



## Lettre ouverte

### **CPAS de Molenbeek Saint Jean : « les travailleurs sociaux sont à bout ! »**

Depuis le début de la crise sanitaire, le service social du Centre Public de l'Action sociale de Molenbeek-Saint-Jean vit des moments douloureux et la situation ne s'est guère amélioré avec le temps.

Les travailleurs sociaux de première ligne sont asphyxiés par le nombre de dossiers à traiter. Stress, absentéisme, épuisement, troubles du sommeil, ... sont devenus le quotidien de ces travailleurs qui n'ont cessé d'envoyer des signaux de détresse. Mais ceux-ci ne semblent pas alerter les Autorités.

Le Front Commun syndical commun (CSC SP, CGSP, SLFP) a soulevé, lors de plusieurs Comités de Concertation, les conséquences qu'occasionne cette surcharge de travail. Mais également l'introduction de la nouvelle organisation du travail social initiée par l'employeur pendant la crise sanitaire. Il est évident que cette situation impacte directement les travailleurs sociaux et l'ensemble des services connexes. Selon les autorités, tout semble rentrer dans l'ordre ! Pourtant, la situation empire chaque jour et cette situation a également un impact notoire sur les bénéficiaires.

En effet, actuellement la gestion d'un dossier peut atteindre un délai de huit semaines pour les nouvelles demandes.

Pour les nouvelles demandes, les délais d'attente pour les RDV sont d'au moins 4 semaines.

Cela apporte-t-il réellement une réponse à leurs difficultés ?

A cela s'ajoutera le délai de traitement pour analyser un dossier social ; traitement pouvant lui aussi atteindre les 4 semaines.

Le changement organisationnel, évoqué ci-dessus, a été imposé pendant la crise du Covid-19. Concrètement, il s'agit d'introduire une demande via tous les canaux possibles (mail, courrier, téléphone, SMS..).

De plus, malgré l'embellie sanitaire, cette même organisation est devenue la norme et le vecteur principal du malaise profond des assistants sociaux.

En d'autres termes, les multiples canaux d'entrée des demandes provoquent une charge de travail non gérable pour les travailleurs ; ce qui engendre une charge de travail et une charge émotionnelle sans précédent.

Le moment des congés devient une source d'angoisse pour beaucoup de travailleurs, ils ne savent pas ce qui les attend à leur retour. Il faudra gérer les emails, les demandes (demandes qui prend les formes de tickets), les dossiers non traités avant les congés, ...



Si les congés deviennent une source d'angoisse, ne parlons pas de la charge de travail qui sera assumée par les équipes en cas d'absences pour maladie (permanences à reprendre, dossiers urgents à gérer, ..)

Au vu du stress permanent vécu par les assistants sociaux, de la charge de travail et des conséquences afférentes à la réorganisation en pleine crise COVID, ils / elles ne sont plus en mesure de respecter les quotas de dossiers demandés, ni de fournir un travail social de qualité. Tout est urgent et tout doit aller vite !

Au-delà d'une organisation ne respectant ni le bien-être du travailleur, ni celui du bénéficiaire, un système de « *contrôle et d'évaluation* » du travailleur est mis en place.

Un système de couleur a été initié pour désigner le rendement des travailleurs sociaux.

Rouge équivaut à une trop grande lenteur, retard dans les dossiers, trop de demandes en cours : en résumé, l'agent doit être aidé.

L'orange signifie que l'assistant social pourrait être potentiellement en retard avec ses dossiers, le chef d'équipe doit alors surveiller l'agent et mettre en place une stratégie. Enfin, l'attribution de la couleur verte indique que le travailleur social est à jour et donc qu'il va hériter de plusieurs nouveaux dossiers ou se voir attribuer une charge de travail supplémentaire pouvant revêtir différentes formes (aide aux collègues, reprise des dossiers des absents, ...).

Attardons-nous un instant sur cette nouvelle problématique liée au conflit russo-ukrainien. Le CPAS de Molenbeek-Saint-Jean doit traiter les dossiers des réfugiés en urgence. Bien que le Gouvernement fédéral ait accordé un remboursement majoré pour aider cette population fuyant la guerre, une quote-part de ce remboursement est également prévue pour les frais de personnel. Il apparaît que l'effort à ce sujet n'a pas été respecté, ce qui induit une surcharge de travail supplémentaire.

Prenons le cas concret de l'**administration communale de Molenbeek-Saint-Jean** : elle recommande vivement aux ukrainien.nes déjà bouleversés d'effectuer leur demande de titre de séjour par email. Ils/elles doivent joindre une photo, le document IBZ/OE et une copie de leur passeport. Ces personnes étant démunies financièrement sont dans l'impossibilité de faire une photo d'identité pour les besoins de leur dossier.

C'est là où l'administration se décharge sur les agents du CPAS. L'assistant social doit prendre en photo du bénéficiaire d'origine ukrainienne avec son smartphone personnel, et ensuite l'envoyer à l'administration communale par courriel pour que le bénéficiaire puisse obtenir son annexe. À défaut de cette procédure, la personne reste sans titre de séjour. Une responsabilité supplémentaire sur les épaules des travailleurs sociaux...

En conclusion, le service social général manque cruellement d'assistants sociaux de première ligne. Comment ces travailleurs peuvent-ils continuer à exercer dans de telles conditions ?



Les chiffres sont interpellants : chaque travailleur social doit gérer un très grand nombre de dossiers mais là encore, les autorités font l'autruche et utilise un outil de calcul purement mathématique sans prendre en compte le retour du terrain quant à la possibilité de « quantifier » le travail social, pour évaluer la charge réelle des dossiers.

Le terrain parle d'environ 130/140 dossiers pour un/e seul/e assistant/e social/e, les autorités de 100 dossiers.

N'oublions pas qu'un dossier ne représente pas forcément une demande, certains peuvent introduire plusieurs demandes en même temps, ou de manière régulière.

Dans un contexte comme celui expliqué ci-dessus, il est devenu mission impossible pour les travailleurs de respecter les délais prévus par la loi pour le traitement d'une demande d'aide sociale et de s'investir dans l'accompagnement qu'ils ont à apporter.

Les revendications de ces travailleurs demeurent lettre morte à ce jour alors qu'elles sont urgentes. Si le CPAS souhaite encore fournir un service de qualité et éviter aux bénéficiaires un retard conséquent dans l'attribution de leurs droits (comme l'obtention d'un revenu d'intégration), il est plus qu'urgent que des dispositions soient prises afin de ne plus inonder et asphyxier le travail des assistants sociaux. Cette sur-disponibilité du travailleur social l'empêche d'effectuer un travail de qualité tout en augmentant sa charge émotionnelle, ainsi que présentée dans cette lettre ouverte.

Très conscients que le moindre de leurs actes prendra en otage des personnes déjà fragilisées qui attendent juste leur aide financière et sociale afin de pouvoir subvenir à leurs besoins, les assistants sociaux ne savent plus quoi faire pour être entendus sans pénaliser qui que ce soit.

Mais à ce stade, qui prend qui en otage ? Un travailleur, au bout de ses limites ayant fait preuve de professionnalisme et de dévouement au cours d'une crise sanitaire sans précédent qui a eu d'énormes conséquences sociales où les autorités restent sourdes aux appels de détresse des services indispensables de premières lignes dans notre société de plus en plus précarisée.

Nos revendications sont légitimes. Le front commun avec le soutien des travailleurs attend donc une réponse claire et constructive aux dites revendications.

Fait à Molenbeek Saint Jean, le 15 juin 2022