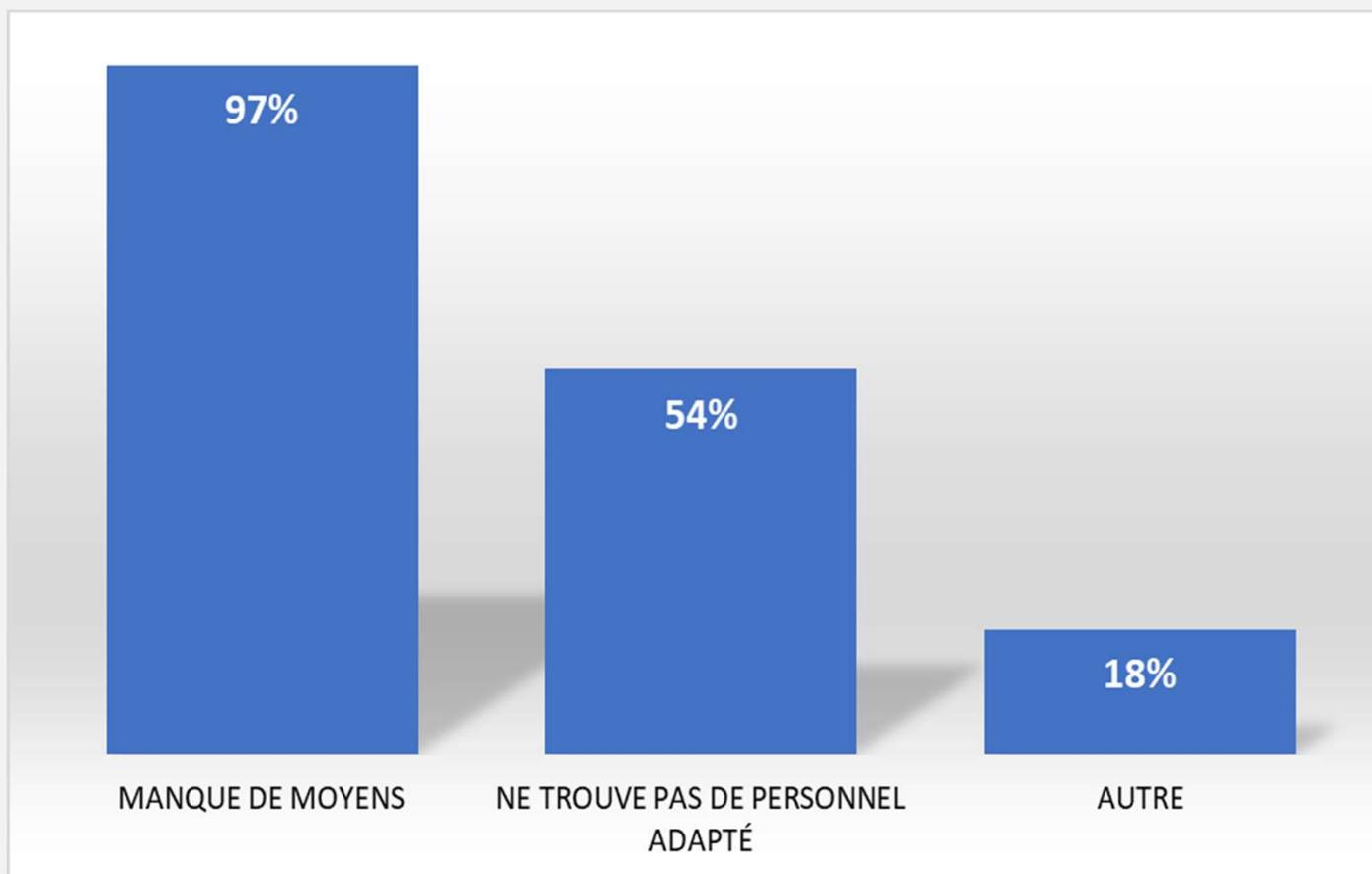
- *« Même à la commune, ils ne comprennent pas que le CPAS n'est pas là pour octroyer un logement... »*
- *« Les conseillers communaux orientent les citoyens vers le CPAS pour obtenir un logement social... »*



Question : Pensez-vous que le nombre de vos travailleurs sociaux soit :

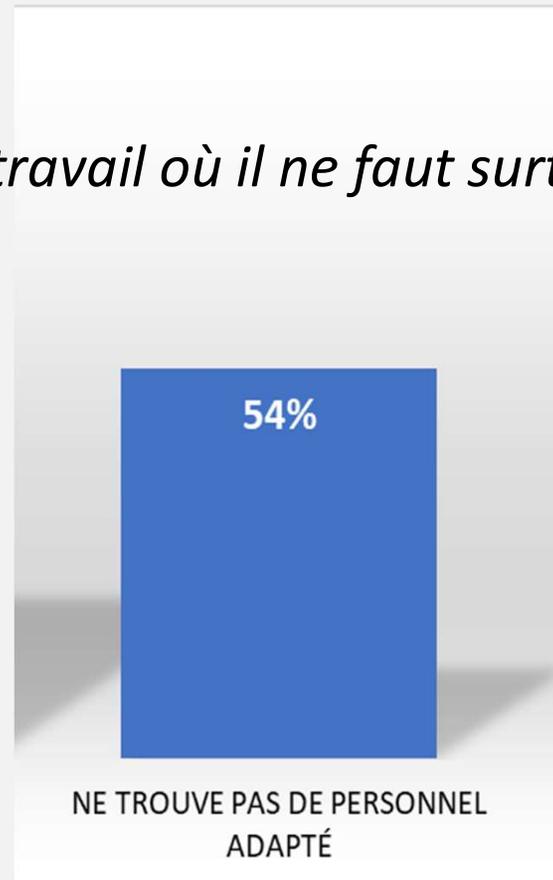


Question : Si vous estimez que le nombre de vos travailleurs sociaux est insuffisant, pourquoi ne pas engager ?

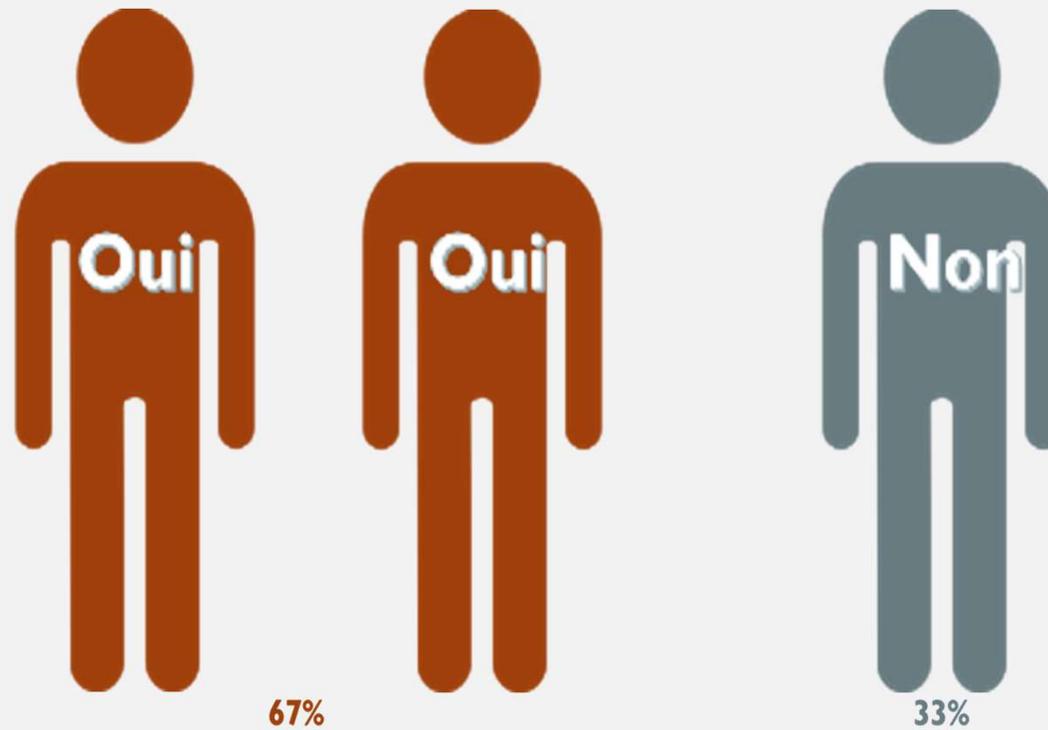


Question : Si vous estimez que le nombre de vos travailleurs sociaux est insuffisant, pourquoi ne pas engager ?

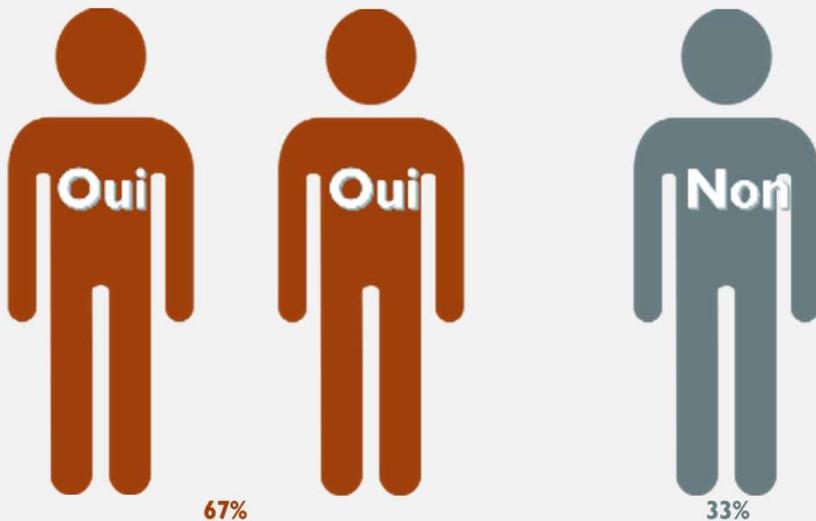
« Le lieu de travail où il ne faut surtout pas aller »



Question : Diriez-vous que vos travailleurs sociaux font face à une charge de travail trop élevée ?

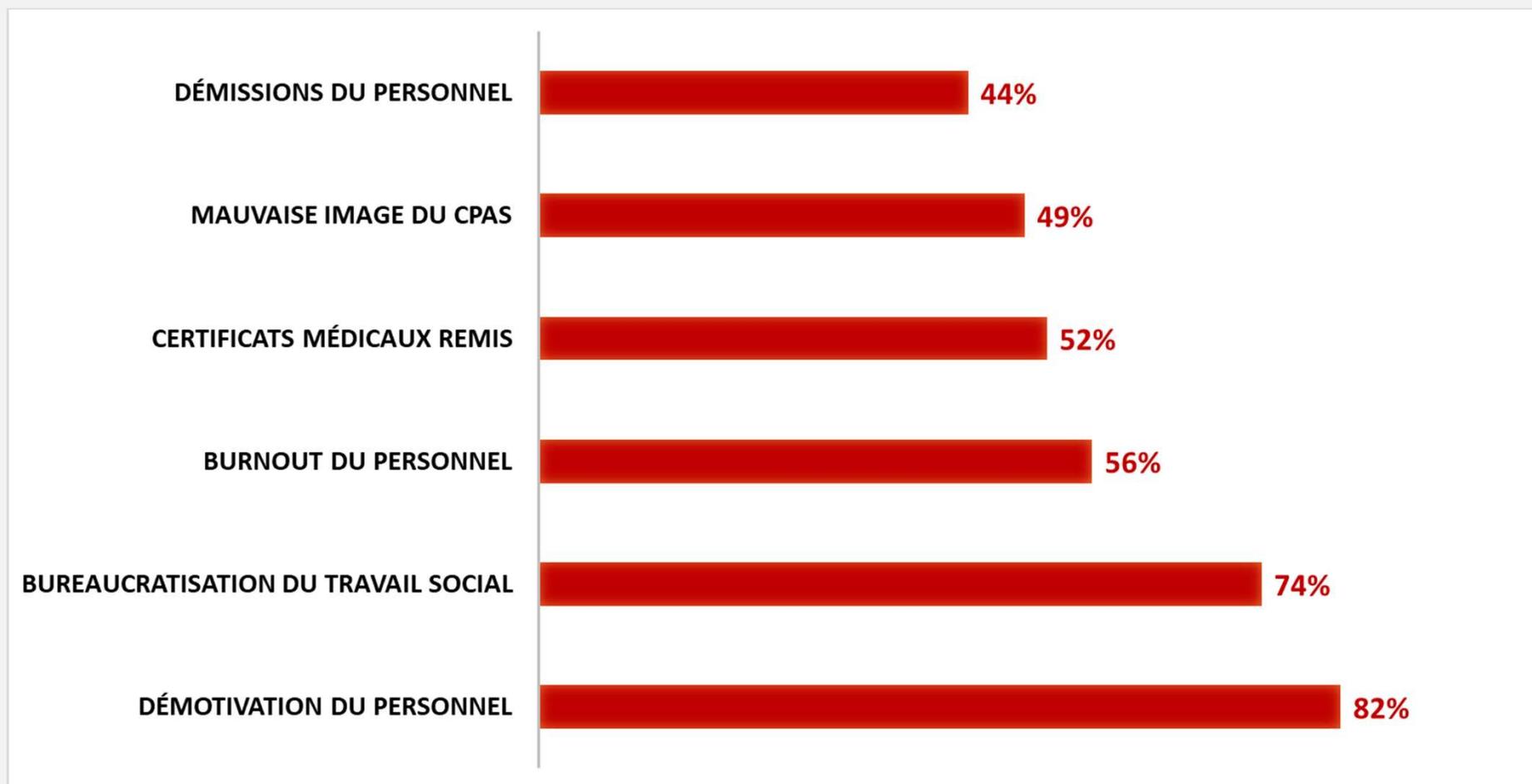


Question : Diriez-vous que vos travailleurs sociaux font face à une charge de travail trop élevée ?

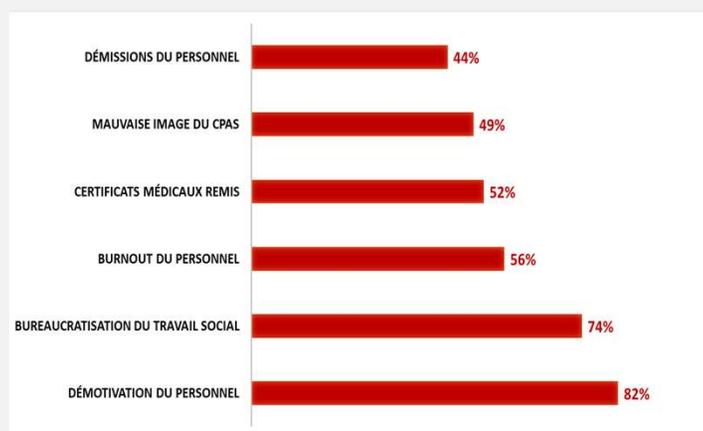


- De plus en plus de CPAS qui adoptent une approche « *standard* »
- La standardisation « *permet de s'adapter au nombre* »
- « *L'anormal qui devient la norme* »
- Un « *effet de vase communicant* » ?

Question : Si la charge de travail est selon vous trop élevée, quelles conséquences pour le CPAS ?



Question : Si la charge de travail est selon vous trop élevée, quelles conséquences pour le CPAS ?



- « *la difficulté de côtoyer tous les jours la misère* »
- « *pour ne plus être touché, on transforme le bénéficiaire en un dossier* »
- « *les travailleurs sociaux à bas salaire sont démotivés* »
- *Sentiment d'inutilité et « désengagement » (brown-out)*

- Les services administratifs, les services de seconde ligne, la ligne hiérarchique, les intervenants politiques, tout le monde est affecté par la charge de travail
- Mais les personnes les plus touchées sont bien sûr celles qui ont droit à des prestations



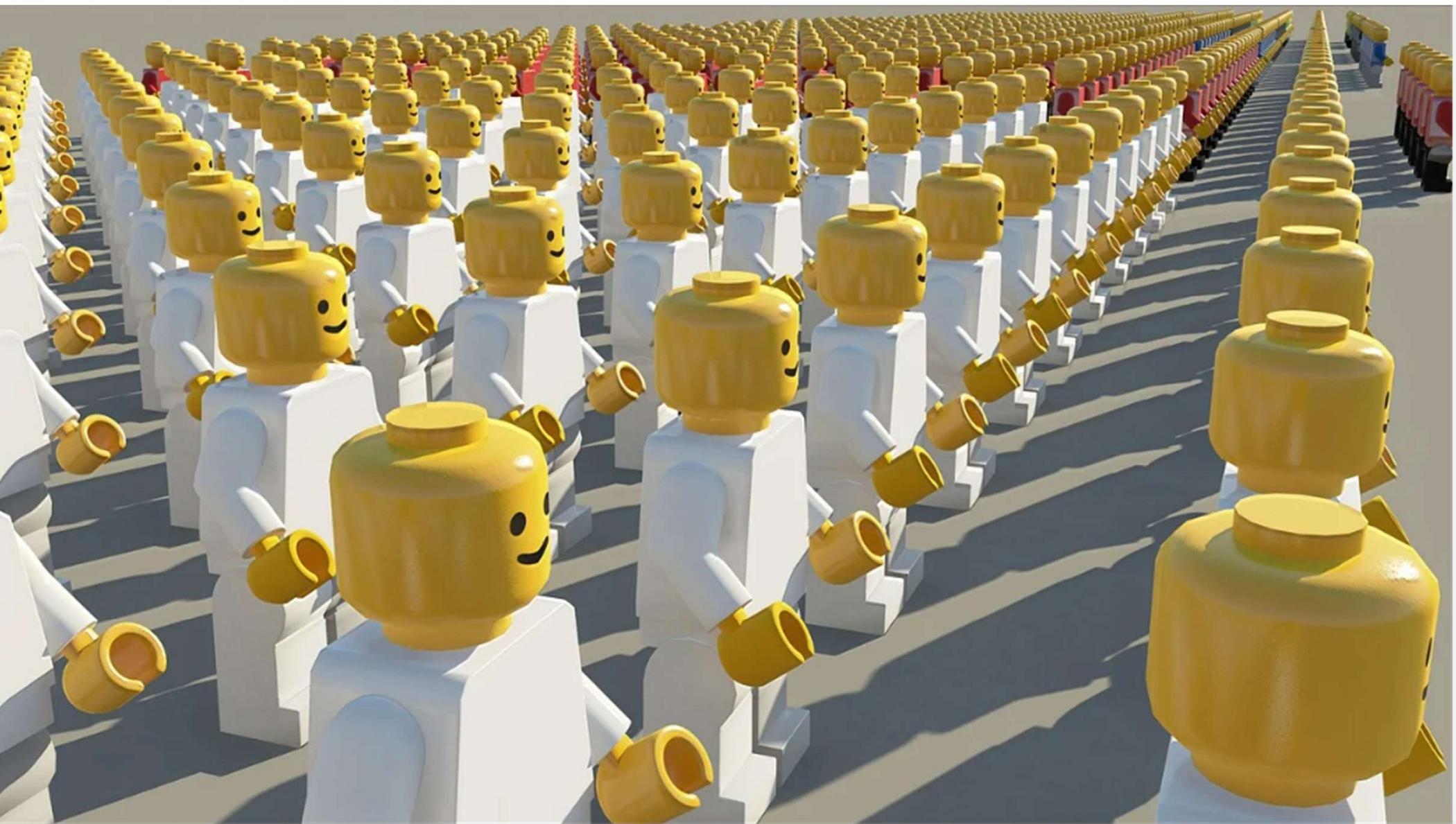
- Le délai d'attente s'allonge
- Réduction du temps d'entretien
- Réduction des aides accordées
- Non-personnalisation de l'accompagnement
- Standardisation des « dossiers »



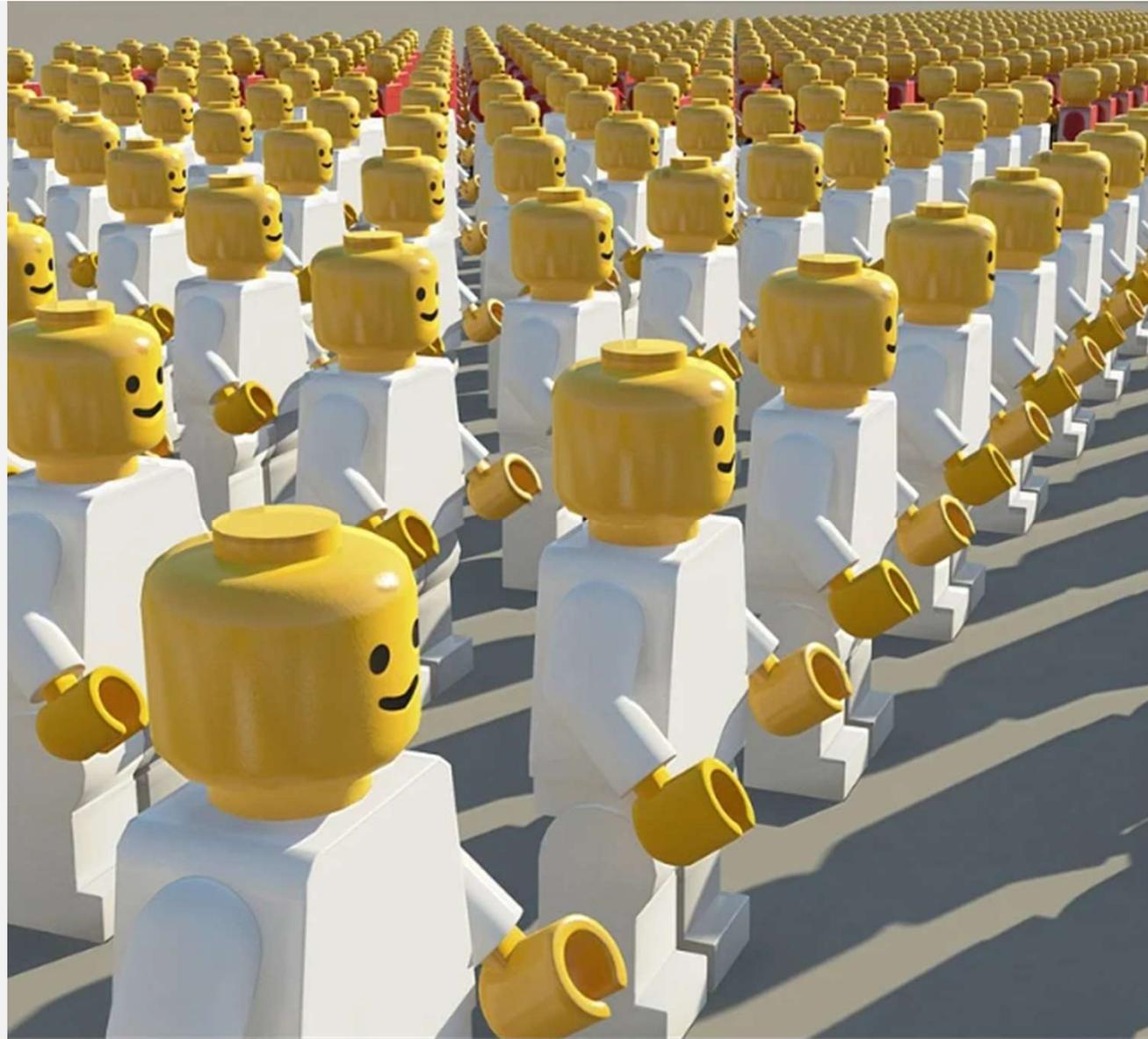
- Pas le temps de développer un lien avec son assistant social
- Pas le temps de développer sa problématique globale
- Juste le temps d'effectuer une « demande »

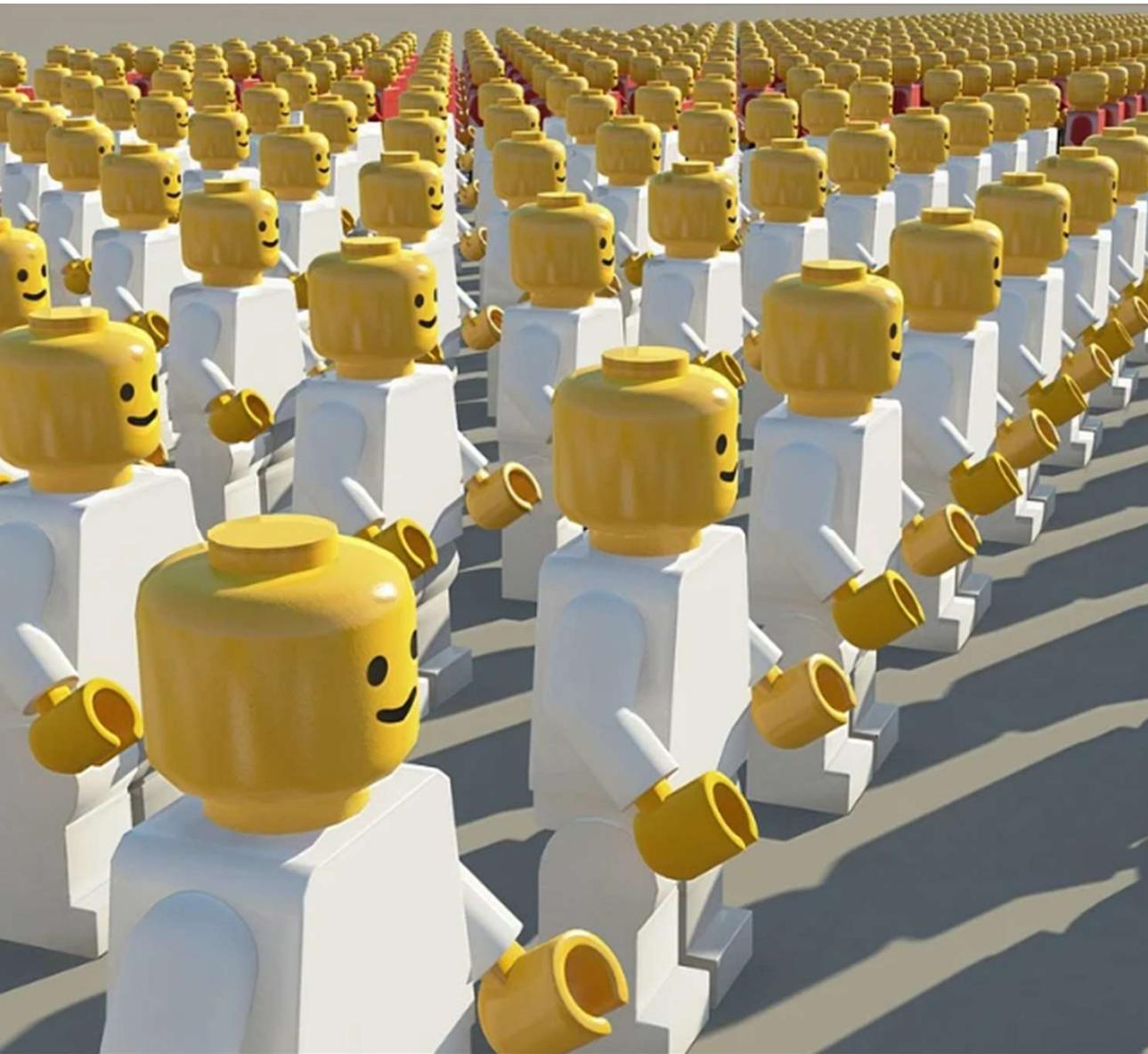


La violence
institutionnelle
consiste à
communiquer
d'une manière que
l'autre ne pourra
pas comprendre



Ces multiples transformations ne surgissent pas toujours spontanément, ni ne découlent de décisions politiques neutres





Pour la plupart, elles
sont forgées par la
managériatisation, la
standardisation, la
technocratisation des
services publics



Des méthodes issues du secteur privé sont appliqués à la gestion des services publics.

Des pratiques de gestion axées sur la rentabilité, l'efficacité et la performance et sur des mécanismes de contrôle formels.

Primauté de la donnée technique sur les faits sociaux

TECHNOCRATISATION DU TRAVAIL SOCIAL

Les avis des conseillers techniques (dirigeants, professionnels de l'administration) déterminent les décisions en privilégiant les données techniques par rapport aux facteurs humains et sociaux.

(Foulquié, 1978)



TECHNOCRATISATION DU TRAVAIL SOCIAL

« Nouvelle » organisation du travail :

- Chargé de projet
- Subsidiologie
- Consultants externes
- Management par les chiffres
- Gestion des « stocks »



TECHNOCRATISATION DU TRAVAIL SOCIAL

Glissement sémantique :

- Assistant social en chef ➔ Manager
- Travailleur social ➔ Consultant
- Indicateurs sociaux ➔ KPI (key performance indicators)
- Analyse ➔ Reporting
- Les ayant droit ➔ CB



TECHNOCRATISATION DU TRAVAIL SOCIAL



Invisibilisation :

- L'approche par « public-cible » invisibilise les parcours de vie des personnes
- Banalisation de la complexité sociale (ex: le salaire ne permet plus de sortir de la précarité)
- Invisibilité du travail bien fait
- Les TS même se sentent et sont dans la précarité et dans l'invisibilité

TECHNOCRATISATION DU TRAVAIL SOCIAL

1. Plus de temps à gérer normes et dispositifs qu'à l'accompagnement social
2. Concilier droits et bien-être des ayant droit avec les impératifs d'efficacité et de conformité
3. L'organisation du travail se plie aux logiques des logiciels informatiques





L'ALLÉGORIE DES 3 TAILLEURS DE PIERRE



En 1163, le roi de France Louis VII décide de réaliser de grands travaux à Paris. Il se rend directement sur l'un de ces chantiers au cœur de la ville.

En arrivant, il aperçoit trois tailleurs de pierre concentrés sur leur travail et se tourne vers le premier :

Qu'est-ce que tu fais, mon brave ?

Je taille une pierre

Le roi se tourne alors vers le deuxième tailleur de pierre :

Et toi, peux-tu me dire ce que tu fais ?

Moi, je travaille ici pour nourrir ma famille

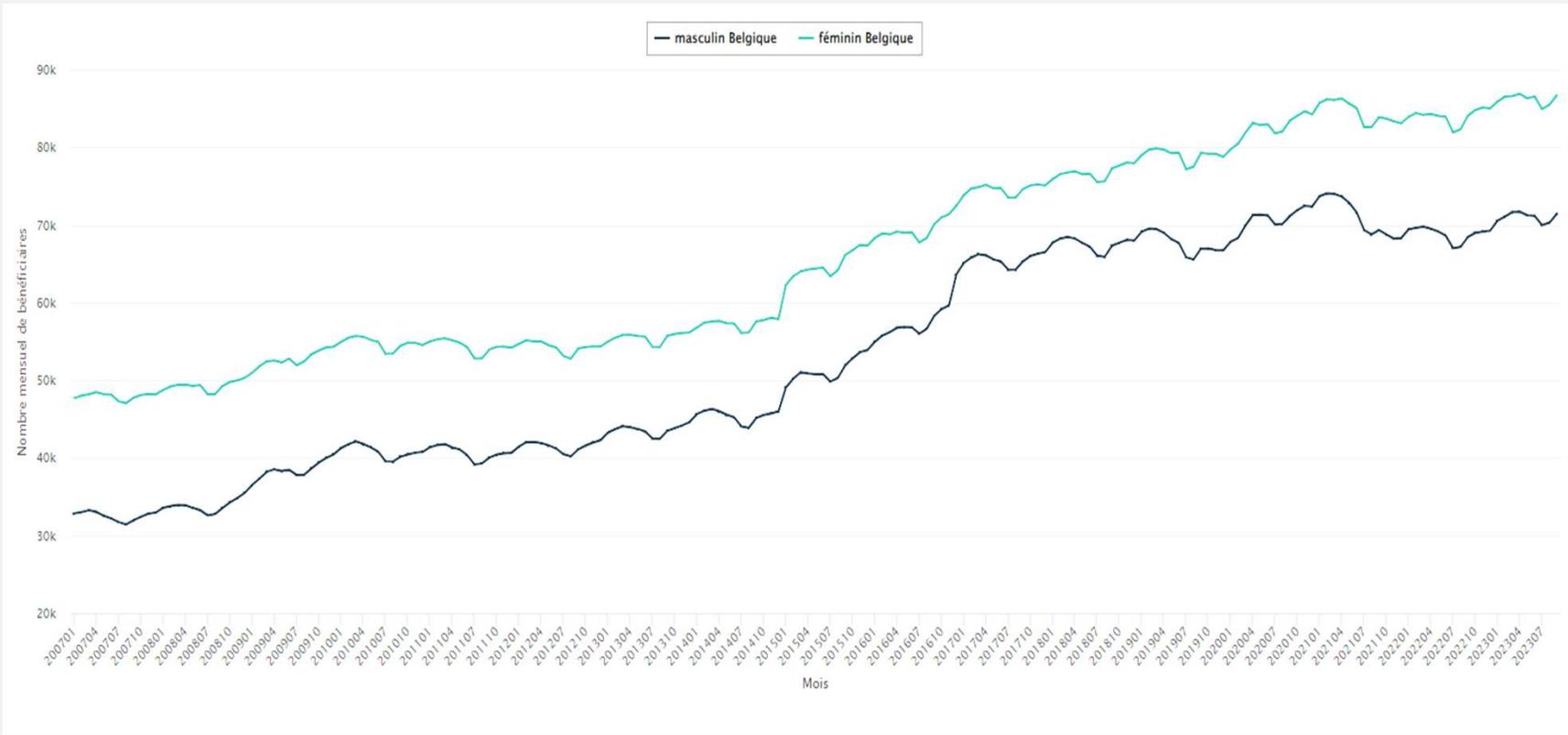
Le roi regarde alors le troisième et lui demande :

Et toi, que fais-tu ?

Moi, mon seigneur, je bâtis une cathédrale !

Le CPAS :

dispositif de lutte contre la pauvreté ?



Un défi à relever :
comment (re)construire un discours
positif autour des CPAS ?



ONT CONTRIBUÉ À CETTE RÉFLEXION :

- le co-auteur de l'enquête, Ricardo CHERENTI
- les 187 personnes qui ont répondu à notre questionnaire
- les 16 témoins qualifiés rencontrés sur le terrain
- Les participants au colloque du 17 octobre à Namur
- Pierre VERBEEREN
- Grégory MEURANT
- Sara VANHOYLAND
- Sophie VANNESTE
- Hamissa BEN HAMMOU
- ...



Pour télécharger le rapport :

<https://bitly.ws/3a8Sp>

Les CPAS entre pressions et dépression

Résultats d'une enquête auprès de 145 CPAS bruxellois et wallons

Carlo Caldarini Ricardo Cherenti

Octobre 2023

