

Fiche info : **Puis-je changer d'assistant-e social-e ?**

Vous êtes nombreuses, nombreux à nous poser la question.

Les CPAS sont le plus souvent réticents, sinon complètement fermés, à répondre à cette demande autrement que par un refus. Question pourtant très importante pour un certain nombre de bénéficiaires.

Nous distinguerons deux types de situations, sachant qu'elles sont souvent intimement liées. Celles où vous avez à vous plaindre de l'attitude de votre AS, d'une part, et celles où vous avez à vous plaindre des décisions prises à votre égard, d'autre part.

1. Le comportement de l'AS à votre égard

Ce sont les situations où vous avez à souffrir d'une attitude d'incompréhension, de non écoute, de jugements de valeur, de non information sur vos droits, de négligence professionnelle, d'incompétence, d'intrusion dans votre vie privée, voire de harcèlement.

Ces situations existent. Elles ne sont heureusement pas généralisées, mais elles ne sont malheureusement pas non plus exceptionnelles. Nous avons trop de témoignages allant dans ce sens pour ne pas les évoquer.

Ces situations sont très difficiles à vivre parce que, lorsque vous devez recourir à l'aide du CPAS, c'est que vous êtes forcément dans une situation difficile. Vous auriez bien besoin de trouver une écoute attentive, une personne bienveillante. La «*relation de confiance*» est d'ailleurs la base essentielle du travail social.

Si vous avez des reproches concrets à faire à l'égard de l'attitude de votre AS, vous êtes en droit de le faire savoir et de tenter de faire changer les choses. En premier lieu, vous pouvez à tout moment, refuser de vous plier à faire des choses que vous estimez injustes, inappropriées, voire illégales. Ensuite, si vous estimez que quelque-chose «*cloche*» dans son attitude, vous pouvez essayer une «*méthode douce*». En lui expliquant ce qui vous a choqué, blessé, humilié, infantilisé... Par exemple, en quoi vous trouvez choquant que, lors de la visite à domicile, elle, il ouvre armoires et frigos ; ou que lors d'un entretien, elle, il vous pose des questions intrusives sur votre vie privée. Vous pouvez tenter cette explication en face à face en donnant un maximum possible de faits concrets et précis.

Ce n'est évidemment pas toujours facile, parce que vous ne savez pas comment elle, il réagira, ou parce que la relation que vous avez avec elle, avec lui est trop dégradée.

Certains AS peuvent cependant l'entendre sans se sentir agressé-es ou accusé-es.

Si la «*méthode douce*» ne débouche sur rien, vous pouvez envisager une gradation dans la démarche : envoyer un écrit à votre AS, avec copie à sa supérieure ou son supérieur hiérarchique direct (par exemple, dans les gros CPAS, la ou le responsable de l'antenne de quartier) ; ensuite au responsable de l'ensemble du service social ; enfin, s'il le faut, à la Présidente ou au Président et aux conseiller-es, en particulier celles et ceux qui font partie du CSSS (le Comité spécial du service social).

Vous pouvez demander à rencontrer une de ces personnes (supérieur·e hiérarchique direct·e, responsable du service social ...) qui aurait le pouvoir de décider du changement d'AS ou, à tout le moins, de faire pression pour qu'elle, qu'il modifie ses pratiques et son comportement.

Sachez toutefois que ces AS peuvent être couvert·es par leur hiérarchie, voire que leur comportement est encouragé sinon dicté par les responsables du CPAS.

Mais ce n'est pas toujours le cas. Certain·es responsables peuvent donc les «recadrer» même si, devant vous, elles, ils les couvrent.

Vous pouvez aussi, en cas d'audition par le Conseil, évoquer l'attitude de votre AS si vous estimez qu'elle, qu'il porte une certaine responsabilité dans la décision que vous contestez et pour laquelle vous demandez à être entendu·e. Il faut alors essayer d'évoquer des faits concrets afin que ça n'apparaisse pas avant tout comme un problème relationnel personnel. Tout cela étant dit, même si dans certains cas il est important (vital même) de changer d'AS, ce n'est pas la solution miracle. Parce qu'elle, il peut être remplacé·e par un·e autre qui n'est pas plus bienveillant·e. Mais aussi et surtout, parce que les décisions prises à votre égard n'incombent pas uniquement ou avant tout à l'AS, même si l'attitude de celle ou celui-ci peut être déterminante.

2. Des décisions prises à votre égard

Tentative d'explication d'un problème complexe... D'abord des explications qui touchent au rôle de l'AS. Puis nous reviendrons sur les limites parfois injustes de la loi.

* On entend souvent dire : je suis «tombé·e» sur un·e bon·ne AS, ou je suis «tombé·e» sur un·e mauvais·e. Cela a une importance indéniable, non seulement pour la qualité de la relation, mais aussi pour la défense de vos droits.

Selon la loi, l'AS doit procéder à une enquête sociale pour instruire toute demande de RI ou d'aide sociale. Chaque enquête sociale doit se terminer par une proposition formulée par la travailleuse sociale ou le travailleur social (article 9 de l'AR du 1^{er} décembre 2013).

Si votre AS propose un refus, n'avance pas d'arguments qui permettraient de vous défendre..., pire, si elle, il vous «coule», vous aurez difficilement accès à vos droits. La manière dont un dossier est présenté peut être déterminante.

Il serait normal que vous sachiez quelle proposition fait votre AS et comment elle, il la justifie.

Vous pouvez lui poser la question, et demander à vérifier (voir la fiche info accès au dossier).

Il est des cas où l'AS ne fait pas de proposition, parce qu'elle, il laisse cela aux soins de sa ou son chef·fe hiérarchique direct·e (celle ou celui qui contrôle les dossiers), ou du responsable du service social, ou encore du CSSS (le Comité spécial du service social). Tout AS devrait pourtant respecter le fait que formuler une proposition – claire, datée, signée- est une obligation légale. Le service d'inspection des CPAS par le SPP Intégration sociale (SPP IS) le rappelle d'ailleurs dans de nombreux rapports

* Mais les décisions ne sont pas prises par l'AS. Elle, il ne fait qu'une proposition. Celle-ci est bien entendu lourde de conséquences comme nous l'avons expliqué rapidement ci-

dessus. Mais ce n'est pas l'AS qui, en définitive, décide. C'est, en principe, le CAS (le Conseil de l'Action sociale) ou, le plus souvent, un comité qui a délégation de pouvoir pour examiner les demandes individuelles, le CSSS (le Comité spécial du Service Social). Le mode concret de prise de décision varie très fort d'un CPAS à l'autre. Il varie en fonction d'une organisation interne décidée par le CAS. Il diffère aussi selon la taille du CPAS. Il est évident que le CSSS d'un CPAS qui instruit des centaines de dossiers par semaine (octrois, révisions, refus) ne saurait pas examiner chaque dossier individuellement.

La plupart des CPAS adoptent un règlement interne qui codifie la manière d'appliquer les lois, le mode particulier de prises de décisions, et qui détermine les critères d'octroi des aides (facultatives) qu'il accorde.

La loi elle-même comprend des limites qui sont parfois injustes et que, petit à petit, les tribunaux peuvent corriger. Nous tentons par ailleurs, grâce à différentes actions et interpellations, d'imposer le retrait ou la modification de nombreuses dispositions de la loi. Cela sera abordé dans d'autres fiches infos.

L'AS a peu de prise sur cela. Des résistances individuelles et collectives, des actions juridiques et politiques, pourraient évidemment modifier les choses –en améliorant à la fois les droits des usager·es et les conditions de travail des travailleuses et travailleurs. Mais c'est (un peu) une tout autre histoire...

Voir aussi Fiches infos

«Pourquoi y a-t-il tellement de différences d'un CPAS à l'autre ?»

«Comment et par qui sont prises les décisions concernant mes demandes de RI ou d'aide(s) sociale(s) ?»

«Une loi parfois injuste : la bataille juridique pour en modifier des aspects»