



Fédération
des CPAS

CPAS et Associatif : duo ou duaux ?

Claude Emons – Président de la Fédération des CPAS

Mesdames et Messieurs,
Chers Collègues,
Chers partenaires,

En nous adressant une carte blanche il y a quelques jours, Jean Blairon et Christine Mahy ont relancé un indispensable dialogue entre le secteur associatif et les CPAS sur la question de leurs rôles respectifs dans la vie de l'Action sociale, au sens large.

Ce débat constitue avant tout une nécessité absolue si l'on veut améliorer la qualité-même de cette Action sociale au profit des citoyens.

La définition des rôles de chaque partenaires dans cet important travail peut, et à mon sens doit, être remise en débat.

Qui fait quoi, comment, avec qui, qui est le plus efficace ou le plus pertinent dans tel ou tel domaine... ? Sont autant de questions que les CPAS et le secteur associatifs se poseront dans les mois à venir dans des cercles de débat aux tailles variées avec un souhait : que chaque participant puisse exprimer ses avis en toute liberté et que tous les avis soient pris en considération de manière égalitaire.

Après, bien entendu, il restera des désaccords, c'est un fait évident. La structuration-même de l'Action sociale publique actuelle est génératrice de désaccords entre CPAS et associations. Mais les désaccords sont des choses qui font vivre les débats.

Moi-même, je suis par exemple partisan de l'idée qu'une part de la responsabilité finale de ce travail doit revenir au secteur public puisqu'il est l'émanation des votes des citoyens et qu'il peut assurer une certaine stabilité au travail de construction collective. Mais d'autres ne seront vraisemblablement pas d'accord avec cet avis. Et c'est le début du travail.

Mais ces désaccords auront au minimum l'occasion d'être reconnus et mis en mots par les deux grands partenaires. Nous devons, à mon sens, créer de nouveaux lieux de dialogue entre le réseau associatif et les CPAS, entre citoyens et CPAS.

Nos deux secteurs jouent tous deux un rôle d'intermédiaire entre les citoyens et la société. Il s'agit là d'un rôle majeur que de rapprocher le citoyen de l'État, de la chose publique, de la vie en collectivité. Cela n'est d'ailleurs pas l'évolution dans la vie publique des pays voisins qui contredira cela. Ce qui place l'Action sociale au cœur du parcours de vie de toutes et tous les citoyens. Car l'Action sociale est l'affaire de tous, pas seulement des plus faibles. Tout le monde sera concerné un jour ou l'autre par l'Action sociale. Ce travail mérite donc qu'on lui consacre le maximum d'énergie.

Or, combien d'énergie est perdue dans des conflits stériles entre travailleurs sociaux de l'associatif et des CPAS ? Non seulement ces conflits sont d'un autre temps mais en plus, ils ne reposent sur aucune base suffisamment solide pour l'emporter sur la nécessité de nous allier autour d'un socle de valeurs essentielles et communes pour faire face à un système générateur d'inégalités. Je dois d'ailleurs vous dire que je suis Président de CPAS depuis 20

ans et qu'en 20 ans les choses ont évolué de manière positive. Il y a 20 ans, quand j'arrivais sur le terrain de l'associatif, j'étais considéré comme le grand méchant loup. Ce que je n'ai jamais été. Aujourd'hui c'est nettement plus simple même si tout n'est pas résolu.

Il nous faut donc sortir des conflits, toujours en vigueur, issus d'un autre âge. Il nous faut arrêter le temps, comme nous le faisons à l'instant pour inventer ensemble un nouveau modèle d'Action sociale qui :

- place celle-ci dans le parcours de vie de tous les citoyens et en cela ça nous concerne tous ;
- dépasse, sans les effacer, les clivages philosophiques et politiques ;
- puisse permettre la mobilisation nécessaire à la lutte contre tout ce qui renforce les inégalités.

Comme Christine Mahy et Jean Blairon le proposent, les CPAS doivent s'unir aux associations mais aussi au citoyens, aux experts et aux représentants des citoyens pour critiquer, dans le sens le plus noble du terme, les processus structurels qui sous-tendent le renforcement de la pauvreté, sous peine de participer nous-même, en tant que témoins, à son développement.

Je profite de cet instant pour vous informer que, dans quelques jours, sera lancée une action de large mobilisation de toutes celles et ceux qui veulent défendre notre Action sociale menacée par de trop nombreux dangers. Je ne manquerai pas de revenir avec vous le jour venu.

Je vais vous faire une proposition :

L'une de nos premières actions communes pourrait être centrée autour du respect du secret professionnel. Il s'agit là d'une notion qui a du sens et que partagent tous les travailleurs sociaux.

Le saviez-vous ? La Fédération des CPAS de Wallonie est par exemple très critique à l'égard de l'idée du SPP IS de créer un dossier individuel partagé qui suivrait un citoyen ayant demandé l'aide d'un CPAS toute sa vie. L'idée contre laquelle nous nous élevons est toute sa vie. Quel est l'intérêt qu'une trace d'une situation de pauvreté antérieure suive *ad vitam* un individu alors que toute nouvelle demande d'aide nécessite, de toute façon, une nouvelle enquête sociale actualisée ? Aucun !

François Hollande, qui n'est pas toujours nécessairement mon modèle unique, disait mercredi dernier dans un discours à la nation française que l'indifférence était l'ennemi contemporain. L'indifférence face aux inégalités, aux injustices, aux indécences tue parce qu'elle fait de nous des témoins et non des opposants de l'inégalité.

Les événements récents ont eu le mérite d'accélérer ce nécessaire dialogue entre associations et CPAS. Je m'en réjouis parce qu'il va renforcer notre rôle d'acteurs de changement.

Ensemble, défendons les droits de protection de tous les citoyens, tels qu'ils ont été obtenus par celles et ceux qui nous ont précédés.

Et ensemble, analysons les processus structurels qui renforcent, voire aggravent les inégalités.

Ensemble, cherchons nos complémentarités, ne nous arrêtons pas à des conflits stériles, cherchons à nous comprendre dans la diversité de nos points de vue.

Si nous ne nous attelons pas aujourd'hui, il risque d'être trop tard.

Bon travail à toutes et à tous et à bientôt.

Malvina GOVAERT – Directrice générale de la Fédération des CPAS

Je vais d'abord vous dire bonjour et remercier Claude pour son introduction.

Claude a beaucoup parlé de la nécessaire complémentarité : complémentarité dans l'action, complémentarité dans le partage des valeurs et dans les finalités des valeurs. Et donc, dans cette première partie, je vais vous proposer d'essayer de prendre un peu de hauteur, de sortir un peu du quotidien, de sortir notre tête du guidon avec deux interventions : une première de Madame Steinbach qui va essayer de dresser tous les points de vue du monde associatif sur les CPAS et, dans un deuxième temps, en regard croisé, pour les CPAS, le même exercice pour Monsieur Vandormael, quels sont les points de vue, les avis, les perceptions des CPAS sur le monde associatif.

Je vais déjà vous inviter, en fonction de votre position, de votre vécu, à penser à des questions puisque nous avons, dans le programme, laissé de la place pour l'échange.

Christine STEINBACH – Présidente des Équipes Populaires

Je ne vais pas faire tout à fait ce que vous avez dit. Parce que je pense que ce serait à la fois un peu prétentieux de prétendre, à partir de l'expérience d'un mouvement ou d'une organisation du secteur de l'associatif qui est extrêmement vaste, d'apporter un point de vue qui croise à la fois éducation permanente, insertion professionnelle... Par ailleurs il y aura une table ronde pour enrichir le propos et qui peut venir aussi compléter certaines choses que Monsieur Emonts a amenées.

Un mot de présentation pour nous situer car on n'est jamais neutre. Les Équipes populaires (EP), c'est un Mouvement d'éducation permanente. Il rassemble des hommes et des femmes des milieux populaires au sein de quelque 140 initiatives ou groupes locaux, répartis dans 9 entités régionales sur le territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Et donc, c'est bien de ce point de vue-là que je vais essayer de partir. Et tout d'abord d'un exemple présenté durant l'intervention qui ne prétend pas être davantage qu'un regard construit à partir des expériences de partenariat que nous avons, dans ce champ de l'éducation permanente. Le monde associatif est évidemment plus vaste.

La Journée sans Crédit (JSC), qui a lieu chaque année depuis dix ans, est née parce que des militants ont témoigné des dégâts que pouvaient causer les ouvertures de crédit. Initiée par les EP et portée par ses membres, elle s'est étoffée au fil du temps pour produire des actions de sensibilisation grand public ; des débats ; des outils pédagogiques et des animations pour les adultes et le monde de l'enseignement ; des revendications pour modifier la législation afin de mieux protéger le consommateur.

Dans la suite de l'atelier on s'est rendu compte que c'était la première fois que ces personnes osaient en parler

Au fil du temps, nous nous sommes associés, parce qu'il est indispensable de ne pas mener ces actions tout seul à d'autres associations mais aussi à des services de médiation de

dettes, dont ceux dépendant de CPAS, pour amplifier l'action, réunir les témoignages, les forces et les compétences (juridiques notamment) pour que au-delà du travail de sensibilisation, d'action pédagogique... nous puissions aussi formuler des revendications. Aujourd'hui, la JSC rassemble 30 organismes francophones et néerlandophones des trois régions. Le partenariat associatif/CPAS y produit une belle vitalité.

Cette plateforme qui existe toujours a donné naissance à des partenariats qui existent toujours entre associatif et CPAS.

Ce partenariat et l'aller-retour entre temps d'actions de campagne au niveau national et initiatives locales (débat, animations...) ont aussi donné naissance à d'autres formes de partenariat entre les EP et des CPAS dans les régions, pour créer des « ateliers conso » : des lieux, des « espace/temps » où des personnes qui émargent au CPAS prennent part à une dynamique d'éducation permanente. Partant de leurs préoccupations, leur quotidien, de questions de consommation, on échange, on fait émerger des points communs, on analyse ensemble en quoi le système socio-économique et politique influence ce quotidien et l'on tente de formuler ce qui pourrait contribuer à l'améliorer, en recherchant des solutions collectives. C'est grâce à de tels partenariats que nous pouvons toucher un public précarisé. Cette trajectoire d'éducation permanente place les personnes au cœur du processus. Nous les accompagnons dans une visée d'émancipation à la fois individuelle et collective : donner aux personnes l'occasion de « *sortir, aussi modestement que cela soit, de la place qui nous a été assignée par les rapports sociaux, par le genre, par l'âge, par les accidents de la vie, par la maladie, par le handicap* » (Christian Maurel). Mais aussi de contribuer à changer la société pour qu'elle soit plus juste pour tout le monde.

C'est là notre conception de l'action sociale : le pouvoir d'action des membres d'une société sur elle-même, un pouvoir qu'il s'agit de leur rendre, surtout quand ils en sont pratiquement exclus.

Un exemple : les ateliers « conso » en Hesbaye. Un partenariat EP/CPAS né il y a quelques années. Ils réunissent des hommes et surtout des femmes (plus nombreuses) qui vivent le surendettement au jour le jour, avec ses souffrances, ses privations. L'accompagnement d'un groupe est rendu possible par la pleine volonté des partenaires à s'engager dans les objectifs. Construire la confiance réciproque, faire émerger la parole, élaborer ensemble une analyse critique de l'expérience vécue, vivre ensemble de nouvelles choses, donner vie au groupe... Et un jour, ce groupe se sent assez fort, assez confiant, assez mûr pour organiser un débat public sur le surendettement. Ces membres ont osé prendre la parole pour témoigner et formuler des propositions sur le rôle que peuvent prendre les communes en matière de prévention du surendettement. Une dame a dit à la fin : « *je n'aurais jamais cru que je serais capable d'en parler. Et je l'ai fait !* » De petites victoires d'émancipation, à la fois individuelle et collective. Dans ce partenariat, l'assistante sociale du CPAS et la permanente EP forment une équipe qui co-construit le parcours avec le groupe et l'accompagne pas à pas.

Parfois ça ne marche pas. Parce qu'on ne se comprend pas sur le processus ; qu'on ne partage pas cette vision du public et de l'action ; parce que le public supposé libre s'avère captif ; parce qu'on craint de se faire concurrence ; parce que la programmation est concoctée exclusivement dans le chef des organisateurs... Première condition d'un partenariat : se faire comprendre clairement de part et d'autre.

Le temps de l'éducation permanente est un temps long !!! On ne s'émancipe pas en un mois, contrat et montre en main. Ce n'est pas un parcours d'étapes au bout desquelles on est « prêt à l'emploi », quel que soit l'emploi que l'on veut faire des gens.

Plus l'existence est précaire, plus il est difficile de tenir sur le long terme. Dans les groupes, les pauvres ont plus de mal à tenir. Ils partent, empêchés par ceci ou cela (mobilité par

exemple) et reviennent plus tard. Mais l'extraordinaire, c'est qu'ils reviennent souvent. Malgré tout.

C'est vrai que le temps de l'aide sociale se construit, s'organise et se comprend très différemment. Mais c'est un temps long aussi, d'une certaine manière, si l'on considère que des familles doivent parfois être aidées sur plusieurs générations, parce que, nous le savons bien, de la pauvreté naît rarement la richesse.

Nous accompagnons des personnes sur un temps long. Mais il y a aussi les urgences, les SOS. Les gens qui sont dans nos groupes, on les rencontre assez régulièrement pour mesurer les mille et un problèmes de la vie précaire cause et on voudrait, quand une (nouvelle) tuile arrive, pouvoir faire un peu plus, éviter une catastrophe ou réparer... Et là les choses s'inversent : c'est le temps de l'institution (CPAS ou autre) qui devient terriblement long.

Le CPAS octroie une aide financière pour garantir un minimum indispensable pour mener une vie décente à ceux et celles qui en ont besoin. De plus en plus, tandis que la pauvreté augmente, ce droit tend à être conditionné. Et les appels à l'intervention du CPAS se démultiplient dans une série impressionnante de domaines. On peut questionner cela : est-ce au CPAS à se substituer aux défaillances d'un système qui ne garantit plus le droit à l'enseignement gratuit (ou quasi), aux soins de santé accessibles pour tous, etc. ? Ces aides doivent faire l'objet de contrôles, de démarches administratives, d'évaluations... bref d'un cadre normatif contraignant.

L'évolution des problématiques à traiter amènent aussi les travailleurs sociaux à devoir maîtriser de nouveaux enjeux, de nouveaux domaines d'intervention (ex. énergie).

Vu de là, l'éducation permanente pourrait paraître une aimable cour de récréation où l'on peut développer la libre expression, prendre le temps, choisir ses modes d'action et même se permettre d'enquiquiner les autorités en organisant des manifs contestataires sous leurs fenêtres ! Et ce n'est pas tout à fait faux. Il existe (encore) dans ce domaine, un espace de libre expression et de créativité en Belgique francophone (l'éducation populaire ou permanente est une invention spécifique à la France et à la communauté française de Belgique). Il serait paradoxal qu'il en soit autrement eu égard à ses finalités.

Et pourtant... la pression qui pèse sur les CPAS, nous la vivons de plus en plus aussi. L'évaluation quantitative prend le pas sur le résultat (mal évaluable !). Nos travailleurs subissent souvent douloureusement, au même titre que les travailleurs en CPAS, le choix à faire entre un accompagnement de qualité, et le nombre d'heures d'activités à assurer pour justifier des subventions. Le choix entre « réparer » les situations de vie et agir sur les causes ; entre « intégrer » et « transformer »... En même temps, les enjeux qui émergent des situations de vie, nous entraînent à nous saisir nous aussi de nouvelles questions sociales. Souvent les mêmes que les vôtres.

Nous sentons aussi la violence du système dans sa surdité grandissante. Alors même que le travail de terrain fait émerger une incroyable richesse en terme de parcours de vie, de témoignages, de qualité de débats et de propositions, nous ne parvenons pas souvent à faire entendre cela dans les médias ni auprès des décideurs. Nous travaillons jour après jour à contre-courant des valeurs de l'époque. Nous utilisons un vocabulaire qui fait lever les sourcils voire grincer des dents : par exemple, il nous arrive de rappeler qu'il faut dire cotisations plutôt que charges sociales.

Le fait est que les dynamiques collectives sont frappées de discrédit. Aujourd'hui, être acteur, c'est être « entrepreneur de sa vie » (responsabilisation individualisation-autonomie). Certes, des entrepreneurs « sans entreprise et sans guère de capitaux » (Bourdieu) ! Le

système capitaliste ne serait plus le problème mais la solution, tandis que la critique sociale n'est plus une solution mais un problème (Blairon).

Pour le monde associatif, un tel modèle s'attaque au sens même de l'éducation permanente et sa finalité de transformation sociale. Pour les CPAS, ce modèle réduit l'action sociale à une action sur les personnes (et non plus sur le milieu) pouvant conditionner leur droit à l'aide sociale. Pour le public et pour les travailleurs sociaux des deux « mondes », ce modèle est porteur d'une grande violence.

Et donc, derrière la pression d'un cadre normatif qui diffère de part et d'autre (mais existe des deux côtés), ce dont nous souffrons en commun et qui serait alors à questionner, dénoncer (en commun ?) ne procéderait-il pas d'un conflit de valeurs : entre celles qui ont contribué à reconnaître aussi bien l'éducation populaire que le droit à la dignité (loi organique CPAS) ; et celles qui ne cessent de conditionner et rétrécir aussi bien le droit à la participation au débat public que le droit à l'aide sociale ?

La forme de la concertation dépend des objectifs que l'on se fixe. Il faut que l'on se comprenne et s'entende sur ce que l'on veut faire ensemble, quelle est (quels sont) le(s) point(s) d'intersection et il importe de clarifier et d'assumer comment chacun se situe. Quant aux motivations, il nous semble qu'elles ne manquent pas :

- les partenariats et les actions conjointes qui existent, certains depuis déjà plusieurs années, avec toute la richesse qu'ils produisent ;
- la complémentarité d'approche – certes distincte entre associations et institutions - des personnes et des situations de vie, qui nous semble aussi évidente qu'indispensable ;
- les problématiques abordées et les complémentarités d'action, y compris en perspective. (Ex. des stratégies d'approche collective de la rénovation énergétiques des logements « passoires » : les ménages à faible revenu ne vont pas solliciter des primes pour isoler leur toiture. Il y a une action conjointe à mener entre différents acteurs pour faire émerger une demande et accompagner les gens le temps des travaux).

Mais aussi le questionnement sur le système de valeurs et ses impacts sur le travail social, qui pourrait nous motiver à débattre ensemble, identifier ces impacts et rechercher comment peser dessus.

Et (sans doute) la conviction que c'est bien le public avec lequel nous travaillons qui est le principal acteur de transformation de la société. Nous avons besoin d'eux et pas seulement eux de nous.

Voilà les réflexions que je voulais partager avec vous en ce début de colloque et je vous remercie pour votre attention.

Luc VANDORMAEL – Président du CPAS de Waremme

Le point de vue des CPAS ou plutôt d'un Président d'un CPAS puisque je n'ai évidemment pas l'ambition de représenter tous les CPAS de Wallonie dont on sait que chacun a un fonctionnement qui lui est propre avec parfois des différences assez marquées d'une entité à l'autre.

Quel associatif ? Parce que l'associatif a fortement évolué, chacun a en tête l'image d'épinal des dames d'œuvre qui renvoie à l'approche caritative et puis ensuite de l'approche militante, la société en pilier qui finalement a un peu forcé l'avènement de la sécurité sociale dans le cadre avec le partenariat. Et puis intéressant, le nouvel associatif après mai 68, les associations qui ont émergé à ce moment-là sur les nouveaux terrains de lutte sur les questions d'ordre culturel et citoyen. C'était quelque chose d'assez fluide, de pas du tout institutionnel. Et par rapport à l'approche précédente dite militante, on peut dire que c'était du militantisme aussi. On peut dire qu'ici c'est plutôt la collectivité qui s'organise car on va la retrouver à travers toutes les évolutions du travail social par la suite.

Et puis l'associatif se développe parallèlement au secteur public.

Et il y a aussi un associatif, ne le nions pas, qui est créé par les pouvoirs publics ou un associatif mixte et d'ailleurs, moi-même j'ai fait mes marques sur le plan professionnel dans ce genre d'associations

Le social public local a aussi évolué.

Les bureaux de bienfaisance ne sont remplacés qu'en 1925 par les CAP, ensuite vient la sécurité sociale en 1944, et puis la Loi organique qui consacre l'aide sociale comme un droit en 1976. On passe ensuite d'un état social à l'état social actif, les premiers pas c'était la loi Onkelinckx « pour une société plus solidaire ». Et en 2002 on dit qu'il n'y a plus de loi sur le Minimex, c'est la loi sur l'Intégration sociale et cela n'est plus l'aide sociale c'est l'activation sociale

Au Fédéral il y a le Fonds épanouissement social et culturel, initié par Philippe Courard et surprise, là où on parle d'un droit fondamental en 2004, on passe, cela n'est pas anodin, à l'activation sociale. On passe d'un droit à un comportement pour arriver à un objectif. C'est sans doute assez tendance. L'encouragement à la participation sociale apparaît.

Ce faisant, les CPAS rejoignent l'associatif dans une démarche que cet associatif avait déjà entrepris de longue date : émancipation des personnes.

Et puis vous avez ce décret cohésion sociale en 2008 qui fait suite à la prévention de proximité, au Plan Social Intégré... là il y a un dispositif communal qui se met en place. Ce qui est immuable puisque je parle de l'évolution c'est l'obligation d'accueil et d'égalité de traitement de tous les citoyens qu'à le CPAS et cela on ne va pas nécessairement le retrouver dans le monde associatif.

Quelques mots sur le contexte actuel : il y a une pression maximale sur le monde social. La précarité des moyens, les subventions facultatives, les contrats précaires font qu'on est tous dans l'insécurité et plus encore l'associatif. La logique de projet, certains parlent de dictature de projet. Les problèmes de trésorerie, surtout dans les petites associations. Autre chose, le CPAS de plus en plus contrôlé Avant, il y avait une Loi organique avec des missions, un service à rendre. Vous connaissez tous l'histoire du travailleur social qui se demande s'il va prendre position pour la personne qui vient demander une aide ou pour son Conseil. Maintenant, cette logique de double lien fait de nous de plus en plus des contrôleurs des malheureux. Est-ce que je vais pouvoir défendre mon idéal social ou rentrer ?

Le corollaire de cela, c'est que le CPAS bien souvent, et le secteur public en général (ONEM, Forem) va solliciter l'associatif pour jouer dans ce jeu de coercition, notamment en matière de formation des chômeurs jusqu'au soin sous contrôle.

Quelles sont les raisons des conflits ?

Les divergences s'opèrent à cinq niveaux. Elles sont politiques et à ce sujet, vous devez savoir que les CPAS ce sont des élus au second degré et moi je tiens beaucoup à cela car je

pense que le jour où les CPAS seront composés de gens élus directement cela changera la donne. Dans le même temps, certaines associations sont dirigées par des courants politiques adverses et cela crée des « brisbouilles ». Et donc, cette relation au politique peut entraîner de la méfiance par rapport à la démocratie représentative.

Les divergences portent aussi sur les subsides, le public local étant parfois considéré comme une caisse à subsides.

Il y a aussi les divergences sur les décisions en matière d'aide financière. L'associatif dit que les CPAS n'aident pas assez les gens. Il y a toute une série de critiques, parfois fondées, sur les méthodes d'enquête sociale et également parfois une vision différente des personnes. Ou encore, les divergences méthodologiques qui se traduisent dans les messages contradictoires entre ce qui est dit à la personne dans une association et au CPAS et entre les deux, la personne est paumée.

Enfin, il y a les divergences déontologiques qui font référence à toutes les orientations sous contraintes. Et le fait que l'on a très fort développé tous les moyens pour l'insertion et pour l'accompagnement mais les moyens de l'indemnisation et notamment les dépenses en matière d'aide sociale complémentaire ont un peu tendance à piquer du nez. Et donc j'indique ici : CPAS inclusif versus exclusif. De quel côté est-on ?

Je rappelle les propos de Mme Defroyennes qui disait en 2010 aux Carrefours printemps « *l'état social actif, dans un contexte de plein emploi, peut présenter un certain intérêt. Mais on est bien loin du compte dans une période de crise* ».

Effet ricochet pour les CPAS avec les exclusions des chômeurs, c'est bien fait pour nous... Et puis n'oublions pas que le revenu d'intégration est en-dessous du niveau de pauvreté. En synthèse je crois que les relations entre CPAS et associatif sont conflictuelles, de concurrence, de complémentarité et de coopération.

Quelles sont les raisons de ces concurrences ?

Les subsides, c'est le nerf de la guerre. De nombreux subsides sont accessibles aux CPAS et à l'associatif. Il n'y en a pas pour tous alors quelle est la part du gâteau que je peux avoir ? Cela biaise tout à fait le projet du partenariat.

Une deuxième raison est liée aux volontés hégémoniques du CPAS. Il y a tout un débat à avoir sur le cœur du métier du CPAS : est-ce que le CPAS est un opérateur généraliste ou est-ce qu'il peut s'occuper de tout ?

Et ce d'autant plus que parfois, l'associatif « joue le jeu » proposé par le CPAS. Il ne va pas hésiter à prendre des gens en formation pour remplir ses quotas quelle que soit la manière dont ces personnes arrivent, que cela soit sous la contrainte ou pas. Les articles 60 économie sociale, c'est la mine d'or pour les associations. C'est la possibilité pour les CPAS de détacher des personnes dans des associations gratuitement.

Quelles sont les raisons de la complémentarité ?

J'en identifie trois : le CPAS ne peut objectivement pas tout faire, l'associatif a des capacités de souplesse plus importantes et il n'y a pas un seul associatif. La diversité du secteur fait que les relations peuvent être soit consenties, soit indispensables.

Les raisons de la coopération ?

Il est clair que les situations actuelles sont de plus en plus difficiles, complexes. Plus un seul service ne saurait répondre seul. Dès lors s'impose la nécessité du travail en réseau sur les personnes et les politiques.

Ce travail en réseau doit s'exercer dans une relation de confiance tissée autour de situations et de projets communs. Je crois que c'est un travaillant ensemble qu'on va le développer.

Je reprends ici un triptyque qui avait été présenté par la Fédération des CPAS et qui reprend trois notions : pluridisciplinarité, c'est-à-dire éclairage par des professions différentes ; interdisciplinarité, c'est-à-dire apports de services aux missions différentes et ce qui m'intéresse encore plus, la transdisciplinarité, c'est-à-dire les actions communes et les synergies ou faire des choses ensemble sur le terrain.

Ce qui devrait aussi nous faire travailler ensemble c'est le front social face à l'impuissance générale des travailleurs sociaux et l'urgence à arrêter la détérioration.

Je vous mets une dia de Fabienne Defert qui montre qu'après une première rupture on descend, on descend avec deux conséquences : la dépendance par rapport aux institutions s'accroît tandis que l'image de soi, le soin de soi diminuent.

Tout l'enjeu est de savoir comment arrêter pour ne pas arriver au sans-abrisme.

Quels sont les outils de la coopération ?

J'en vois cinq :

- l'article 61 à savoir que le CPAS a la possibilité de faire une convention avec une association qui dispose des moyens pour remplir des missions que le CPAS ne peut pas remplir lui-même ;
- le chapitre 12 de la loi organique qui prévoit la possibilité de sceller la collaboration dans le marbre, il faut absolument alléger ce chapitre de la loi car c'est beaucoup plus lourd au niveau des contraintes administratives ;
- l'article 62 de la Loi organique qui prévoit des Comités de coordination sociale ;
- les plans de cohésion sociale communaux, est-ce que c'est complémentaire ou est-ce que c'est concurrent à la coordination sociale ? Et quelle place pour les CPAS et l'associatif ? Il faut vider le débat ;
- et puis il y a le PIIS, il y a une étude en cours par Abraham Franssen qui demande comment faire et que faire des PIIS ? Est-ce un outil d'accompagnement psychosocial en réseau ou de contrainte sans contreparties réelles ?

En conclusion, nous devons nous interroger sur les conditions nécessaires pour que le duo fonctionne. Quelles sont-elles ?

Il faut à minima que certaines règles soient respectées. S'il n'y a pas respect de l'organisation interne de chaque partenaire, si cela n'est pas win-win, si le but n'est pas d'améliorer le service à la population, nous passons à côté de l'objectif.

Il faut donc un intérêt commun. Pour une vision globale, intégrée et transversale dans le souci de la diversité, il faut prendre conscience d'un objectif partagé et le souci est aujourd'hui le manque d'avoir, de pouvoir, de savoir. Moi j'ai connu le modèle du début des coordinations, les travailleurs sociaux n'avaient pas de mandat clair et pas de moyens et

cela n'était guère pérenne et donc ici, à mon estime, pour pouvoir parler de coopération, il est impératif que le réseau de partenaires s'appuie sur la volonté de tous les partenaires de travailler ensemble dans l'égalité.

Il faut aussi des liens de confiance, des valeurs partagées, le respect des attentes et missions de chacun, le respect de l'organisation interne de chaque service associé, le respect des règles de secret professionnel, le partage des connaissances, des responsabilités et du développement des compétences.

A cela il faut ajouter des procédures communes validées, la participation des usagers, une conscience de la complexité de situations ingérables pour un seul intervenant et la cohérence dans l'offre de services à la population.

Dans le contexte sociétal actuel, ce que je plébiscite c'est un renforcement de l'action sociale en réseau des CPAS avec l'associatif. A cet égard, suite au débat qu'il y a eu sur une possible fusion, le communiqué de presse de la Fédération en appelle à des synergies avec la commune, avec l'associatif. Une éventuelle absorption totale ou partielle dans la commune serait une régression incompréhensible.

Vous parliez d'éducation permanente, le travail social c'est aussi l'adaptation aux besoins de la personne. Il existe en CPAS des outils remarquables comme les services d'insertion sociale.

Le souci de justice sociale, je ne peux pas résister au plaisir de vous montrer un schéma de Thomas Piquetty qui montre que les inégalités sont à la hausse aux USA et la différence avec l'Europe c'est la sécurité sociale.

Quelle synthèse ? Aujourd'hui l'individu est responsable et il y a très peu de contrepartie. Quelle chance a un usager de CPAS de trouver un emploi durable ? En 76, il y avait 2000 personnes au minimex, aujourd'hui il y en a 102 000.

Quelles propositions ?

Établir un cadre déontologique partagé. Il faut avancer sur cette question si on veut travailler en confiance.

Établir un Pacte garantissant un pilotage des coordinations locales respectueux de chacun repolitiser l'action sociale, ce qui n'est pas revenir au clientélisme, c'est autre chose, et cela renvoie au site « repolitiser l'action sociale » que je vous laisse le plaisir de découvrir. Je vous remercie.

Questions - Réponses

- Mme Williém, Directrice d'une société de logement social : nous sommes contraints par un AGW de créer des réseaux et de travailler en partenariat, faut-il dès lors renvoyer vers le politique ou continuer à travailler sous une forme de contrainte comme on nous l'impose ?
- Luc Vandormael : faut-il préférer la contrainte au dialogue ? Le dialogue. L'un comme l'autre nous avons exprimé à quel point nous sommes mal à l'aise de la position dans laquelle on pose les personnes à l'heure actuelle où pour conserver un logement ou obtenir une aide qui est en dessous de la norme de pauvreté. Pour obtenir une aide, il

faut répondre à toute une série de contraintes alors qu'il s'agit des droits fondamentaux. On me dit que si on ne fait pas cela, les gens vont se complaire dans l'apathie.

Par corollaire, on me dit que je suis un défenseur des assistés. La question est pourquoi les gens en arrivent à être dans la colère, dans l'apathie ? N'est-ce pas précisément parce qu'il y a dans la société actuelle une pression sur les plus faibles qui fait que là où auparavant ils avaient une place, à présent la seule solution que la société trouve c'est de les exclure purement et simplement. Et si on continue comme cela vous n'allez plus avoir droit au chômage aucune personne qui risque d'être là pour longtemps, vous allez avoir uniquement dans la sécurité sociale les petits risques. Au moment où la sécu a été créée, c'était tous des petits risques. Le système comme ça, il ne sait plus tenir le coup sur le terrain cela n'est pas toujours aussi simple puisque nous sommes tous soumis sur le terrain à des lois et décrets, des contraintes rendus obligatoires par le ministère. Quand on dénonce l'enquête sociale du CPAS, et bien cette enquête elle a été rendue obligatoire par le ministère. Cela n'est pas le CPAS qui a décidé qu'il fallait aller voir dans les garde-robes des gens mais s'ils ne le font pas ils ne reçoivent pas leurs subsides.

- Mme Dinuzio - Société wallonne du logement : l'AGW a permis à certaines sociétés de logement qui n'avaient pas encore de travailleurs sociaux en interne d'engager des référents sociaux et il a donc permis de renforcer ces coordinations locales au sein de certaines sociétés de logement. Il y a 64 sociétés de logement dont 15 % avaient engagé des travailleurs sociaux pour assurer l'accompagnement des locataires puisque 80 % de nos locataires ont des revenus de remplacement. Donc cela crée de nouveaux besoins et ce travail en réseau permet d'encore mieux répondre aux besoins. Cette injonction à travailler en partenariat a permis de mieux répondre aux difficultés des locataires. Donc effectivement, plus que le terme contrainte, pour moi cet AGW est une opportunité de renforcer les cohésions au niveau local et pour les sociétés de logement aussi.
- Vous avez mis en avant l'évaluation des besoins des personnes. C'est remarquable parce que ces besoins en référent est commun à tous les secteurs : la santé, le logement, l'insertion et la cohésion. Ce sont les 4 axes du PCS. Quand un travailleur social reçoit une personne, il travaille sur la demande et il travaille uniquement sur les missions de son service or, il faudrait pouvoir travailler sur les 4 axes. Le travail en réseau serait beaucoup plus facile mais c'est très difficile à imposer car il y a la rentabilité c'est la quadrature du cercle.
- François Chanson : une petite remarque relative à la pauvreté des travailleurs sociaux eux-mêmes. J'ai de nombreux jeunes travailleurs sociaux dans mon équipe qui ont beaucoup de difficultés à joindre les deux bouts. C'est un point commun entre le secteur et l'associatif qui n'est pas à négliger. J'ai une jeune travailleuse sociale dans mon service qui fait sa journée et le soir fréquente notre service de médiation de dettes pour elle-même.
- Je vais réagir en ne faisant que confirmer le témoignage. La dernière fois qu'on a eu un plan d'emploi cela n'était déjà plus qu'avec des mi-temps et on construit l'équipe avec des temps partiels, on ne sait plus engager des personnes qui vont pouvoir avec ce temps-là se construire un avenir. Ils vont devoir travailler avec deux mi-temps, ce qui dans les faits équivaut à un temps-plein et demi. Ce que je veux dire c'est que ce dont vous témoignez bouleverse jusqu'à la manière de travailler en équipe et nous rapproche aussi

de notre public. C'est important de porter ce discours-là entre travailleurs sociaux de différents secteurs.

- Marie-Claude Chainaye, Réseau wallon de lutte contre la pauvreté : Monsieur Vandormael, vous parlez des contraintes qui sont imposées aux CPAS notamment dans le cadre de l'enquête sociale avec les visites domiciliaires. On a interrogé de nombreux CPAS quant à la demande de présenter des extraits de compte dans le cadre de l'enquête sociale. On ne peut être que d'accord avec la vision de l'aide sociale que vous nous avez présentée dans votre intervention mais on ne peut pas dire qu'elle est partagée par l'ensemble des CPAS. Parfois, une révision globale serait intéressante à mettre en œuvre. Parce qu'il y a une extension par rapport aux termes de la loi, c'est ce principe de non-confiance dans la première relation d'une personne qui vient pour une demande d'aide alors que c'est déjà tellement difficile. Ce que les gens nous disent c'est qu'ils se mettent à poil devant le CPAS. Et pour moi, si l'on veut travailler entre associatif et CPAS, la première relation à rétablir est celle avec l'utilisateur.^
- Luc Vandormael : la pratique d'un CPAS n'est pas celle d'un autre. Dans mon CPAS on demande aussi les extraits de compte.
- Malvina Govaert , Directrice générale de la Fédération des CPAS wallons : je voulais juste ajouter, même si cela peut paraître surprenant de la part de la Directrice de la Fédération des CPAS, c'est que pour les CPAS il est important de ne pas juste écouter et entendre les critiques mais de faire sa propre introspection de ce qui se passe de manière très différenciée d'un CPAS à l'autre. Pour moi, aujourd'hui cela est de l'ordre du discours mais ce travail-là doit se faire. Le travail de dire à un moment donné que l'interprétation rigoureuse de la loi ou dans les pratiques, pour des questions de temps, de facilité, de ne pas avoir eu l'imagination ou la concertation suffisante avec les personnes de trouver une autre voie qui soit plus bénéfique, il va falloir l'effectuer. Cela ne va pas se faire demain, cela va sans doute prendre beaucoup de temps et peut-être faudra-t-il commencer par des choses très pragmatiques. Ce sont des choses, je pense, qu'il va falloir travailler. Il y a un message important que la Fédération porte, porte sans doute encore trop faiblement mais l'objet du colloque aujourd'hui c'est aussi de tenir lieu de point de départ à ces réflexions.

Table ronde avec Stuart WRATHALL (Lire et Ecrire), Soizic DUBOT (Vie Féminine), Lysiane COLLINET (Relais social Mons), Michel WATHY (CPAS de Braine L'Alleud) et Eric MARSDEN (CPAS de Huy) – Animation par Colette LECLERCQ (Revue L'Observatoire)

Michel Wathy : je suis Directeur général à Braine L'Alleud, commune de près de 40 000 habitants, 10^e commune wallonne qui se situe dans la région riche du Brabant Wallon. Levons un premier lièvre, cela n'est pas parce que la commune est riche que le CPAS l'est et quand on est pauvre cela n'est pas plus facile de vivre dans un environnement riche. Je voudrais vous faire un petit historique et vous dire qu'avant que la coordination sociale ne devienne officielle, Braine L'Alleud avait la réputation d'être le berceau de la coordination sociale. Comment est-ce possible ? Pour faire très simple, les travailleurs sociaux mettaient en commun leurs préoccupations et élaboraient de manière tout à fait informelle des stratégies d'action pour aller au-delà de l'existant, au-delà de ce qui était probablement inacceptable et pour lequel il fallait trouver des solutions de terrain. Si je me permets de vous

en parler c'est que les duos fonctionnent toujours. Ils datent des années 70 et les associations existent toujours maintenant. Ces associations sont diverses et traitent de matières aussi différentes, elles vont de l'accueil des femmes battues, du traitement en milieu ouvert pour adolescents, à une approche plus psychiatrique des choses.

C'est le pouvoir public avec son petit confort territorial et l'association qui travaille sur un terrain beaucoup plus large. Nous sommes très collaborants et cela se passe bien.

Stuart Wrathall : bonjour, je suis Coordinateur politique à Lire et Écrire en Wallonie. Nous sommes actifs dans le milieu de l'alphabétisation pour le droit à l'alphabétisation pour tous depuis 1984. Mon sentiment par rapport à cette question est à géométrie variable ce qui signifie qu'on a vécu et expérimenté, à travers toutes nos régionales, diverses expériences fort variables allant de l'amour fou avec des CPAS qui sont des alliés formidables avec qui l'on travaille main dans la main et de l'autre côté, des relations avec des CPAS qui sont au-delà du tendu, avec des CPAS qui sous-traiteraient bien à l'associatif tout ce qui est contrôle. On a eu à faire à une lutte, il y a deux ans, où on a du résister très fortement.

Un mot entendu tout à l'heure est l'indépendance des associations et cela raisonne en moi. Entre l'amour fou et le tendu, il y a toute une nuance de gris avec parfois une certaine surdité. On constate malheureusement sur le terrain qu'il y a parfois une surdité qui s'installe et qui nous inquiète et principalement au niveau des CPAS. Souvent, on arrive à travailler ensemble mais parfois aussi il arrive que l'on se sente moins entendu, notamment quand on pense au contrôle et au légalisme lié à l'ISP et au contrôle car on se retrouve à remplir toutes les attestations qui vont au-delà de la vie privée, ce qu'on se refuse à faire puisque cela va jusqu'à des demandes d'attestations pour confirmer la bonne volonté d'un apprenant. Je ne sais pas comment on fait cela et nous, nous nous y refusons. J'ai envie de retourner rapidement à la notion de violence envers le public car c'est une violence accrue pour les publics victimes d'illettrisme parce qu'ils ne comprennent pas.

Il y a des travailleurs sociaux qui ne savent pas forcément qu'ils ont une personne illettrée face à eux car cela reste un tabou. On évalue à 10 % en Belgique francophone le nombre de personnes concernées par cette problématique. C'est 14 % en France et 12 % en Flandre.

Rester concentré sur le bénéficiaire, sans le stigmatiser, sans le catégoriser ou le sous-catégoriser. Un des enjeux que l'on vit réellement très fortement à Lire et Écrire, c'est qu'on est alerté par le mouvement qui voudrait que l'on sorte une personne de l'ISP pour la catégoriser en MMPP puisque c'est comme cela qu'on dit. Avec le danger de stigmatiser la personne car quand on catégorise une personne, elle n'a plus d'avenir.

Soizic Dubot : je représente Vie Féminine, un mouvement d'éducation permanente en Fédération Wallonie-Bruxelles, qui rassemble de nombreuses femmes des milieux populaires. Elles sont en situation de précarité et ont dès lors souvent des rapports avec les CPAS. En effet, la précarité est souvent « genrée », je ne vous apprends rien puisqu'elles se retrouvent dans des contrats à temps partiels, des contrats précaires... et qu'elles sont contraintes à demander des aides complémentaires. Les conséquences des séparations ne sont pas les mêmes sur les hommes et les femmes. Pour ces dernières cela peut déboucher sur de la grande précarité, voire plus que de la précarité.

Notre travail avec les CPAS se fait à plusieurs niveaux :

On peut être amené à travailler, à faire des démarches avec des femmes, on peut aussi travailler avec des CPAS au sein de plateformes, mais aussi parfois autour de projets avec un public qui est dans notre réseau partagé, autour des questions d'identité, de la manière de vivre la précarité, de renforcement dans un cheminement d'éducation permanente, de renforcement des compétences...

Il y a enfin une dernière dimension, c'est qu'en tant que mouvement d'éducation permanente, on est amené à porter la voix de nos usagères et que l'on fait un travail d'interpellation vers le CPAS. Or, avec les CPAS on n'a pas forcément les mêmes objectifs. Là, il peut y avoir une forme d'écart. Cet écart peut être assez sain en termes de fonctionnement démocratique et de fonctionnement de société.

Ce qui coince c'est cette tension entre une approche émancipatrice basée sur l'autonomisation, l'affirmation des compétences des personnes ainsi que pour nous une sensibilité « genrée ».

A l'inverse, cette approche peut être contrecarrée par le contrôle avec infantilisation des personnes.

Ces deux pôles qui sont en tension, on peut les retrouver dans nos collaborations avec les CPAS mais aussi via le retour que nous font les personnes qui sont en contact avec les CPAS.

Cela va jusque dans nos pratiques, nos manières de faire, d'être à l'écoute.

Lysiane Collinet : je travaille dans un Relais social et je ne fais pas partie d'un CPAS ou de l'associatif et c'est une chance.

C'est un peu particulier de faire cela. Depuis 10 ans, on utilise toute une série de méthodes et de stratégies qui peuvent être mises en place sur différentes zones, différents publics. L'idée n'est pas de dire qu'il faut faire comme dans les Relais sociaux.

Dans le cadre des relais sociaux, on est en association chapitre 12, une association de CPAS avec des services privés. Ce qui veut dire que dans la gestion, les services publics et les services privés ont leur mot à dire. Pour la structure, le Comité de pilotage est formé d'intervenants sociaux qui font partie des secteurs public et privé. Il donne un avis à notre conseil d'administration qui est composé de CPAS et d'associations mais est à majorité publique. Je ne dis pas que cela se passe toujours bien mais le fait d'avoir une structure qui met en place des actions concertées permet de réduire les tensions.

Ces services font qu'à mesure du temps des choses sont mises en place avec pour objectif le mieux-être des utilisateurs.

Ce qu'on propose comme types de services c'est par exemple un Observatoire de la précarité, on propose aussi une information en continu, des formations où participent les services publics et privés ensemble, le plan grand froid qui est un dispositif que l'on coordonne. Chacun n'y apporte pas les mêmes choses dans l'accompagnement des personnes, par exemple les services privés sont souvent plus créatifs et ont plus de liberté tandis que les services publics disposent de plus de moyens structurels.

Au-delà de cela, on a aussi des coordinations autour des personnes elles-mêmes où chaque intervenant a une place déterminée dans l'accompagnement de la personne. Chacun sait ce qu'il fait et à quel moment. Le relais social anime cette coordination et informe chacune des parties avec des règles déterminées à la base.

Mon sentiment est qu'évidemment il y a moyen d'avoir des relations constructives entre public et privé à condition que l'objectif principal soit le bien-être et un meilleur accompagnement de la personne, qu'il y ait des méthodes et des services formés pour pouvoir le mettre en place et que ces services soient neutres.

Les relais sociaux ne sont pas neutres mais ils ne font pas partie des CPAS partenaires et ils ne font pas partie de l'associatif.

Colette Leclerq : merci. Voilà pour ces présentations déjà assez complètes qui donnent des pistes de solutions concrètes. Mais revenons à ce qui coince puisqu'on est quand-même là pour parler au clair. Est-ce que vous auriez l'impression que les crispations qui existent sont principalement dues à un problème de manque de précision des rôles ? Qui fait quoi ?

Stuart Wrathall: il y a parfois confusion des rôles en effet et cela souligne la nécessité de travailler le projet ou l'action commune. Dans les cas évoqués tout à l'heure, on était au-delà de la confusion de rôle, on était à de l'injonction. La bonne connaissance du secteur du partenaire est importante. Cela demande du temps de préparation.

Colette Leclerq: l'exemple des attestations dont tu as parlé tout à l'heure illustre-t-il cette confusion des rôles ?

Stuart Wrathall: on est au-delà de la confusion des rôles mais dans la confusion de son propre rôle à soi et là, je porte un regard critique sur les représentants d'institution qui font ce genre de demandes.

Colette Leclerq: transmettre les valeurs de l'institution, est-ce que ce travail existe ?

Eric Marsden : j'espère que ce travail existe mais je voulais revenir sur un principe qui n'est pas toujours clair pour les partenaires des CPAS. Les travailleurs sociaux des CPAS font des propositions, ils ne décident jamais et il y a parfois un malaise entre ce qui est proposé par le travailleur social et la réponse qui est donnée par l'institution CPAS, souvent transmise par la voix du travailleur social. Ce sont des élus politiques du second degré qui tranchent. A l'inverse, les travailleurs sociaux proposent des solutions mais reçoivent aussi des directives de leurs conseillers et ce sont ces derniers qui tranchent. Cela peut coïncider avec la philosophie qu'a le monde associatif.

Colette Leclerq: cela veut dire qu'il y a deux niveaux pour les CPAS : les conseils et les travailleurs. Et là peut-on dire que cela coince ?

Eric Marsden: la proposition du travailleur social et la réponse donnée par le conseil devrait réduire cet écart et proposer la réponse la plus adéquate mais parfois, cela n'est pas bien perçu par le partenaire.

Lysiane Collinet: moi je ne parlerais pas forcément de confusion mais plus de malaise des travailleurs sociaux par rapport à toute une série de situations compliquées. Dans les relais, on a eu à résoudre ce genre de situations et on emploie plusieurs méthodes. Tout d'abord, on en parle, ensuite, si on a des animosités ou des malaises entre les personnes qui sont là, on en parle d'une certaine manière pour les réduire ou même les annihiler. Parce qu'on arrive à évoquer les limites de chacun dont on n'est pas forcément responsable mais dont l'institution peut être responsable pour différentes raisons.

Sur les décisions qui sont prises par rapport à l'encadrement de personnes ou sur une façon de fonctionner par rapport à ces personnes, on valide ces positions et on ne revient pas sur ce qu'on a décidé, sauf après l'évaluation et on laisse un laps de temps pour cette évaluation. Et en ce qui concerne l'information ou les prises de décisions à l'intérieur des CPAS, il arrive régulièrement qu'un travailleur social de CPAS qui rédige un avis pour son Conseil de l'action sociale puisse argumenter une façon de fonctionner ensemble. Cette argumentation est portée par le secteur entier, composé des secteurs public et privé. Cela donne du poids. Ce sont des petites clés que nous avons l'occasion d'utiliser

Cela veut dire que si on en parle, si on arrive à se réunir autour de cela, on arrive à trouver des solutions où le partenariat est très constructif.

Michel Wathy : je vais vous donner un exemple. Imaginez le scénario suivant : des acteurs de terrain venant de tous secteurs s'entendent et se disent qu'il serait chouette d'implanter une maison de l'emploi sur le territoire. Cela se fait et quelques temps après tombe la décision de la fermer si elle coûte un euro de plus à la commune. On a beau argumenter que ça n'est pas cher par rapport à l'ensemble des avantages recueillis en termes de proximité et de partenariat. Cette maison de l'emploi a été fermée au grand dam de l'ensemble des acteurs mais c'était une décision comme il y en a d'autres. Je ne jette pas la pierre mais même quand tout semble bien aller, il y a des éléments sur lesquels on n'a pas forcément prise mais c'est du vécu.

Soizic Dubot : par rapport à cette question de la transmission de valeurs cela me renvoie à quelque chose que les femmes nous rapportent et qui concerne la différence d'écoute d'accueil en fonction de la personne sur qui on tombe ou en fonction d'un CPAS à l'autre. Je sais que le contexte communal vient influencer le travail des agents des CPAS. Aussi, il y a une incapacité à voir la personne dans sa globalité. L'associatif est un porte-voix des réalités vécues par certaines personnes qui fréquentent les CPAS. Travailler sur la manière dont on est perçu et s'appuyer sur les bonnes pratiques de certaines personnes au sein des CPAS, les élargir, faire tache d'huile.

Colette Leclercq: ce sont des espaces où vous pouvez porter la parole des usagers, notamment en ce qui concerne l'accueil puisqu'une personne n'est pas accueillie de la même façon en fonction de qui elle a en face d'elle ; si j'ai bien compris.

Soizic Dubot: il y a une plus-value à jouer.

Colette Leclercq: on a parlé des associations qui sont porte-voix des usagers mais en ISP vous recueillez aussi des informations sur la manière dont s'articulent les relations CPAS-associatif ?

Eric Marsden: quand on est dans le cadre de la formation c'est difficile de laisser la personne en formation et de laisser l'opérateur de formation se débrouiller. On pourrait dire que le CPAS doit se mettre en retrait et axer vers plus d'autonomie de la personne. Par contre, je sais que dans d'autres CPAS le CPAS est très présent, voire trop présent. La même chose se passe dans le cadre des mises à l'emploi où l'on peut avoir un travailleur social qui est fortement présent durant toute la période de l'emploi. Ce qui stigmatise la personne sur son lieu de travail et empêche l'émancipation. Il y a donc un juste milieu ou un dégradé des attitudes à avoir dans le suivi que le travailleur social peut faire dans le suivi d'un usager.

Michel Wathy: effectivement, l'accueil est très important. La première personne qui s'en charge n'est pas forcément un travailleur social et cela n'est pas du tout évident pour elle. Je me dois de constater en tant que témoin privilégié, l'afflux de nouvelles personnes est quelque chose de très frustrant. On se dit que cela ne fonctionne pas puisque au fil des ans, cette pauvreté augmente toujours. Les chiffres le démontrent, c'est-à-dire que proportionnellement le nombre de travailleurs sociaux diminue par rapport au nombre de personnes suivies. Quelque part, en termes de qualité il n'y a pas photo à moins que les travailleurs sociaux ne soient des magiciens. Cela ne va pas et il est vraiment important de réfléchir ensemble. Croire que le CPAS va tout faire est illusoire, il faut donc avoir un débat sérieux sur la priorisation des tâches des CPAS. C'est presque un appel que je lance là. Cela vaut la peine de réfléchir sur la pertinence de garder telle ou telle tâche.

Stuart Wrathall : j'ai envie de rebondir sur ce qui vient d'être dit par Michel Wathy. On a énormément d'exemples de terrain où cela marche, où l'on peut se mettre autour de la table et réfléchir ensemble.

Mais il y a aussi des moments donnés de convocations devant un AS où on se rend compte que certaines formations sont dévalorisées, que le bénéficiaire ne sait pas vraiment où il se trouve alors que cela peut se résoudre. Ce qui fonctionne le mieux, c'est très simple et probablement très con mais c'est quand les personnes se connaissent entre institutions, alors on arrive à sortir de dynamiques inverses. C'est simple mais c'est peut-être le premier pas. Et on arrive aussi à rendre du sens. Sens que le travailleur donne à son travail, ce qui rejaillit sur le bénéficiaire.

Une autre réflexion commune que l'on peut avoir également est la façon dont on aborde les bénéficiaires. Par exemple cela n'est pas facile d'approcher quelqu'un qui est en situation d'illettrisme, il faut oser aborder la personne et si on le fait de manière trop frontale, la personne se ferme et on ne la voit plus. Elle s'auto-exclut du système.

C'est des questions qui peuvent se travailler entre associations et CPAS. La difficulté est que le temps de travail se compresse.

Ce n'est pas folichon au niveau des associations non plus, qu'elles soient en ISP ou dans un autre secteur. Pouvoir trouver ces temps de travail c'est parfois aussi avoir des incitants qui permettent de le faire. A Lire et Écrire jusqu'en 2003, on avait le PST3 qui nous permettait cela et cela a été une expérience formidable qui a amené de la plus-value. C'est à refaire.

Colette Leclercq : la demande c'est qu'il y ait un temps de travail accordé pour les rencontres de personnes à personnes pour mieux se connaître et discuter non pas seulement des actions à mettre en place mais aussi comment le faire dans la manière de penser usagers, dans la manière de penser les objectifs.

Lysiane : ce temps consacré au fait de se rencontrer, je pense que les travailleurs sociaux le mettent en place le plus possible. Ce qu'on remarque c'est qu'ils le font quand cela leur semble utile. Mais il y a tellement de dossiers pressants derrière. Il n'y a que s'il y a une difficulté que tout le monde est d'accord de la régler que l'on peut facilement mettre les personnes autour de la table. Si les personnes n'ont pas constaté qu'il y avait une difficulté à résoudre, les travailleurs ne prendront pas le temps dans leur agenda de venir en formation ou de venir discuter de cela. Il faut aussi pouvoir justifier auprès de son institution le temps où l'on vient être formé, où l'on vient discuter d'une situation.

Quand on prend le temps, les deux points de vue se croisent, on comprend et les tensions s'apaisent. Cela permet d'expliquer pourquoi la personne n'a pas été accueillie aussi bien qu'elle l'aurait mérité. Dans le cadre de notre partenariat entre services public et privé cela permet également, et c'est souvent à l'associatif de le faire, d'expliquer pourquoi la personne n'a pas été accueillie.

Soizic Dubot : cela ne doit pas se jouer entre les travailleurs des deux secteurs mais cela doit aussi envisager les personnes qui pourraient avoir besoin de pousser la porte d'un CPAS. Pour beaucoup, franchir la porte d'un CPAS cela fait mal, c'est douloureux, c'est connoté, c'est une honte. D'autres ne franchissent pas la porte parce qu'il y a de fausses croyances, être propriétaires par exemple. A ce titre, nous avons développé, en collaboration avec certains CPAS, les espaces droits. Ce sont des temps que l'on développe en fonction des interpellations que nous font les membres de notre réseau et où l'on envisage de rencontrer collectivement un représentant de CPAS à venir répondre aux questions des usagers. Il ne s'agit pas seulement d'expliquer comment fonctionne un CPAS, le groupe a déjà des connaissances à ce sujet, mais de donner des éclaircissements. Il y a un échange

à partir de leurs réalités, à partir de ce qu'elles connaissent quand la personne arrive. Il y a un véritable échange où l'on peut répondre aux questions cela permet de dépasser le cadre de l'institution le but n'est pas que cela reste au sein de ce groupe mais qu'elles puissent être relayées auprès d'autres femmes précarisées.

Michel Wathy : j'entends bien et cela me parle beaucoup parce que l'on est au cœur de l'action sociale mais le problème c'est qu'aujourd'hui, de plus en plus, on s'éloigne de cette possibilité-là. Parce qu'au fil des mois, il y a de plus en plus de dossiers qui arrivent au CPAS, malheureusement nous n'en voyons pas la fin. Cela vient de commencer avec les fins de droit, c'est parti, le système s'emballe. A Braine L'Alleud on a travaillé avec des citoyens sur les critères de bien-être. Tout cela est formidable mais cela devient tellement utopiste de vivre cela aujourd'hui car au niveau de la sécurité sociale, tout se déglingue. Les CPAS vont coûter de plus en plus cher. Oui si le nombre de dossiers continue à évoluer cela va coûter plus cher. C'est plus gros problème pour l'instant, et cela n'est pas un réflexe corporatiste, mais si l'on supprime les CPAS on fera peut-être des économies mais cela ne sera pas dans l'intérêt des gens, ça c'est une certitude.

Colette Leclercq : il y a la pression économique et le nombre croissant d'utilisateurs, ce qui accroît les procédures et la mécanisation de l'action sociale des CPAS pour gérer cet afflux. Mais n'est-ce pas un reproche fréquent de l'associatif que de dire que les CPAS sont de plus en plus procéduriers ? Y-a-t-il une mécanisation du travail social dans les CPAS qui rend plus difficile le travail avec les Associations ?

Michel Wathy : à force d'entendre qu'il y a une simplification administrative qui se fait sur le terrain c'est le contraire qui se passe. Cela se chiffre en journées voire en semaines complètes d'inspection. Par an, il y a largement une très grosse semaine d'inspection où il faut montrer ses dossiers. Je vais citer un exemple, l'exemple du médiateur. L'inspection arrive et on va compter le nombre de créanciers par dossiers alors qu'il y en ait 20 ou 30 cela ne change rien dans le travail. Et non seulement cela ne sert à rien mais en plus, le subside est tellement faible qu'on se demande si cela sert à quelque chose.

Colette Leclercq : on va devoir s'arrêter là. On n'a pas fait le tour des questions mais diverses pistes ont été évoquées.

Michel COLSON – Président de la Section CPAS de l'AVCB

Merci pour cette invitation à la Fédération des CPAS wallons. Le sujet est passionnant, enfin il me passionne.

S'il n'y avait pas eu le débat sur la fusion commune-CPAS, il n'y aurait pas eu de cartes blanches et il n'y aurait pas eu de réaction de Jean Blairon et Christine Mahy. On est donc en plein dans le débat.

En préparant l'exposé, je me suis dit je passe en dernier et c'est toujours un peu pénible. D'autant plus que l'ambition qui m'est donnée par le titre qui m'est imposé est plutôt noble. Alors j'ai cherché et j'ai trouvé chez Jacques Brel, d'habitude je suis plutôt Brassensophile, mais bon: « On n'était pas du même bord, on n'était pas du même chemin mais on cherchait le même port » le problème est que je suis allé chercher cela dans un texte qui s'appelle « Le moribond » !

L'intitulé « La coordination sociale comme solution », que je n'ai pas choisi peut sembler très prétentieux et je voulais donc vous dire en toute humilité qu'à Bruxelles on balbutie aussi et qu'on n'est pas venu donner des leçons. Bruxelles est une ville qui n'a pas de leçon à donner, c'est une ville qui rencontre des problématiques très prégnantes, ville multiculturelle, ville où la moitié de la population vit sous le seuil de pauvreté, ville où dans certains quartiers

40 % des jeunes de moins de 25 ans dépendent du RI ou du chômage... les enjeux bruxellois sont donc particuliers.

Une solution au singulier? Non, je crois que la coordination est un moyen qui peut apporter DES solutions

Je vais revenir à l'article 62 de la loi organique qui dit « *le CPAS peut proposer aux institutions et services déployant dans le ressort du Centre une activité sociale ou des activités spécifiques, de créer avec eux un ou plusieurs comités où le centre et ces institutions et services pourraient coordonner leur action et se concerter sur les besoins individuels ou collectifs et les moyens d'y répondre* » et puis deuxième texte qui est une circulaire de la commission communautaire commune qui prévoit une allocation de base au budget du bi-communautaire pour encourager cette faculté de créer des coordinations sociales.

Il s'agit donc d'une faculté et non d'une obligation.

A Bruxelles, il y a 19 communes et il y a 18 coordinations sociales. Il y a encore un CPAS qui n'est pas convaincu par l'utilité du dispositif malgré la subsidiarité éventuelle.

Le texte dit « par leur action » au singulier, ce qui est assez bizarre parce que si l'objet est de rassembler les mondes associatifs avec les CPAS, mettre action au pluriel aurait été plus adéquat.

C'est une faculté, faut-il en faire une obligation ? Comme cela n'est pas une obligation, il n'y a pas de moyens. Les CPAS ont pour tradition de dire « pas de mission nouvelle sans nouveau financement » Est-ce que cela pourrait devenir une obligation ?

J'en viens donc à la petite expérience que, lorsque j'ai été Président de CPAS en 1995, nous avons développée à Watermael-Boitsfort et qui était intitulée « coordination jeunesse ».

Watermael-Boitsfort est une commune de la deuxième couronne de la Région bruxelloise, 25 000 habitants, de réputation calme avec une dualisation qui s'organise de jour en jour, avec 20 % du bâti en logement social. Ce qui provoque une série de difficultés potentielles. La coordination naît en partie spontanément et en partie à la demande du politique qui ne parvient pas à résoudre certaines problématiques dans les quartiers.

Cette coordination s'arroge donc assez rapidement un rôle consultatif puisque c'est le politique qui a été la sollicité.

Cela implique un esprit de partenariat. Cela devient assez rapidement un lieu de réflexion et même de confrontation.

Et donc en 95, tous les mois, on a une réunion de coordination et on ne sait pas très bien ce que l'on cherche. On se rentre dans les plumes, on s'engueule... Mais cela aboutit tout de même à des choses très concrètes et notamment des organisations d'évènements. Par exemple, on fait appel à Bernard Devos qui à l'époque était Directeur d'Infor-jeunes et on organise un évènement qui s'appelle « Positive vibration » pour montrer que la jeunesse peut vibrer de façon positive, le pouvoir communal aussi réagit et fait appel à la jeunesse pour superviser l'organisation de plaines de jeux pendant les vacances, il y a aussi des collaborations avec « Infor-jeunes » notamment sur le projet « quartier-libre » qui consiste en des tournages vidéo. Tout cela aboutit finalement à un constat est que l'on veut mieux se connaître, mieux se respecter, mieux se rendre complémentaire.

Une des phrases retrouvée dans cette charte de 97 est : « *Seule la différence permet la complémentarité* ». C'est un peu bateau mais c'est important.

C'est important parce que j'ai compris que pour les associations qui s'étaient investies dans le processus, le lieu de débat est extrêmement important car il permet la clarification. C'est important pour les associations qui se sont investies à fond dans le dispositif « lieu de débat ».

Cette étape est devenue indispensable : considérer que le secteur associatif n'est pas nécessairement qu'un contre-pouvoir. Ils ne sont pas là que pour vous critiquer et vous ennuyer. On en arrive donc à une forme de confiance mutuelle qui peut ouvrir à une logique du partenariat.

La clarification, à l'époque on en disait ceci « *l'ouverture du dialogue a permis aux interlocuteurs d'accepter les conflits* ». Je ne me rendais pas compte à l'époque à quel point cette clarification avait été importante pour les associations.

Il est apparu clairement que si la coordination se voulait davantage sociale elle ne pouvait se décliner ni par tranche d'âge, ni par quartier, ni par religion... On a donc aboli la « coordination jeunesse » qui est devenue « coordination sociale ». Avec plusieurs objectifs :

- rechercher une meilleure efficacité pour l'utilisateur, l'usager ; on remet l'usager au centre ;
- favoriser un véritable réseau et éviter les doubles emplois. C'est important parce que cela fait déjà apparaître le débat sur les économies d'échelle ou pas ;
- explorer de nouvelles méthodes de relations de travail qui reconnaissent et soutiennent les intervenants. A ce sujet, il y a une commission réseau qui a, à un certain moment, pris en charge de la supervision pour le personnel de petites associations qui ne pouvaient pas faire appel à ce type de services et qui en avaient besoin ;
- explorer de nouvelles méthodes de relations de travail ;
- organiser la gestion intelligente des conflits et des contradictions par la confrontation ;
- construire progressivement une politique sociale cohérente et intégrée qui veut répondre avec un maximum d'efficacité aux besoins des usagers dans le respect de ceux-ci. L'usager est donc toujours au centre de la démarche.

Pour avancer dans cette forme de coordination sociale il faut des objectifs mais il faut également s'octroyer des règles de fonctionnement interne. J'en ai retenu quelques-unes :

- sur le plan éthique, la coordination est un rassemblement d'institutions représentées par des individus dûment mandatés par leur institution ;
- l'usager est acteur, c'est lui qui justifie l'existence de la coordination ;
- il n'y a pas d'échange d'information sur des situations particulières, sauf accord de l'usager ;
- le CPAS limite son rôle à de l'animation et du secrétariat ;
- faculté de constituer des commissions permanentes ou non. Au début, on a commencé petit. En effet, il faut que les associations trouvent de la valeur ajoutée dans le dispositif et donc au début il y a eu la coupole qui était plutôt un lieu de rencontre trimestriel et puis il y

a eu d'autres commissions : troisième âge, petite enfance, aide à la jeunesse, santé mentale... On investit plus de temps quand on peut en espérer un retour ;

- rédaction de PV. Je dis toujours que les véritables coordinations se passent, certes en couple dans les réunions, mais surtout entre les réunions. Disposer d'un réseau à soi.

Bruxelles un exemple ? Poser la question c'est déjà y répondre négativement.

Nous avons obtenu un financement mais ça n'a pas été facile. On a été les premiers à demander ce financement et il a fallu deux ans et demi pour qu'un deuxième CPAS en fasse aussi la demande.

A l'époque, nous étions allés voir une expérience similaire à Flémalle, et à part les 25 000 habitants tout est différent. Nous avons encore des crucifix au mur dans les écoles, là-bas c'était des portraits de feu André Cools ! Pour vous dire que c'était des cultures radicalement différentes !

Je voudrais faire référence, pour vous dire que bruxelles n'est pas un exemple, à une étude menée par Corinne Malchair de l'URIAS qui fait un bilan sur les coordinations sociales et qui montre la diversité des pratiques : il y a des coordinations sociales qui sont présidées par les Bourgmestres, d'autres qui sont présidées par des travailleurs sociaux, il y en a qui sont présidées par des Présidents de CPAS. C'est extrêmement varié.

Bruxelles un exemple ? Il est vrai que dans la Déclaration de politique générale bruxelloise, contrairement à ce qu'ont dû subir nos amis wallons, les CPAS bruxellois sont considérés comme les fers de lance de la politique sociale locale notamment par une meilleure coordination avec tous les acteurs locaux et un meilleur financement et que « les CPAS sont les coordinateurs au plan local du plan de lutte contre la pauvreté ».

Le financement, il y a 18 pratiques différentes de coordination sociale. 550 000€ pour 18 CPAS et 1 200 000 habitants, vous imaginez bien que l'on ne va pas très loin avec ça. Le fonctionnement de la Région bruxelloise se fait avec 6 partis différents et c'est donc un système assez proche du système collégial et le problème est que pour mettre six ministres d'accord sur un sujet pareil...

La conclusion c'est que c'est 60 000 €/an pour l'un et 6 000 € pour l'autre. Avec ça, que faites-vous ?

Deuxième critique est qu'il n'y a pas d'évaluation qualitative, il y a peu d'estimation. Les rapports qui sont exigés par la tutelle pour justifier ces subsides sont parfois des copier-coller.

Très rapidement je pointe trois recommandations qui sont reprises dans l'étude de Corinne Malchair.

1. Au minimum un mi-temps, voire deux à trois ETP/coordination. Et si possible d'un niveau universitaire.
2. Tenir compte du nombre potentiel d'acteurs à coordonner et d'actions entreprises.
3. La coordination nécessitant l'implication de l'associatif, celui-ci devrait être financé pour ce faire. Les CPAS reçoivent très peu mais pourquoi est-ce que les associations, dans leur mode de fonctionnement, n'intègre pas la participation à ce type d'activités ?

En guise de conclusion, je voudrais remercier les signataires de l'associatif à nos cartes blanches.

La coordination c'est une faculté, personnellement je pense que c'est un devoir, mais faut-il rendre cette faculté obligatoire ou pas ? Personnellement je pense que oui mais c'est un avis personnel.

Enfin pour finir, j'ai commencé avec Brel, je termine avec Brel : « *Pour faire une bonne dame patronnesse. C'est qu'il faut faire très attention. A ne pas se laisser voler ses pauvresses. C'est qu'on serait sans situation. Et un point à l'envers et un point à l'endroit. Et un point pour Saint-Joseph, un point pour Saint-Thomas. Pour faire une bonne dame patronnesse. Il faut être bonne mais sans faiblesse. Et j'ai dû rayer de ma liste. Une pauvre qui fréquentait un socialiste. Pour faire une bonne dame patronnesse tricotez tout en couleur caca d'oie. Ce qui permet le dimanche à la grand-messe. De reconnaître ses pauvres à soi. Et un point à l'envers et un point à l'endroit. Et un point pour Saint-Joseph, un point pour Saint-Thomas* ».

Nous avons échappé au pire mais je crois que cela reste d'une certaine actualité. Je vous remercie.

Raoul Gorgeon – Cabinet du Ministre Prévot

Bonjour à tous. Je tiens à excuser l'absence de Monsieur le Ministre qui aurait tenu à être présent parmi vous mais qui a été retenu au Parlement.

Donc, il me revient au nom du Ministre de conclure cette demi-journée de conférence sur le thème du renforcement de l'action sociale en réseau qui doit placer l'individu au centre des préoccupations de l'ensemble des intervenants.

Permettre aux différents services de se rencontrer et de mieux se connaître, soutenir une réflexion sur l'éthique du travail social, être capable de réaliser un état des lieux des besoins ainsi qu'un inventaire des ressources disponibles à l'échelle de notre territoire d'action et pouvoir organiser le tout en s'appuyant sur ces éléments est une réponse adéquate apparaissant comme une des conditions minimale à une action efficiente.

Le contexte institutionnel et la réglementation en matière d'aide sociale ont complexifié l'accès à l'aide sociale poussant, notamment, les travailleurs sociaux à se spécialiser dans un domaine particulier car il devient difficile dans ce contexte de développer des compétences dans tous les secteurs.

Cette segmentation de l'action sociale risque à terme de mettre en péril sa cohérence même et rend plus difficile pour nous la construction d'un plan d'actions.

Aujourd'hui les commissions de cohésion sociale, les conseils de l'action sociale, le monde associatif, les réseaux, les plateformes, les réseaux, les plans... Tous se côtoient et se multiplient dans une logique de cloisonnement et il est de plus en plus difficile d'avoir une vision macro et une vue globale des interactions entre les dispositifs.

Par ailleurs, l'accroissement des besoins, la diversification et l'augmentation des publics concernés par l'action sociale s'accommodent mal aux limites budgétaires.

Avec des besoins qui augmentent sans cesse et des besoins qui, au mieux, restent à leur niveau, les opérateurs doivent innover et repenser leur système d'actions en développant de nouveaux modèles. Des modèles qui devront garantir un travail dans un but d'intérêt commun. Un travail porté par des partenaires considérés comme égaux et autonomes et

dans un cadre suffisamment flexible que pour permettre l'expression de la créativité de tous ces opérateurs.

Mesdames, Messieurs, nous sommes convaincus de la nécessité d'être créatifs et de poser les jalons de ce qui permettra de construire une politique sociale basée sur les besoins réels de ses habitants.

Et en cela l'organisation de cette conférence met en avant les perspectives d'avancées.

Promouvoir la mise en réseau des intervenants pour permettre aux professionnels de se rencontrer, d'identifier leurs actions et expériences respectives, de se connaître, de diminuer les concurrences, de renforcer les complémentarités, nous paraît essentiel et primordial et il s'agit donc d'œuvrer ensemble dans une vision centrée sur les besoins des citoyens et en particulier de ceux qui sont les plus précarisés.

Trop souvent, les institutions publiques se veulent dominantes face au secteur associatif. N'acceptant de sous-traiter que certaines de leurs missions et à certaines conditions à des acteurs associatifs.

A contrario, les associations ont parfois intérêt à reconnaître les spécificités des pouvoirs publics et à se montrer moins frileuses dans la construction de collaborations.

Face au monde complexe dans lequel nous vivons, aucun acteur ne dispose aujourd'hui de la solution miracle. Cela se saurait. Et cela n'est que dans la mise en complémentarité des acteurs sociaux, dans le développement de synergies et de collaboration entre eux que l'action sociale sera renforcée au bénéfice des personnes précarisées.

Dans cette organisation, soyons attentifs à inscrire nos actions dans la durée et de mettre en place des organisations lisibles d'impliquer l'ensemble des acteurs concernés tout en respectant les spécificités. Nous y gagnerons tous à rassembler nos diversités au profit du vivre ensemble. En avant toute dans nos réflexions pour une collaboration constructive entre CPAS et associations avec cette relation de confiance indispensable entre tous. Je vous remercie pour votre attention.