

# DANS LES CPAS BRUXELLOIS, AYANTS DROIT ET SALARIES SE SENTENT ABANDONNES

Une analyse d'Erik Claes, Floor Michielsen, Julia Clever (Odisee de co-hogeschool),  
Khalid Chatar (CFS asbl), le collectif CARTACH et le collectif CAPS  
CFS asbl – 2024

## Analyse 2024

Collectif Formation Société (CFS asbl) – pôle Education permanente/cohésion sociale

Rue de la Victoire 26

1060 Saint-Gilles

02/543 03 03

[ep@cfsasbl.be](mailto:ep@cfsasbl.be)

Toutes publications sont disponibles gratuitement sur [ep.cfsasbl.be](http://ep.cfsasbl.be)

Avec le soutien de



*Dans le cadre d'une recherche-action participative en cours, nous avons recueilli une trentaine d'histoires au cœur de CPAS bruxellois. Des récits d'ayants droit dans un premier temps, mais également d'assistants sociaux et de professionnels du social. Ces histoires sont courtes, personnelles, incarnées. Elles allient voix et dessins dans des capsules vidéo : les digital stories. Systématiquement, ces digital stories révèlent sous différentes déclinaisons et perspectives comment les bénéficiaires vivent leur dépendance vis-à-vis d'un CPAS. Les récits des assistants sociaux mettent en lumière les enjeux situés de l'autre côté de cette relation de pouvoir.*

## FOCUS SUR LA DIGNITÉ HUMAINE

La dignité de l'existence est le fil conducteur qui traverse tous les récits. Les ayants droit ne se sentent soutenus que lorsqu'ils sont protégés et respectés, pas uniquement en termes de capacités financières, mais également en termes de perspectives d'avenir ou de place à part entière dans la société.

Les aspects liés la notion d'*existence digne*<sup>1</sup> sont fragiles, en partie parce qu'ils sont interconnectés et interdépendants. Si la maladie, les difficultés financières ou une rupture traumatique vous empêchent de vous occuper de vous-même et de vos proches, vous vous retrouvez facilement isolé et avec le sentiment d'avoir perdu votre place dans ce monde.

Ces besoins sont fondamentaux parce que précisément au cœur de la condition humaine et l'existence digne. Les CPAS qui respectent et protègent ces

capacités humaines fragiles n'offrent pas aux citoyens un hamac, mais plutôt un tremplin pour une vie autonome et pleine de sens. C'est ce qu'une société décente doit à ses membres.

## DES FAILLES DANS LE FILET DE SÉCURITÉ DE BRUXELLES

Les témoignages que nous avons recueillis dans le cadre de cette recherche révèlent que, du moins à

Bruxelles, la reconnaissance et la protection de la dignité humaine ne vont pas de soi dans le champ de l'aide sociale. Ce dernier filet de sécurité présente de nombreuses lacunes. Les ayants droit vivent trop souvent leur dépendance vis-à-vis du CPAS comme une menace pour leur dignité plutôt que comme protection. La réalité vécue n'est donc pas celle d'une surprotection, mais plutôt d'une sous-protection sociale.

Dans ce qui suit, quelques *digital stories* en lien avec l'aide des CPAS sont présentées. Chacune d'entre elles illustre une facette de cette sous-protection et démontre que les déficiences structurelles portent atteinte à la dignité humaine.

## LE NON-RECOURS ET LA SOUS-PROTECTION SOCIALE

La sous-protection sociale est généralement comprise en termes de non-recours : le fait de ne pas utiliser les

---

<sup>1</sup> Claes, E., Clever, E., Michielsen, F. (2024). Gebroken menselijke mogelijkheden. Tijdschrift Grondrechten en Armoede, 3, 23-43.

droits, les services ou les allocations auxquels on peut pourtant prétendre. De nombreuses personnes vivant dans des situations précaires demeurent cependant en dehors du radar des aides et des services, alors qu'elles en ont besoin.

Les *digital stories* invitent à entrer dans une appréhension plus large de ces phénomènes. Dans différents dessins constituant ces *digital stories*, les personnes se représentent comme des figures vides et translucides ou comme des personnages qui se font tout petits, voire presque sortis de l'image. Des personnes qui veulent ou peuvent occuper le moins d'espace possible. Parmi les personnes se sentant devenir invisibles, beaucoup considèrent que

pseudonymes dans cette contribution. Il tente à plusieurs reprises de contacter son assistant social pendant la période de COVID-19, mais en vain. Il lui faudra attendre quatre ans pour que le contact avec le CPAS soit rétabli. Lorsqu'il y retourne, Adam se sent complètement translucide. Son dossier a disparu et toute la procédure de demande doit être recommencée.

L'histoire d'Adam<sup>2</sup> montre que la sous-protection a également un caractère relationnel. À la capacité précaire des personnes comme Adam de se sentir présentes, s'oppose la capacité fragile des CPAS et de leurs travailleurs sociaux d'être présents, joignables et disponibles.



c'est leur situation qui est un angle mort, invisible, impensée.

### JE N'AI PAS VU D'ASSISTANT SOCIAL PENDANT QUATRE ANS

C'est dans le récit d'Adam que nous trouvons l'expérience la plus frappante de l'invisibilité. Pour des raisons de confidentialité, nous utilisons des

Cette fragilité apparaît également dans de nombreux dessins. Les narrateurs y décrivent des scènes dans lesquelles les travailleurs sociaux ne regardent pas leurs bénéficiaires, mais se cachent derrière leur ordinateur. Ils sont présents dans le fichier numérique, mais invisibles pour la personne assise en face d'eux. L'invisibilité des personnes ayant droit à l'aide du CPAS se reflète dans l'invisibilité de leurs professionnels.

### QUAND LE MONDE VOUS ABANDONNE

L'expérience de l'invisibilité s'accompagne souvent d'une autre expérience humaine profonde : l'abandon ou la perte d'engagement de la part des autres. Les personnes se

<sup>2</sup>[https://videos.domainepublic.net/w/urUQM1RVYo\\_dVP9XXym51nX](https://videos.domainepublic.net/w/urUQM1RVYo_dVP9XXym51nX)

sentent coupées du monde. Elles sont complètement livrées à elles-mêmes avec leurs soucis et leurs insécurités.

L'abandon est le fil conducteur de l'histoire d'Elise<sup>3</sup>. Son témoignage commence par sa grossesse. Elle est heureuse et triste car, en tant que demandeuse d'asile sans domicile fixe, elle ne sait pas quel avenir elle pourra donner à son enfant. Elle est aussi en colère parce qu'elle se sent abandonnée par le père de son enfant.

Ce même sentiment d'abandon revient tout au long de son parcours au sein du CPAS. Un jour, elle constate que son revenu d'intégration n'est plus versé. En discutant avec son assistante sociale, il lui est dit de chercher du travail. Sa demande de soutien reste sans réponse. Elle se sent abandonnée par son assistante sociale.

L'histoire d'Elise montre que l'abandon est bien plus qu'un sentiment subjectif. L'abandon n'a pas seulement lieu dans la tête d'une personne, il a aussi tout à voir avec l'incapacité des CPAS à s'impliquer soigneusement dans les garanties juridiques des personnes ayant droit au revenu d'intégration, dans leur droit à une notification en temps utile en cas de suspension de leur revenu d'intégration, dans leur droit à l'information et à la transparence concernant les procédures suivies.

## DES CONDITIONS DE TRAVAIL PARFOIS DÉPLORABLES

Les récits récoltés des travailleurs sociaux indiquent qu'ils se sentent eux aussi abandonnés. Plusieurs *digital*

*stories* de travailleurs sociaux font état de conditions de travail difficiles.

Dans certains CPAS, des infrastructures vétustes pèsent sur eux : une mauvaise connexion internet, pas de salle d'attente, un couloir glacial pour effectuer des entretiens confidentiels. Une assistante sociale met une cloison de fortune entre elle et son collègue : *"Après tout, les demandeurs d'aide ont droit à un minimum d'intimité"*, dit-elle.

Certains travailleurs sociaux se sentent abandonnés par des collègues qui leur transmettent leur dossier sans les consulter. Il s'agit là aussi d'une question de respect et de dignité. D'autres collègues ne se sentent pas soutenus par leurs supérieurs immédiats : *"Ils sont au-dessus de nous et ne sont pas avec nous"*, disent-ils. Ils ont également le sentiment de ne plus partager les mêmes horizons que leurs responsables ou certains décideurs politiques, qui poursuivent une logique de performance.

Ainsi, l'attitude défensive ou indifférente des travailleurs sociaux peut aussi être lue comme une stratégie de survie pour cacher la désolation professionnelle.

## DES MURS ÉLEVÉS

Nous avons également recueilli des témoignages de travailleurs sociaux qui se sentent déçus par le manque de reconnaissance et d'appréciation de leur travail. Pour cela, écoutez Nelly<sup>4</sup>. Cela fait des années qu'elle et sa collègue donnent des formations aux personnes émargent au CPAS, en leur expliquant le fonctionnement du CPAS et en les informant de leurs droits. Soudain, elles obtiennent un rendez-vous avec les responsables.

---

<sup>3</sup>[https://videos.domainepublic.net/w/d689HzF9vZE\\_dko4AndFpPb](https://videos.domainepublic.net/w/d689HzF9vZE_dko4AndFpPb)

<sup>4</sup>[https://videos.domainepublic.net/w/1mSpXUtPiAQ\\_9BpKogtoog7](https://videos.domainepublic.net/w/1mSpXUtPiAQ_9BpKogtoog7)

*"Je m'en souviens très bien. C'était un vendredi après-midi. Nos directeurs nous ont invitées, ma collègue et moi, à une réunion. J'ai demandé à plusieurs reprises à quelle heure ils nous recevraient. Ils m'ont toujours répondu : 'Nous venons, nous venons. Nous venons...' J'avais l'impression qu'ils se moquaient de moi. Et j'ai senti que quelque chose allait se passer. J'ai eu peur. Je sentais mon cœur battre dans ma poitrine. J'avais encore du mal à me concentrer sur mon travail".*

*"Pour trouver un peu de calme et de distraction, j'ai regardé par la fenêtre. Elle donnait sur de hauts murs de briques. C'était l'été. Il y avait quelques rayons de soleil qui éclairaient les murs. Et je pouvais voir un petit coin de ciel bleu. La lumière de la fin de l'après-midi laissait présager un soleil éclatant. Mais les murs de briques se refermaient sur moi. Cela intensifiait le sentiment qui me prenait à la gorge."*

*"Vers trois heures et demie, mes supérieurs sont venus dans mon bureau. Un grand sourire ornait leur visage. Ils sont venus nous informer que nos activités de formation étaient supprimées. Désormais, nous ne ferons plus que des accompagnements individuels. Ils n'ont rien dit de ce que nous avons réalisé. Le plus dur à supporter, ce sont leurs regards et leurs sourires. C'était comme des coups de poignard. Ma collègue est tombée malade peu après. Elle avait perdu le sens de son travail".*

Les *digital stories* des travailleurs sociaux montrent qu'ils sont eux aussi soumis à une sous-protection, les menant jusqu'au désespoir professionnel et la perte de sens. Lorsque les politiques publiques sous investissent dans les besoins en termes de moyens financiers et humains, c'est la dignité des travailleurs sociaux qui est également en jeu et mise à mal.

## ISOLEMENT INSTITUTIONNEL

On peut réduire l'histoire de Nelly et de sa collègue à un abus de pouvoir, à une direction autoritaire ou à un mépris pour le travail social. Mais on peut également lire cette violence institutionnelle comme l'expression défensive d'une impuissance, d'une incapacité à agir et d'un isolement institutionnel plus large.

En effet, les décideurs politiques des CPAS bruxellois se sentent également abandonnés par les autorités supra-locales qui ne répondent pas structurellement aux lourdes charges de travail et aux insuffisances budgétaires. A leur niveau, ils constatent également l'inconséquence des politiques sociales centrées sur des mesures d'activation. En effet, si les conditions d'accès aux allocations de chômage deviennent plus strictes, la pression sur les CPAS en tant que dernier filet de sécurité augmente indubitablement.

À Bruxelles, cette pression se fait fortement sentir. Le contraste entre les groupes privilégiés et les groupes de plus en plus défavorisés s'accroît. C'est dans les communes situées autour de la zone du canal de Bruxelles que ce phénomène est le plus visible. La pression sur les CPAS y est particulièrement forte, et leurs employés souffrent d'une charge de travail trop élevée. Ils partent, font des burn-out, ce qui entraîne un sous-emploi. À cela s'ajoute le phénomène selon lequel les communes les plus pauvres ont les dépenses de CPAS les plus importantes, et donc pas les revenus les plus élevés.

## UN BESOIN URGENT DE RÉFORME

Notre recherche-action auprès des CPAS bruxellois met en évidence plusieurs facettes de la sous-protection. L'abandon ou le manque de dignité se manifeste non seulement chez les

citoyens, mais aussi chez les professionnels. La dépendance à l'égard de l'assistance n'est pas une partie de plaisir.

L'explosion de la pauvreté à Bruxelles nécessite un renforcement des CPAS, un soutien fort aux travailleurs sociaux et un passage à une culture participative de coopération pour penser l'action sociale des CPAS d'aujourd'hui et de demain.

Ce qui nous rend optimistes, c'est que nous trouvons les germes de ce changement à l'intérieur et à l'extérieur des murs du CPAS. Au niveau local, de nombreux professionnels engagés tirent la charrette dans des circonstances difficiles. Ils ne doivent pas être laissés pour compte. Nous lançons un appel urgent aux décideurs politiques pour qu'ils facilitent autant que possible ce changement courageux et indispensable.