



2016

RAPPORT SECTORIEL

Centres d'Action Sociale Globale

Années 2012-2013-2014-2015



TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	5
Analyse des problématiques	7
Vue sur l'ensemble des problématiques pour la période 2012-2015.....	7
Problèmes financiers et matériels.....	11
Santé	14
Logement	18
Problèmes administratifs	21
Problèmes de vie quotidienne.....	24
Liens familiaux et sociaux	27
Droit et Justice.....	30
Travail/Formation/Volontariat.....	33
Sécurité sociale.....	36
Problèmes liés à l'enfance	38
CPAS.....	41
Energie	43
Culture et loisirs.....	46
Les notions	48
La fatigue sociale comme révélateur d'une question commune aux travailleurs et aux usagers.....	48
Des difficultés du travail social comme facteur de nouvelles pratiques... ..	48
... Et de l'impasse individuelle à la réhabi(li)tation de pratiques oubliées.	49
De l'importance de l'implication de la société civile comme palliatif à une forme de désaffiliation sociale produite par le haut comme par le bas.	49
De la diminution de la qualité des relations (notamment familiales et parents-enfants) comme conséquence d'une usure sociale... ..	50



... Et de l'urgence comme résultat de la norme sociale.	51
De la saturation des réseaux comme marqueur de l'augmentation des appauvrissements.	51
Le risque progressif du désinvestissement des services publics dans le financement du secteur associatif social.	52
De l'importance de co-construire de la confiance dans une optique communautaire, c'est-à-dire participative et impliquée, afin de sortir du rapport de force classique d'opposition frontale entre les bénéficiaires et les Institutions.	52
En conclusion... Madame Agathe	54



Introduction

Ce rapport des Inter-Centres d'Action Sociale Globale a pour objectif de révéler les constats du terrain, les réalités de travail des Centres et l'évolution de la situation des publics fréquentant ces Centres au travers d'une analyse systématique des 13 catégories de problématiques reprises dans le programme de récolte de données utilisé par les CASG. On verra que le choix qui a été fait de croiser les données statistiques quantitatives avec une approche plus sociologique et qualitative permet de mettre en perspective l'évolution de ces problématiques, de commenter la manière dont elles se présentent dans les Centres et d'explicitier la façon dont ceux-ci tentent d'y répondre. En outre, ces questions et la manière dont les Centres s'en emparent sont aussi révélatrices des problématiques émanant du terrain et peuvent donc donner lieu à des interpellations à destination des pouvoirs publics et des décideurs à propos de ce qu'il conviendrait de mettre en place, d'inventer ou d'aménager...

Ce rapport est structuré en deux parties : un premier chapitre consacré aux problématiques déposées dans nos Centres ; une deuxième partie qui présente des « notions » que les Centres ont pu dégager dans un dialogue réflexif sur le travail social.

Chaque notion reprend une réflexion, une préoccupation, un constat sur le travail social des services sociaux généralistes.

Enfin, ce rapport dégage des lignes de force, qui ne sont pas nouvelles, mais qui interpellent de plus en plus.... Quelle est la marge de manœuvre des travailleurs sociaux lorsque les solutions légales aux problèmes sociaux sont saturées ? Devons-nous finalement armer nos publics à survivre dans la précarité ? Quelle est la part des approches communautaire ou collective dans des interventions de plus en plus individualisées ? Toutes questions qui ouvrent des débats au sein des CASG mais qui concernent bien entendu l'ensemble de la vie sociale.



En guise de conclusion, nous avons choisi de publier le scénario d'une saynète écrite en Groupe de Travail à l'occasion des « Rencontres Irisées » 2015, co-organisées par la FdSS, le CBCS, l'AMA et la CLASS. A elle seule, cette courte pièce, jouée à plusieurs reprises et dont les acteurs sont des travailleurs sociaux des Centres, permet de prendre la mesure des problématiques et des questions qui traversent le travail des Centres d'Action Sociale Globale.



Analyse des problématiques

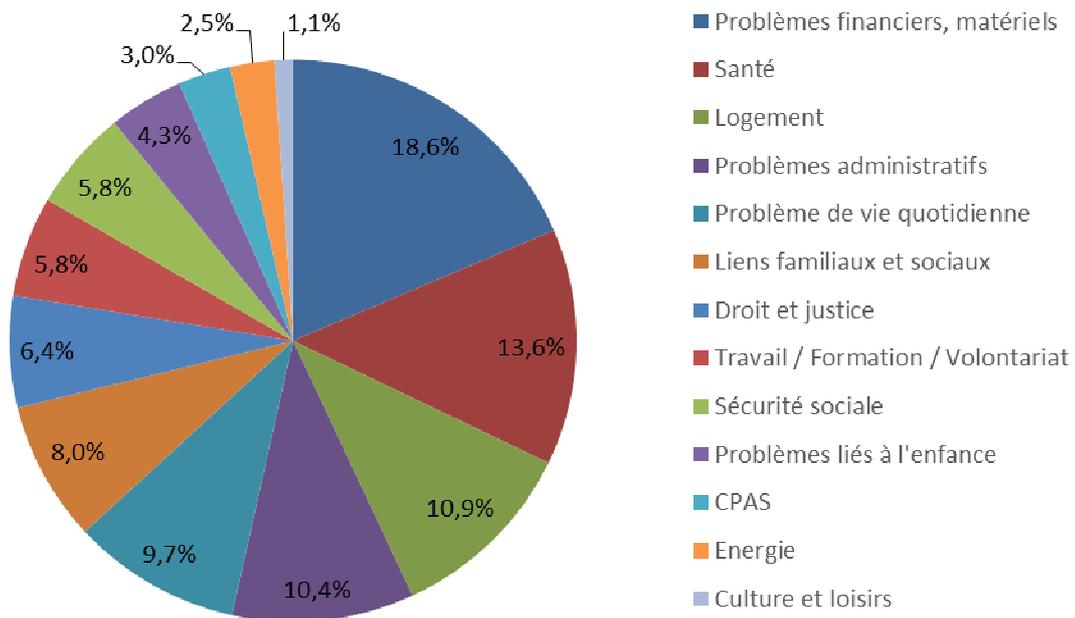
Vue sur l'ensemble des problématiques pour la période 2012-2015

Les CASG encodent, recueillent leurs données dans un programme qui permet de fournir une première idée des problématiques rencontrées dans les Centres. S'il n'est pas toujours possible - pour diverses raisons : limites de l'outil statistique, différences d'encodage, lissage des données...- d'obtenir une vue fine et de proposer une lecture précise du paysage social bruxellois, les graphiques qui suivent offrent néanmoins un aperçu du poids des problématiques dans le secteur des Services généralistes francophones à Bruxelles, de leur variation sur 4 années et du profil des personnes qui fréquentent les Centres selon de larges catégories qui reflètent également l'évolution des problématiques pour tel public particulier ou singulier, telles les familles monoparentales ou les personnes âgées... Seuls, ces chiffres ne peuvent bien entendu rien nous raconter ou alors ils nous proposeraient des histoires partielles ou parcellaires. Les treize problématiques ont été prétexte à un échange qui a produit un texte qui brasse et reflète la réalité, les constats, les revendications des 10 CASG.



Répartition des problématiques : PERIODE 2012-2015

(en % du total des problématiques encodées)



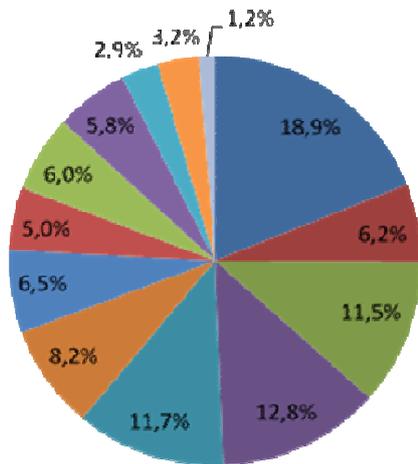
Indication de lecture : Les « problèmes financiers et matériels » représentent 18,9% du total des problématiques encodées au cours de la période 2012-2015. Les problématiques « Santé » représentent quant-à-elles 13,6% du total des problématiques encodées. La moyenne du nombre total des problématiques encodées au cours de la période 2015-2012 est de 26.865 problématiques par an.



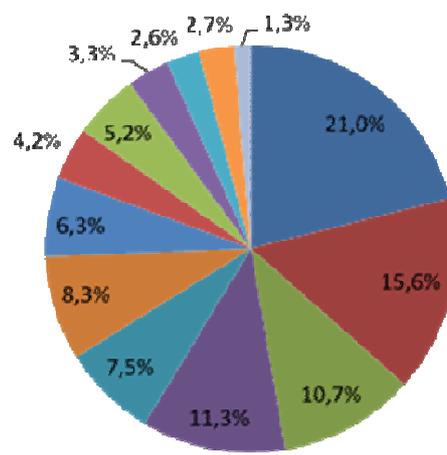
Répartition des problématiques

(en % du total des problématiques encodées par période considérée)

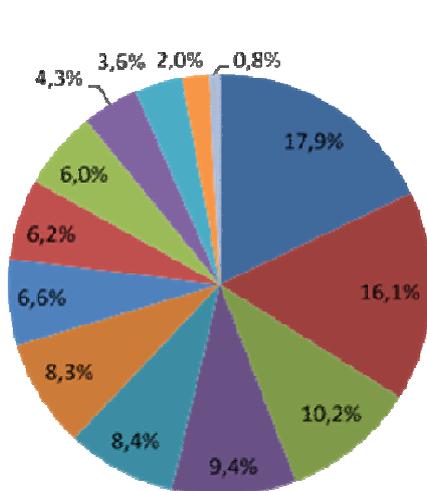
- Problèmes financiers, matériels
- Logement
- Problème de vie quotidienne
- Droit et justice
- Sécurité sociale
- CPAS
- Culture et loisirs
- Santé
- Problèmes administratifs
- Liens familiaux et sociaux
- Travail / Formation / Volontariat
- Problèmes liés à l'enfance
- Energie



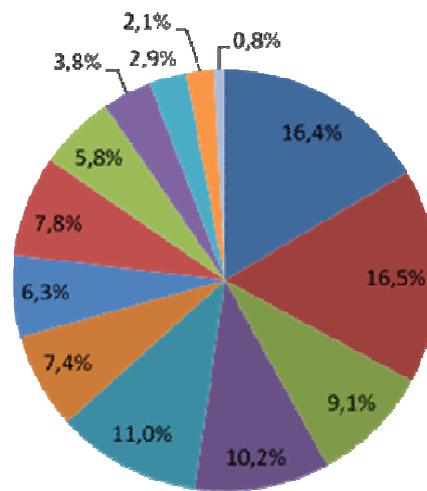
année 2012



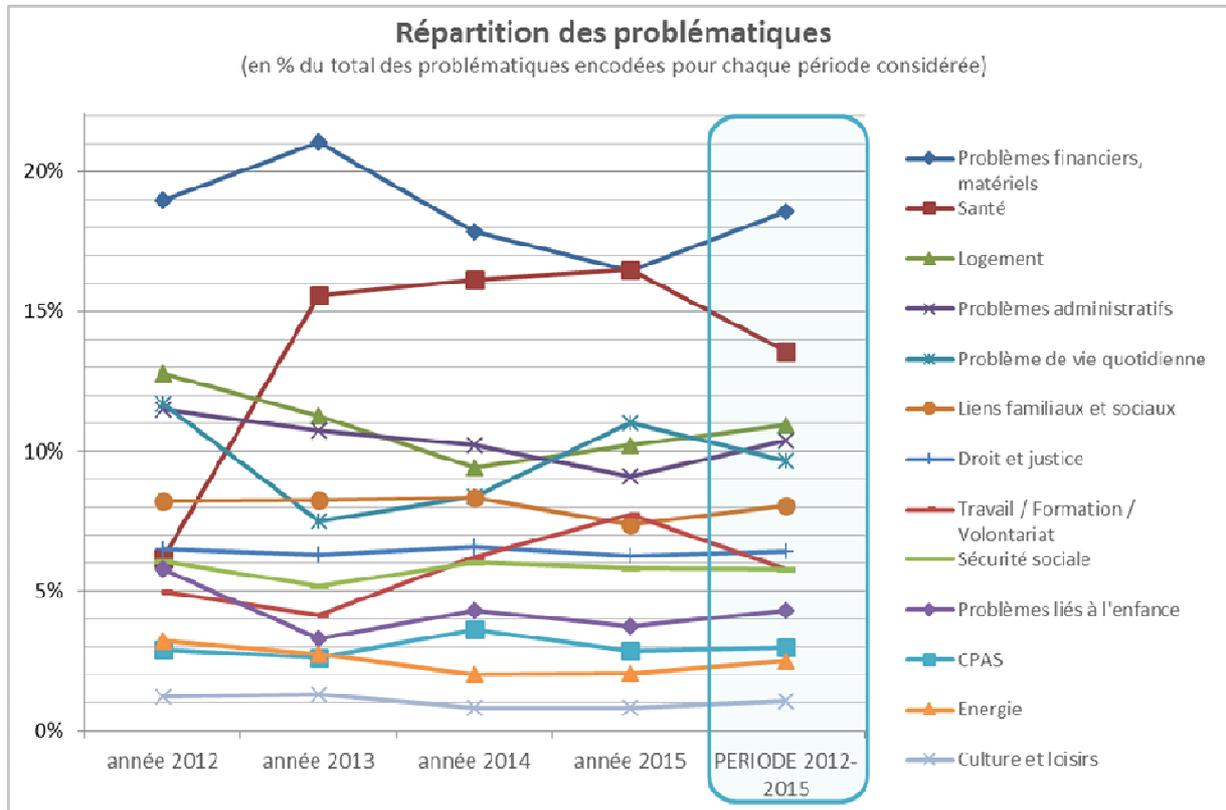
année 2013



année 2014

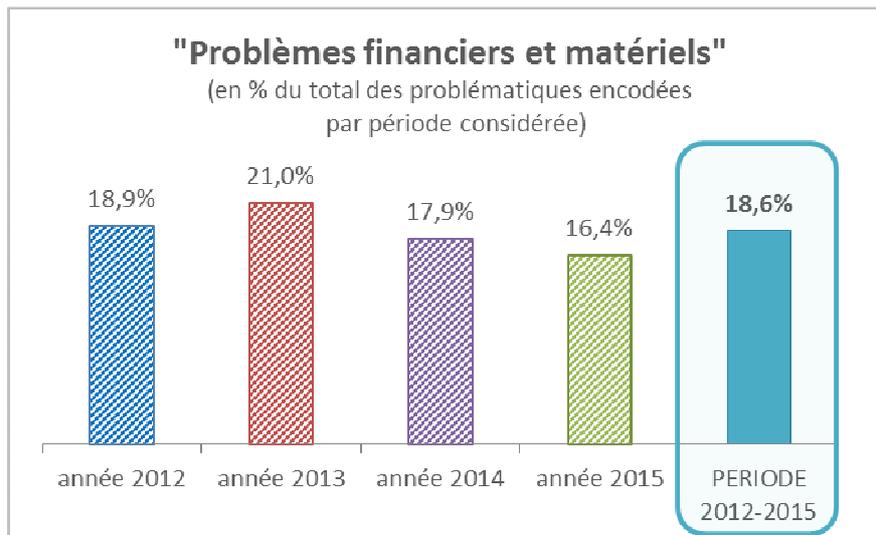


année 2015





Problèmes financiers et matériels



Indication de lecture : En 2012, les « problèmes financiers et matériels » représentaient 18,9% du total des problématiques encodées dans l'année. En 2013, leur part est passée à 21%, avant de baisser les deux années suivantes. Au cours de la période 2012-2015, 18,6% des problématiques encodées relevaient de cette catégorie.

La notion de « problèmes financiers et matériels » est large. Trop large peut-être en cela qu'elle contient bien d'autres problématiques touchant aux frais de santé comme au coût du logement ou aux dépenses liées à la scolarité des enfants.

Mais elle est pourtant centrale car elle permet notamment de faire émerger des nouvelles demandes et de révéler de troublantes stratégies de survie. Les travailleurs pauvres font partie de ces nouveaux demandeurs auxquels les services sont confrontés. Un emploi ne représente en effet pas (plus ?) la garantie de fins de mois gérables : afin d'exercer ou de conserver leur poste, ces travailleurs pauvres sont par exemple confrontés à des frais et à des dépenses (déplacements, téléphone, garde des enfants) qui diminuent d'autant des salaires souvent déjà étriqués.

Ces personnes viennent donc gonfler le nombre des usagers s'adressant aux Centres et aux services et pour lesquelles les possibilités d'intervention se réduisent en conséquence. Les seules réponses des Centres sont bien souvent des accompagnements et des écoutes de



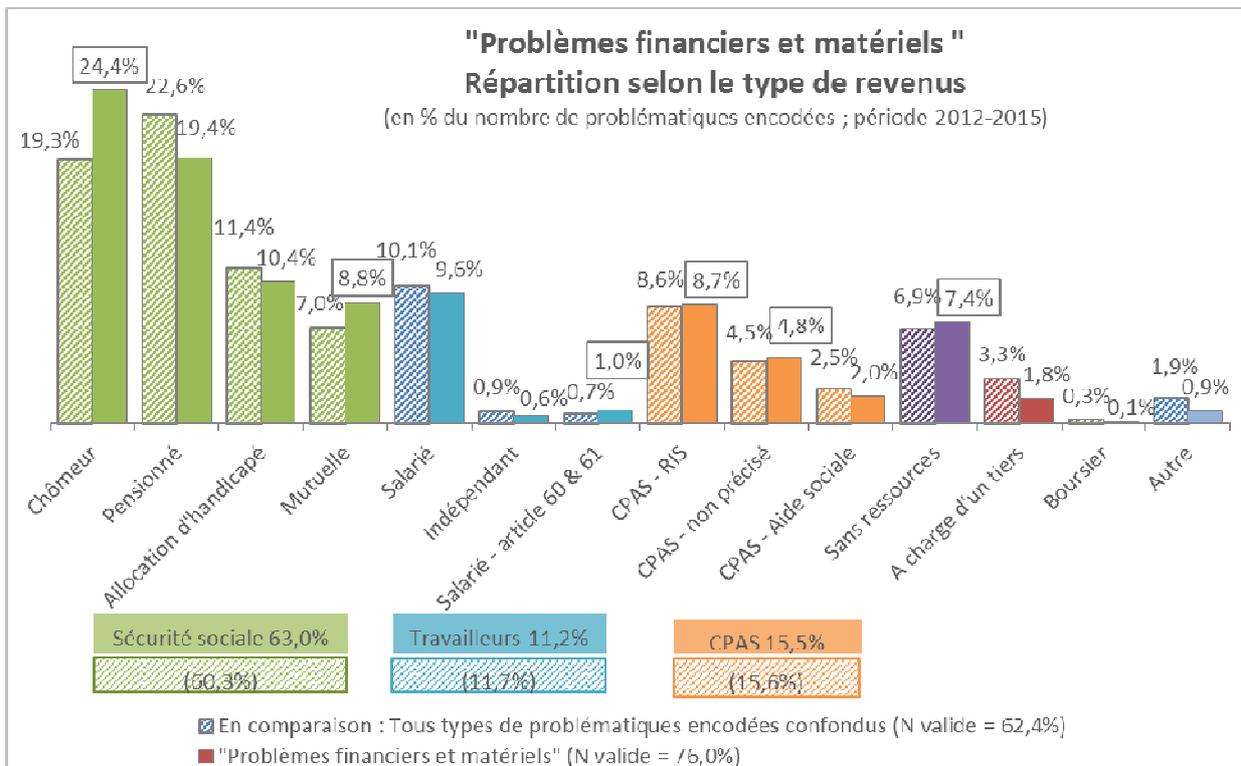
court ou long terme ou des aides matérielles (aide alimentaire, vestimentaire ou pharmaceutique). L'aide financière directe restant plus exceptionnelle. Bref, le principal travail des Centres est d'effectuer une « éducation » à la survie avec presque rien. Dans ce « presque rien », il faut compter aussi dans ces « problèmes financiers et matériels », l'évidente question du surendettement. Ces surendettements doivent moins, ainsi qu'on pourrait rapidement le penser, à des dépenses engagées de façon irréfléchie, mais bien à une incapacité à honorer des factures d'énergie, d'hôpital, de téléphone ainsi qu'à rembourser des achats à crédit de meubles, de vêtements ou de matériel électro-ménager. La prise en charge des usagers en surendettement dépend beaucoup du stade de la procédure où ils se trouvent. Il va de soi qu'une intervention au moment de la réception d'un premier courrier de recouvrement par huissier est plus aisément réalisable que lorsque l'affaire est déjà portée en justice. Même s'il faut aller vite aussi afin de freiner l'appétit des huissiers : il n'est pas rare qu'en quelques mois à peine, un impayé de 80 euros se transforme en une dette de 400 euros. Le recours à un service de médiation de dettes reste évidemment la solution prônée dès lors que les Centres sont arrivés au bout de leurs capacités d'intervention. Mais encore faut-il que ces services disposent des capacités d'accueillir et de suivre de nouvelles demandes.

*« On a oublié de s'occuper des gens,
on a préféré s'occuper de ce qui pose problème à la société,
chez les gens »*

Là aussi, on note une raréfaction de la possibilité de recours à ces organes de médiation, eux aussi surchargés. Le relèvement des minima sociaux représente évidemment la première réponse à apporter à ces situations de précarité financière dans la mesure où le retour ou l'entrée sur le marché du travail reste dans la majorité des cas illusoire et irréalisable. L'établissement d'un ratio raisonnable entre les prix des logements et les allocations reçues (voir à ce sujet le chapitre consacré au « logement ») semble aussi une proposition sensée. Surtout si l'on y ajoute une indispensable individualisation des droits sociaux. Mais, dans l'urgence d'une gestion de la problématique du surendettement, la multiplication d'ateliers de sensibilisation, d'échanges de bons plans ou de méthodes d'apprentissage d'une consommation alternative paraît présenter le niveau réaliste



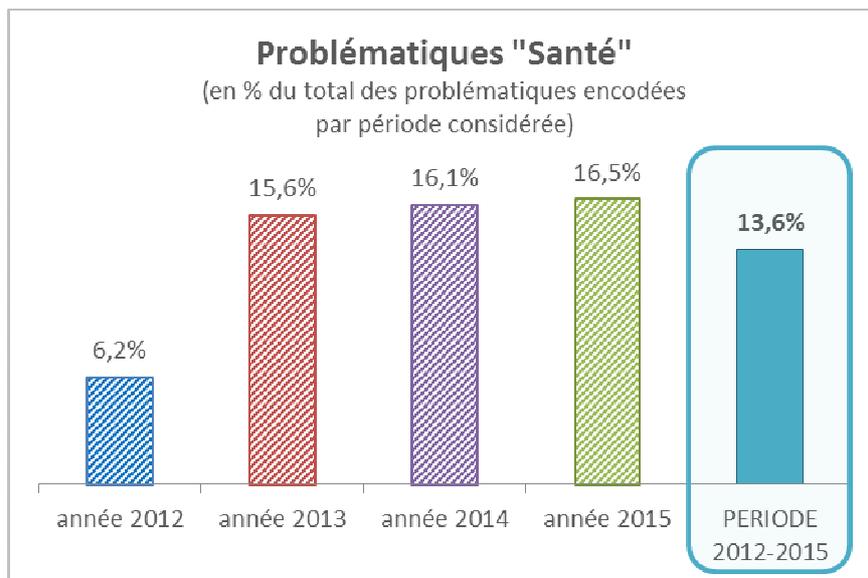
d'intervention que peuvent désormais avoir les Centres et les services. En attendant bien entendu qu'un frein soit mis aux politiques d'austérité et d'exclusions du chômage, ce qui autoriserait à reprendre les questions par l'amont et à ne pas devoir les suivre au fil de leur noyade progressive...



Indication de lecture : 24,4% des problématiques encodées dans la catégorie « Problèmes financiers et matériels » au cours de la période 2012-2015 concernaient des « chômeurs ». Cette catégorie apparaît sur représentée puisque, tous types de problématiques confondus, leur part était de 19,3%. Un constat similaire peut être fait au sujet d'autres catégories, comme par exemple les bénéficiaires de « mutuelle » et les personnes « sans ressources ».



Santé



Indication de lecture : En 2012, les problématiques « Santé » représentaient 6,2% du total des problématiques encodées dans l'année. En 2013, leur part est passée à 15,6%. Au cours de la période 2012-2015, 13,6% des problématiques encodées relevaient de cette catégorie.

Pour ce qui est de l'axe « Santé », il est important de distinguer ce qui appartient à la santé mentale et ce qui relève de la santé physique. Et de faire également le départ entre la particularité de certains CASG qui touchent un public spécifique (prostitution ou LGBT), ceux qui s'adressent en grande partie à une tranche plus âgée de la population bruxelloise et l'ensemble des autres Centres. Mais quoi qu'il en soit et quelle que soit la position d'où on les observe, les troubles mentaux deviennent, depuis quelques années, un marqueur social en soi. Ils sont présents dans chaque problématique et vouloir les contenir et les recenser simplement sous le vocable « santé » serait pure illusion ou complet déni : le logement, les problèmes quotidiens ou les relations familiales sont, de façon non exhaustive, autant de domaines où les troubles touchant à la santé mentale sont visibles et repérables. Ces troubles sont souvent difficilement gérables par les équipes en ce qu'ils traduisent des fragilités sociales elles-mêmes très perturbantes et très éprouvantes pour les travailleurs sociaux. L'isolement, le manque de reconnaissance, l'absence de statut social sont, entre autres, des facteurs importants de fragilité mentale chez les usagers. Le manque d'emploi, en ce sens, est crucial. Les usagers sans emploi sont aussi sans réseau social. Le manque



d'argent est évidemment un facteur aggravant, en ce qu'il condamne à l'inactivité et à une forme d'apathie culturelle ou de renonciation aux loisirs qui empêche elle aussi d'engager et de s'engager dans une relation. Les Centres effectuent l'accompagnement le plus sensible possible lorsque ces situations se présentent : l'écoute est primordiale et l'orientation vers des services spécialisés est privilégiée dès lors que la situation de la personne le requiert. Pour autant, les CASG tentent également de répondre et de solutionner des questions concrètes qui sont source ou conséquence du trouble rencontré : problèmes d'impayés, de promiscuité ou encore de traumatismes liés à des statuts particuliers comme, par exemple, dans le cas de personnes sans papiers et comme, par exemple, dans le cas de personnes sans papiers vivant une situation d'addiction ou traversant une question de genre... L'on voit dès lors que le champ de la santé mentale n'est pas restrictif ni réductible à des troubles strictement psychiatriques mais qu'il couvre bien d'autres problématiques. La question de la santé physique est liée à des facteurs tangibles et repérables comme peuvent l'être l'insalubrité du logement ou le manque de nourriture et singulièrement de nourriture équilibrée. Mais, là aussi, il n'est pas possible de faire l'impasse sur les causes psychologiques, sources de stress ou de dépression, qu'engendrent les situations de précarité. A quoi s'ajoutent également des raisons culturelles : la relation au médecin ne va pas en effet de soi pour tout le monde, que l'on soit une personne étrangère ou une personne en très grande précarité.

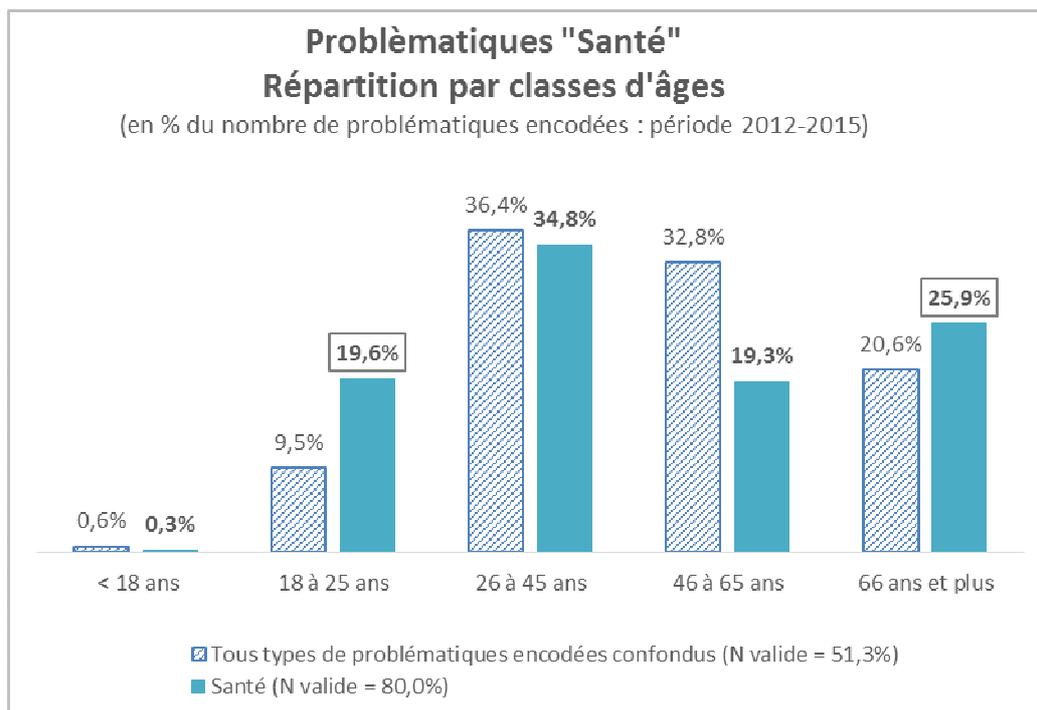
« Depuis que le fédéral a décidé de raccourcir les temps d'occupation des lits en maternité, on a dû inventer de nouvelles formes de prise en charge et envoyer des sages-femmes à domicile.

Ce ne sont pas seulement des sages-femmes, ce sont des signaux d'alerte »

Lorsque les Centres s'emparent de la problématique de la santé physique, c'est pourtant bien souvent par le biais des coûts et des dépenses. Certaines personnes doivent postposer leurs visites chez le médecin ou l'achat de médicaments prescrits jusqu'à ce que cela devienne tellement urgent qu'il est parfois déjà trop tard. D'autres ne parviennent pas à honorer leurs factures d'hospitalisation ou de visites chez un spécialiste. D'autres encore voudraient obtenir une carte médicale auprès du CPAS, désormais accordée de façon très sélective... Une maladie, même bénigne, est aujourd'hui pour un nombre croissant de



personnes un « accident de la vie » auquel elles ne peuvent financièrement pas faire face, même lorsque elles sont détentrices d'un statut Bim ou Omnio. Lorsque les demandes réfèrent clairement à de l'assistance médicale ou requièrent de l'information spécifique, les Centres orientent les usagers vers des maisons médicales, un dispensaire ou quelque service que ce soit qui puisse prendre en charge gratuitement ou à moindres frais le patient. Dans ce tableau, les personnes âgées, les personnes LGBT ou les personnes prostituées occupent une place particulière parce que singulière et spécifique. Le maintien à domicile des personnes âgées dépend évidemment de leurs conditions sanitaires : c'est pourtant dans un nombre significatif de cas, une des conditions pour continuer, précisément, de vivre en bonne santé. En ce sens, le maintien à domicile devrait pouvoir s'effectuer proportionnellement aux revenus et via l'individualisation de ces revenus.



Indication de lecture : 19,6% des problématiques encodées dans la catégorie « Santé » au cours de la période 2012-2015 concernaient des titulaires de dossier âgés de « 18 à 25 ans ». Cette catégorie apparaît surreprésentée puisque, tous types de problématiques confondus, leur part était de 9,5% seulement. Un constat similaire peut être fait concernant la catégorie « 66 ans et plus ».

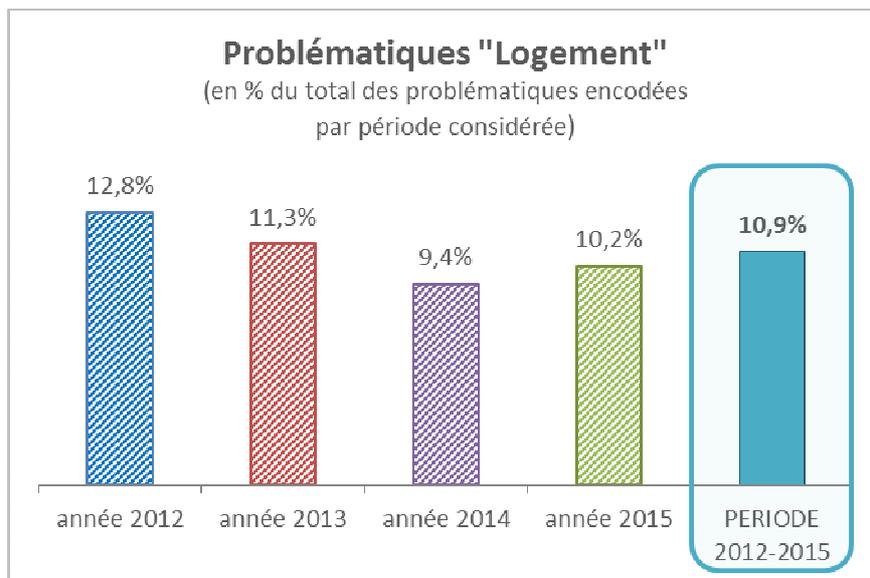
Pour les personnes LGBT, le secteur de la santé physique concerne essentiellement le soutien et l'accompagnement en matière de transgenrisme ou de procréation médicalement assistée ainsi, évidemment que la prévention des maladies sexuellement transmissibles,



comme c'est le cas également dans le secteur de la prostitution où l'origine, souvent étrangère, des travailleuses du sexe complique la sensibilisation et complexifie le soutien à apporter. Il n'y a donc pas lieu de s'étonner, au vu du champ que la notion « santé » recouvre, qu'elle occupe la deuxième position des préoccupations et des occupations des CASG ces quatre dernières années encore.



Logement



Indication de lecture : En 2012, les problématiques « Logement » représentaient 12,8% du total des problématiques encodées dans l'année. Au cours de la période 2012-2015, 10,9% des problématiques encodées relevaient de cette catégorie.

La question du logement est particulièrement exemplative du manque de réponses auquel est confronté le secteur social. La problématique n'est pas neuve, mais ces quatre dernières années ont permis de constater qu'elle était durable et en voie de devenir insoluble.

Le logement privé est rare et cher et il n'est pas inhabituel que des usagers y consacrent la moitié de leurs revenus. Lorsque le loyer est abordable, le logement est le plus souvent de mauvaise (voire de très mauvaise) qualité. En outre, les propriétaires exigent de plus en plus de garanties et le statut social du locataire potentiel est de plus en plus stigmatisant. En cas de signature d'un bail, la difficulté de rassembler le montant de la garantie constitue une épreuve supplémentaire et peu d'organismes accordent désormais cette avance. Le logement public est quant à lui insuffisant et y trouver une place est devenu presque illusoire. La pression démographique, pour sa part, n'a pas baissé. Et les récents mouvements migratoires ainsi que les statuts qu'ils vont contribuer à ouvrir vont encore accentuer le phénomène.

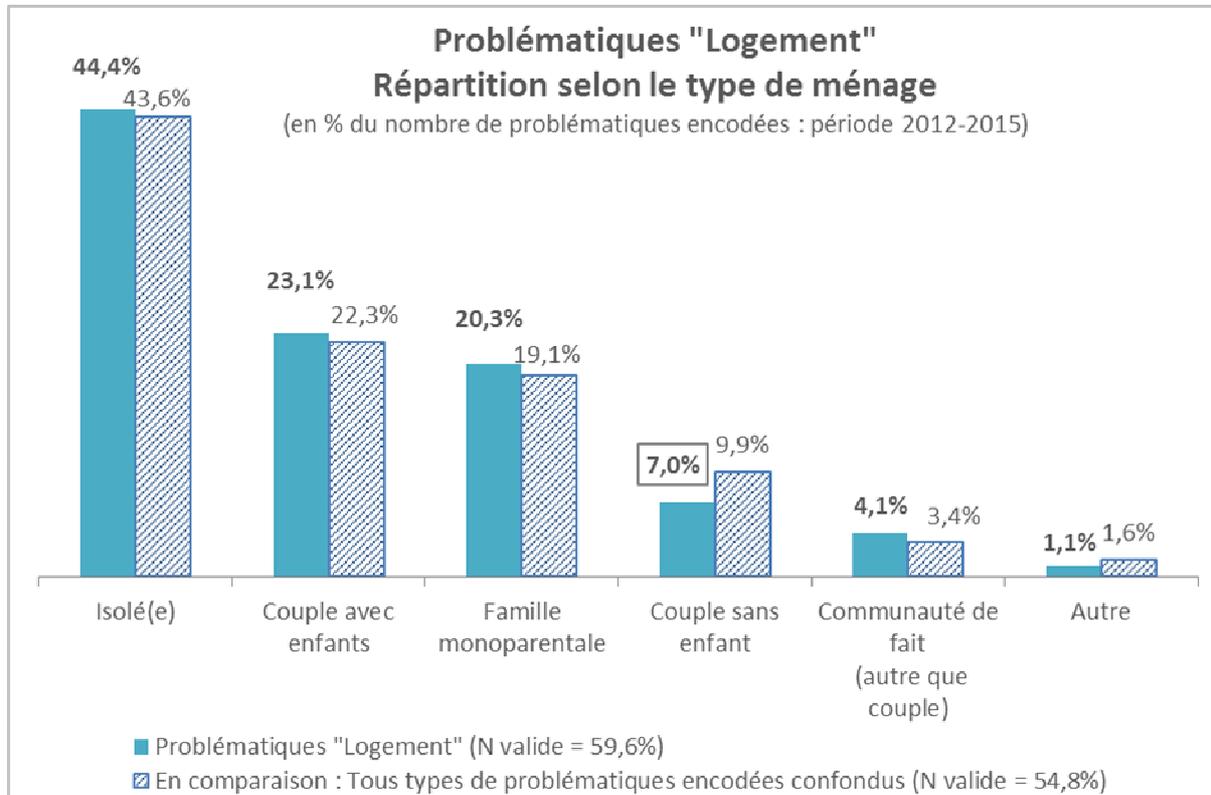
De façon inversement proportionnelle, l'on constate également que la cherté des loyers dans la capitale pousse de plus en plus d'usagers à quitter Bruxelles pour des régions ou



communes au parc immobilier plus accessible. La situation est telle que certains CPAS, aujourd'hui, autorisent des expériences d'habitat groupé, de vie en communauté ou en colocation, ce qui revient en quelque sorte à appliquer un genre d'individualisation des droits, tandis que chez d'autres ces méthodes « alternatives » de logement sont considérées comme une forme de fraude sociale que le gouvernement fédéral, à travers sa loi « compteurs », entend repérer et sanctionner. Ces paradoxes et ces contradictions contribuent à compliquer une situation déjà suffisamment complexe pour les usagers comme pour les travailleurs sociaux.

*« Ce qui change, c'est que nos interventions ont atteint leurs limites
alors que les problématiques deviennent plus nombreuses »*

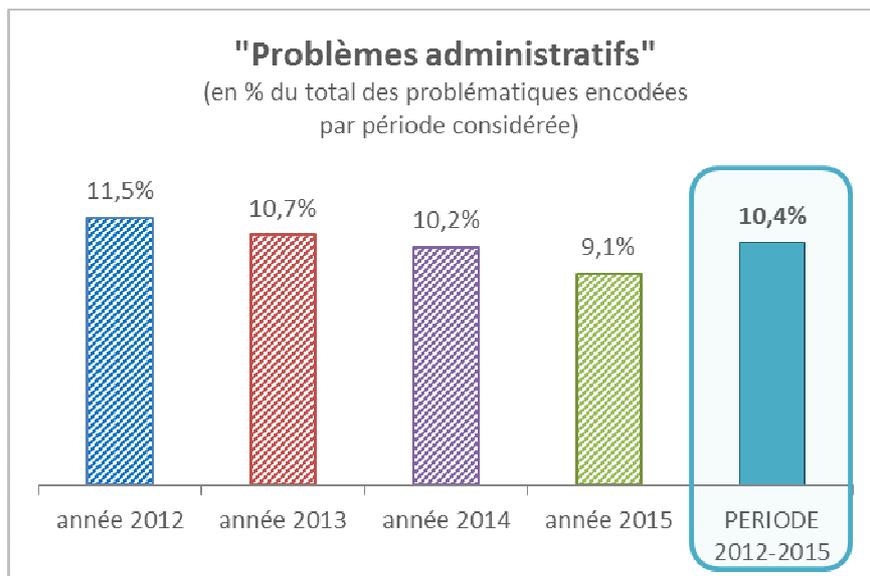
De sorte qu'augmenter le nombre de logements publics à caractère social et miser sur la rénovation du parc existant devient crucial si l'on veut apporter le début d'une réponse à ces questions brûlantes. La mise sur pied d'un encadrement des loyers privés par l'instauration d'un système de stabilisation des prix (notamment par le développement des A.I.S.) constitue également une proposition recevable, notamment si l'on veut priver de clients les marchands de sommeil. Enfin, inventer de nouvelles formes d'habitats et créer des synergies avec d'autres acteurs du public afin de rénover ou bâtir un parc immobilier « alternatif » va devenir bientôt une question incontournable. Quelques expériences de ce type sont en cours dans les Centres, qui demanderont à être évaluées avant d'être reproduites. Mais, de façon générale – et à part quelques points « d'éclaircie », comme la probabilité plus grande de trouver un logement si l'on est seul et retraité –, la problématique du logement représente l'un des défis majeurs dont devra s'emparer de façon volontariste et inventive la Région bruxelloise. Le Code bruxellois du logement permet en soi des avancées déjà fort intéressantes et prévoit une organisation et une délégation moins restrictives que le Code wallon. Sans doute faudrait-il alors pousser plus loin les capacités et les volontés régionales...



Indication de lecture : 7% des problématiques encodées « Logement » au cours de la période 2012-2015 concernaient des personnes en « couple sans enfant ». Cette catégorie apparaît ici sous-représentée puisque, tous types de problématiques confondus, leur part était de 9,9%.

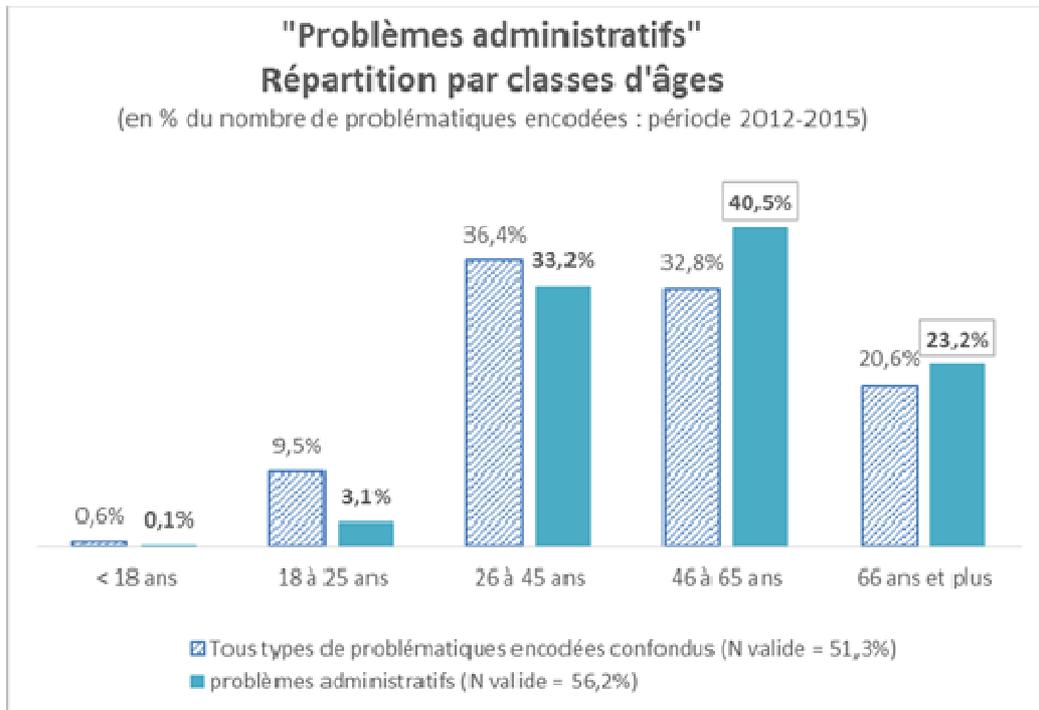


Problèmes administratifs !



Indication de lecture : En 2012, les « problèmes administratifs » représentaient 11,5% du total des problématiques encodées dans l'année. Au cours de la période 2012-2015, 10,4% des problématiques encodées relevaient de cette catégorie.

Fortement en lien avec les problèmes de vie quotidienne, les problèmes administratifs sont révélateurs du fossé qui se creuse entre les administrations et leurs attributaires. Ils constituent aussi, lors des permanences, un biais par lequel aborder d'autres questions qui touchent l'utilisateur, pour autant que la relation de confiance s'établisse et que la rencontre se fasse dans une certaine durée. Ce que l'on apprend de ces « problèmes administratifs », c'est par exemple qu'une pratique maîtrisée ou presque de la langue et de l'écriture françaises est loin d'être suffisante pour faire face à l'administration ou à un service quelconque comme la comptabilité d'un hôpital ou à la facture d'un fournisseur d'électricité ou à la réception d'un Pro Justicia... Il faut encore posséder le jargon propre à chaque matière, connaître la législation, se sentir à l'aise dans la demande d'information ou dans la négociation... Il faut aussi pouvoir garder son calme et, de façon plus pragmatique, posséder le crédit nécessaire pour pouvoir téléphoner, surtout dans le cas de ces services aux répondants inébranlables, prêts à faire durer autant que possible le temps de communication...



Indication de lecture : 40,5% des problématiques encodées « Problèmes administratifs » au cours de la période 2012-2015 concernaient des titulaires de dossier âgés de « 46 à 65 ans ». Cette catégorie apparaît ici surreprésentée puisque, tous types de problématiques confondus, leur part était de 32,8%. Un constat similaire peut être fait concernant la classe d'âge des « 66 ans et plus ».

Dès lors qu'un grain de sable vient griffer la machine déjà très tatillonne — et que l'erreur soit commise par l'administration elle-même ou par l'utilisateur ne change pas grand-chose — la bureaucratie devient alors productrice de réactions en chaîne qui peuvent ruiner toute chance raisonnable de mettre un terme à un malentendu ou de réparer une bourde.

« Je ne connais personne qui ne dorme pas avec ses soucis »

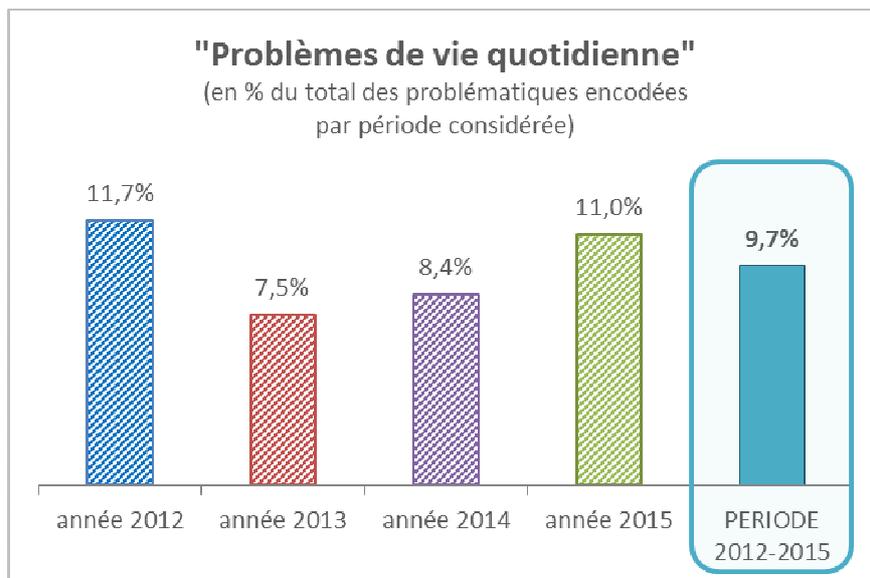
Les administrations ne se souciant que des dossiers et portant peu de soin aux personnes, elles sont aussi aveugles aux difficultés ou aux contingences des plus démunis. Afin de préserver leurs droits et d'être en mesure de les exercer ou de les faire respecter, un grand nombre d'utilisateurs confient dès lors leur(s) dossier(s) aux services des Centres à qui il revient de démêler l'écheveau. Certaines de ces démarches pourraient être évitées, notamment par des organismes qui ont accès à la « Banque Carrefour ». Citons à titre d'exemple, les Mutuelles qui pourraient donner accès directement au statut Omnio plutôt que



d'exiger diverses attestations auprès de leurs affiliés. Ce serait pourtant réalisable au regard de ce qui se passe pour l'application du tarif social pour l'électricité ou le gaz naturel où tout a été automatisé.



Problèmes de vie quotidienne



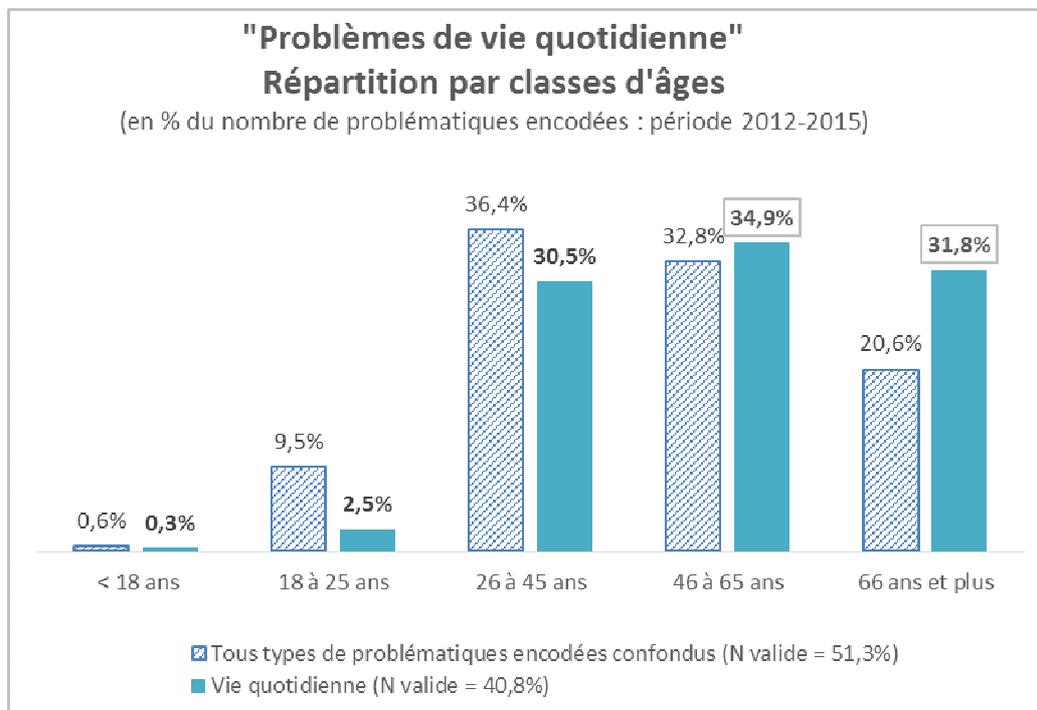
Indication de lecture : En 2012, les « problèmes de vie quotidienne » représentaient 11,7% du total des problématiques encodées dans l'année. Au cours de la période 2012-2015, 9,7% des problématiques encodées relevaient de cette catégorie.

Les problèmes de vie quotidienne que rencontrent les Centres sont principalement relatifs à deux types de problématiques bien précises et qui peuvent paraître sans rapport au premier abord : l'âge et la langue.

La question de l'âge est prégnante dans la plupart des CASG : la perte progressive de l'autonomie ou l'acquisition de handicaps en même temps que le développement d'une vieillesse se déroulant désormais en meilleure santé amènent à augmenter le nombre d'usagers s'adressant à leurs services. Le plus souvent, les demandes concernent les conditions et les moyens d'un maintien à domicile. Rares sont les personnes envisageant volontairement un logement en résidence ou un placement en maison de repos. De sorte qu'il devient désormais logique de mettre sur pied des dispositifs permettant d'entourer la personne d'un réseau d'entraide (service d'aide familiale et ménagère, service de soins à domicile, service de télévigilance appareillé, service de repas à domicile, service de volontaires et de visiteurs, ...). Cette individualisation de la réponse est d'autant plus remarquable que nous assistons dans le même temps à l'émergence d'un nouveau groupe d'âge sollicitant un nouveau type de réponse sociale : les personnes âgées entre 80 et 100 ans et continuant de vivre seules ou en couple dans leur maison ou leur appartement



habituels. L'allongement de la durée de la vie en bonne santé devient ainsi, paradoxalement, une nouvelle question posée au secteur social. Développer le réseau de soins à domicile et le réseau des aides-ménagères devient dès lors une évidence. De même qu'il devient également urgent de mettre sur pied des services de garde-malades dont les prix ne soient pas exorbitants et hors de portée pour les usagers. Déterminer une réponse globale adaptée au grand âge devient aussi un enjeu.



Indication de lecture : 31,8% des problématiques encodées « Problèmes de vie quotidienne » au cours de la période 2012-2015 concernaient des titulaires de dossier âgés de « 66 ans et plus ». Cette catégorie apparaît ici surreprésentée puisque, tous types de problématiques confondus, leur part était de 20,6%.

L'autre problématique rencontrée par les Centres dans le domaine de la vie quotidienne est la question de la langue : il s'agit alors de répondre à une population illettrée ou analphabète d'une part et à de nouveaux arrivants ne possédant encore que leur propre langue, d'autre part. L'incompréhension des courriers reçus constitue une part significative des demandes formulées par les usagers, mais il faut aussi intégrer les questions liées aux paiements de factures et de loyers. Les problèmes de vie quotidienne deviennent plus complexes, obligeant les bénéficiaires à revenir à plusieurs reprises pour un même dossier. Les Centres



sont de plus en plus amenés à compléter des formulaires de virement car le passage par un guichet, de service public ou apparenté, coûte désormais pour le service rendu... De sorte que les personnes se tournent là aussi vers nos Centres, c'est-à-dire vers un secteur « privé », ce qui n'est pas non plus sans paradoxe.

« On sent bien qu'on glisse.

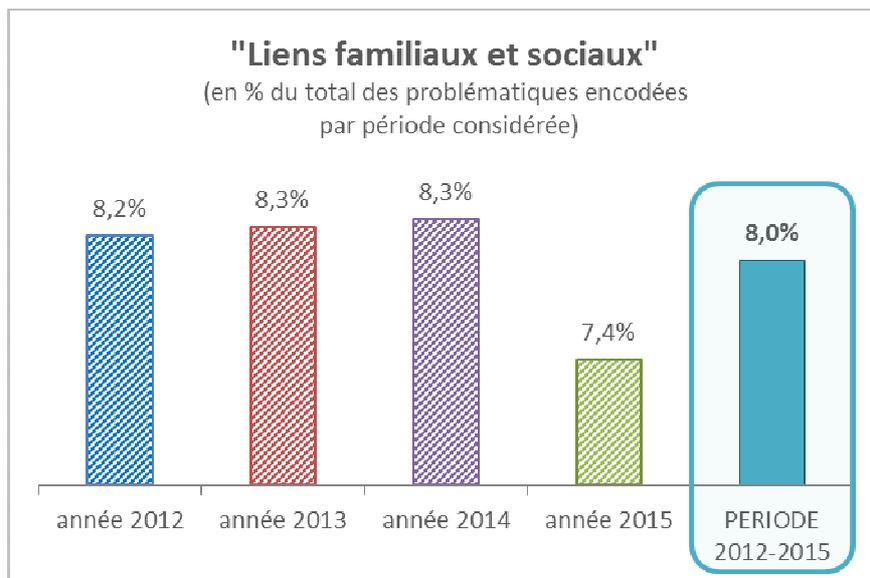
Nous, on voudrait glisser de l'individuel au communautaire.

En fait, on glisse du public au privé »

D'autre part, les formulaires à remplir sont de plus en plus ardu, comme si on voulait éloigner les personnes fragiles de la possibilité de se prendre en charge elles-mêmes. Et c'est dans cette phrase que réside le lien entre ce qui est l'âge et ce qui est la langue : qu'il s'agisse, pour la question de l'âge, de maintenir les personnes dans leurs compétences, ou bien qu'il soit question pour ce qui est de la langue, de doter les personnes de compétences ou bien de les pallier, nous assistons à une forte individualisation du traitement des demandes et à une difficulté croissante d'adresser les personnes vers des interlocuteurs (assez souvent du secteur public, par ailleurs) avec lesquels la relation ne soit pas strictement marchande ou basée sur une politique de rendement.



Liens familiaux et sociaux

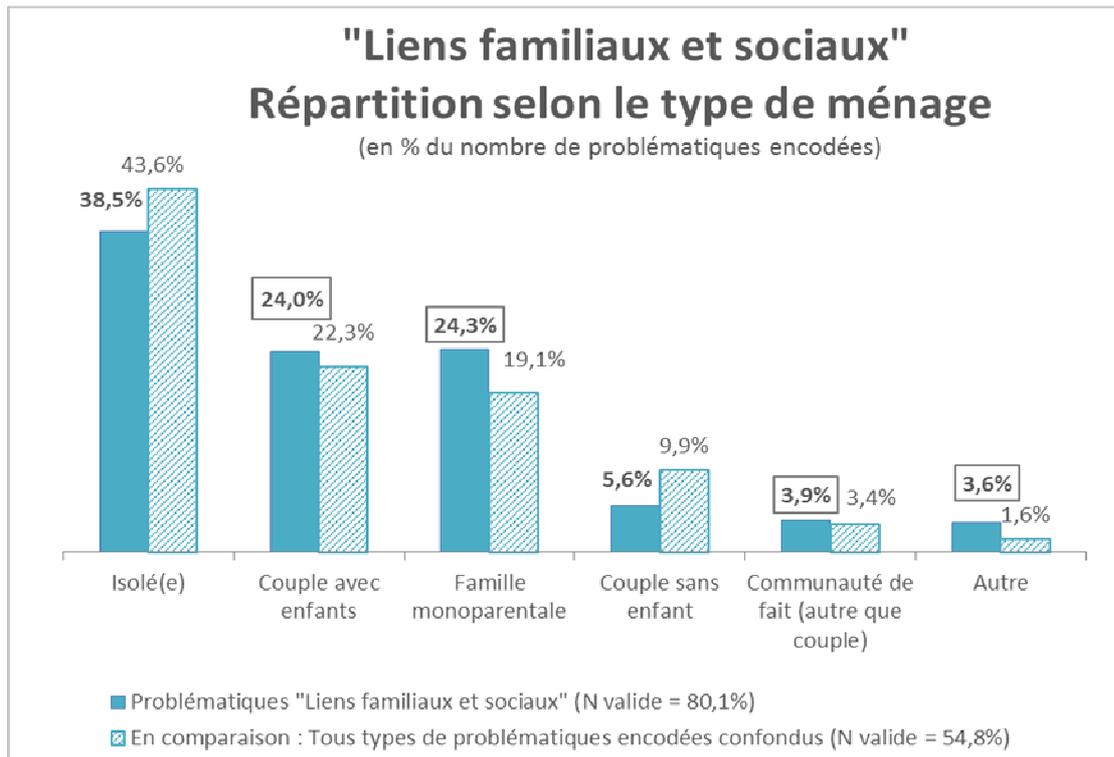


Indication de lecture : En 2012, les problématiques « Liens familiaux et sociaux » représentaient 8,2% du total des problématiques encodées dans l'année. Au cours de la période 2012-2015, 8% des problématiques encodées relevaient de cette catégorie.

Par « Liens familiaux et sociaux », il faut entendre tout ce qui, de la petite enfance au quatrième, voire aujourd'hui au cinquième âge, entre dans la sphère relationnelle médiate ou immédiate d'un usager. Soit, ce qui se passe dans la famille et ce qui, de l'extérieur, interfère sur les relations qu'un individu a avec sa famille ou sur les relations que sa famille entretient avec lui. Et surtout, a-t-on envie de préciser, avec « elle ». Car c'est bien souvent majoritairement des femmes qui s'adressent aux Centres afin de faire part de difficultés domestiques qui peuvent aller d'une instabilité familiale à de la violence conjugale en passant par les mariages arrangés, par la charge d'un grand nombre d'enfants ou par un accès rendu impossible au milieu du travail, sauf à des conditions dégradantes et impossibles à endurer. Beaucoup de femmes mariées s'inscrivent dans un schéma auxquelles elles ont été habituées, surprotégeant les enfants comme les époux, bien souvent des hommes au statut fragilisé offrant une image évanescence de la figure paternelle. Les femmes en situation monoparentale se trouvent elles aussi à surinvestir dans leurs enfants et à leur autoriser des activités ou des accessoires impayables, quitte à se retrouver prises dans des spirales de surendettement. De leur côté, les enfants restent plus longtemps qu'auparavant au domicile parental et si même ils désiraient quitter le noyau



familial, ils y reviendraient sans doute bien vite, faute de moyens financiers suffisants, quitte à grever d'autant le revenu familial. Ces situations ne sont pas des situations isolées, mais présentent des caractéristiques communes et reproduites.



Indication de lecture : 24,3% des problématiques encodées dans la catégorie « Liens familiaux et sociaux » au cours de la période 2012-2015 concernaient des « familles monoparentales ». Cette catégorie apparaît surreprésentée puisque, tous types de problématiques confondus, leur part était de 19,1%. Un constat similaire peut être fait concernant la catégorie des « couples avec enfants » et des personnes vivant en « communauté de fait ».

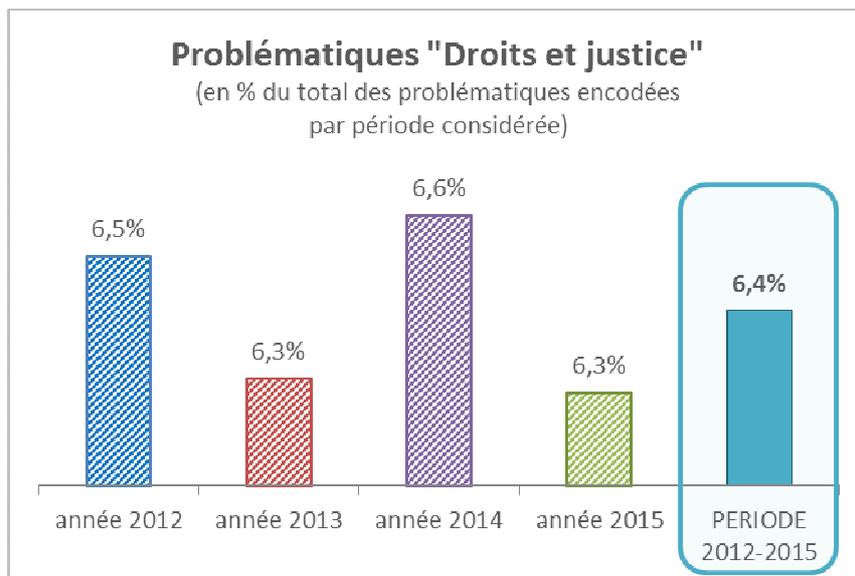
Un travail de type communautaire constitue dès lors une réponse jugée plus adéquate par les CASG : une approche individualisée ne permettant précisément pas de créer ces indispensables « liens » qui servent aussi à mettre à distance sa situation propre. Groupes à tâches, espaces de rencontres, restaurants sociaux, visites collectives, animations, ateliers, soutiens parentaux, self-hep : la panoplie est vaste des propositions faites par les Centres afin d'activer ces visions communautaires. On se doute que les liens familiaux et sociaux présentent une problématique particulière dans le cas des personnes LGBT et que les CASG qui ont développé cette approche ont à faire avec la lutte contre l'homophobie et la culpabilisation qui en découle ainsi qu'au combat pour l'homoparentalité. Ces dix dernières années, l'homophobie s'est, certes, rarement exprimée par des actes de violence à Bruxelles



et les lois votées au fédéral font passer un message clair pour ce qui est de la non-discrimination mais il n'en reste pas moins que l'homophobie n'a pas disparu. Elle est simplement devenue momentanément politiquement incorrecte. On peut se demander ce que deviendront à terme et dans les prochaines années, au vu des approches politiques dites « décomplexées », ces avancées majeures en matière d'acquisition de droits mais aussi de tolérance relative du public envers la communauté LGBT. Dans le milieu de la prostitution, ces « liens familiaux et sociaux » amènent, pour les Centres qui reçoivent les travailleurs et les travailleuses du sexe, à beaucoup d'écoute et beaucoup d'accompagnement des personnes : la famille n'est souvent pas au courant ou bien elle est loin, les voisins souvent de mauvaise composition, les femmes doivent souvent mener une double vie et, en cas d'arrêt de la prostitution, se retrouvent le plus souvent en situation d'isolement et de solitude. Des problématiques requérant elles aussi une approche communautaire, l'écoute se révélant à terme insuffisante et les moyens d'action concrets étant faibles. Notons avant d'en terminer que c'est dans le registre de ces « liens familiaux et sociaux » que les travailleurs sociaux sont appelés à devenir plus interventionnistes – en tout cas dans les CPAS – sur les questions liées au radicalisme et à la fraude sociale.



Droit et Justice



Indication de lecture : En 2012, les problématiques « Droits et Justice » représentaient 6,5% du total des problématiques encodées dans l'année. Au cours de la période 2012-2015, 6,4% des problématiques encodées relevaient de cette catégorie.

Les domaines concernés par la problématique « Droit et Justice » touchent tant différents aspects liés au fonctionnement de la Sécurité sociale ou des CPAS que le droit des étrangers, le droit locatif, le droit en matière de baux et loyers, le droit du travail, le droit familial ou encore la défense contre les discriminations ou les stigmatisations souvent pour des questions de « genre » — comme les droits LGBT où l'on notera, à titre d'information, une forte évolution des demandes touchant à la gestation pour autrui, véritable casse-tête juridique — ou du type de travail presté — comme la prostitution où l'accès aux droits se confronte bien souvent à la passivité ou à l'inaction des autorités censées le faire respecter. Mais, de façon générale, constatons que relever d'un des secteurs afférents à la Sécurité sociale (chômage, maladie, vieillesse, handicap,..) constitue en soi, de façon presque ontologique, un signe de reconnaissance négative aggravant encore les possibilités de bénéficier d'une Justice égale pour tous et chacun. Pensons, par exemple, à la procédure de transaction financière désormais légalement possible et qui est bien entendu inaccessible pour les personnes qui fréquentent nos Centres. D'autres nouvelles mesures prises ces trois dernières années, comme l'assujettissement des avocats à la TVA, le haussement des droits de greffe ou le ticket modérateur en matière de pro deo ne sont pas non plus de nature, pour



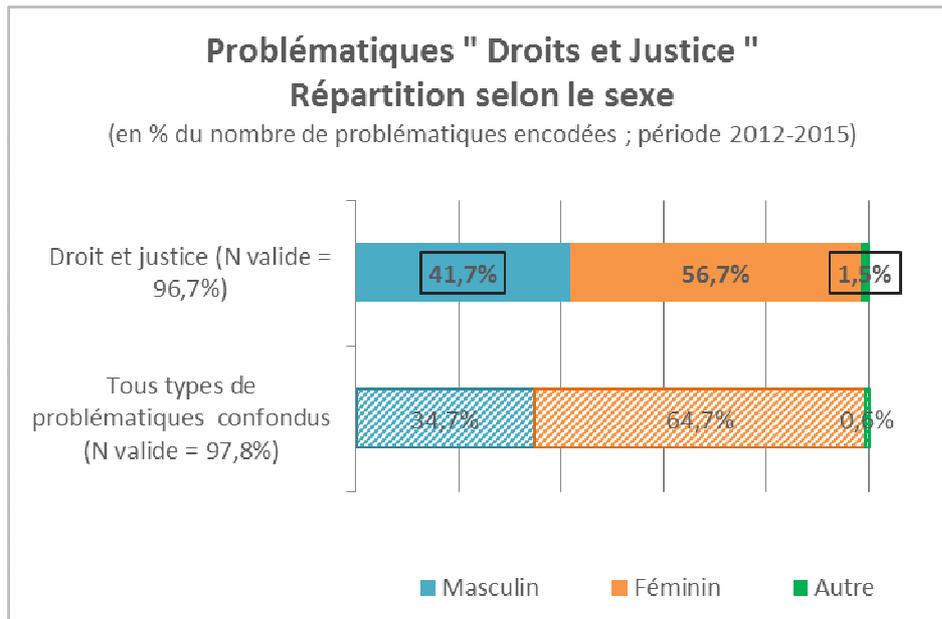
employer un euphémisme, à favoriser l'accès à la Justice. Au contraire, l'on constate que même si la plupart des usagers des CASG rentrent dans les critères pour pouvoir bénéficier de l'aide juridique gratuite, l'accès à ce type de services est beaucoup plus conditionné qu'auparavant, rendant certains recours impossibles à introduire. Le droit des étrangers est particulièrement difficile à appréhender et pose de nombreuses questions. Traiter la demande de personnes étrangères – surtout lorsqu'elles sont en situation irrégulière – de manière adéquate est complexe, même s'il s'agit d'une simple orientation vers un service spécialisé. Il s'agit désormais aussi pour le travailleur social généraliste de pouvoir démêler en amont de façon pointue et critique quelle est la question juridique posée, de sorte à éviter que le demandeur soit renvoyé de service en service. Le fait que l'Office des Etrangers reste opaque et quasi inaccessible ne rend pas les procédures et les explications plus simples... L'on observe aussi désormais un raidissement de la part du législatif concernant les procédures de naturalisation.

*« Parfois je pense qu'on assiste à une sorte
de RB&Bisation de l'accueil des réfugiés »*

Mais à côté de ce qui ressortit clairement à des questions de type juridique, il existe aussi ce qui appartient stricto sensu au domaine de la Justice, c'est-à-dire à la façon dont un Etat de Droit offre la possibilité à tous et à chacun de se voir respecté et pris en compte de façon égale. Il faut bien constater qu'en ces matières d'égalité des chances et des droits les Centres constatent une réduction du « commun » : la réduction ou le manque d'infrastructures sociales, d'un hébergement suffisant ou d'une protection satisfaisante engendrent une souffrance sociale qui n'est pas de nature à garantir la volonté ou la capacité d'intégrer ce « vivre ensemble » qui est pourtant un mantra politique à la mode. Les structures d'accueil pour les enfants font partie intégrante de ces questions touchant à la sécurité et au bien-être d'une société. On ne sera pas surpris d'apprendre qu'elles sont terriblement insuffisantes en Région bruxelloise. Et pourtant la forte augmentation du nombre de familles monoparentales — c'est-à-dire pour parler clairement de mères élevant seules leurs enfants et bénéficiant de salaires misérables ou d'allocations sociales limitées sans pouvoir bénéficier parfois des services d'une crèche — participe à la spirale de la création



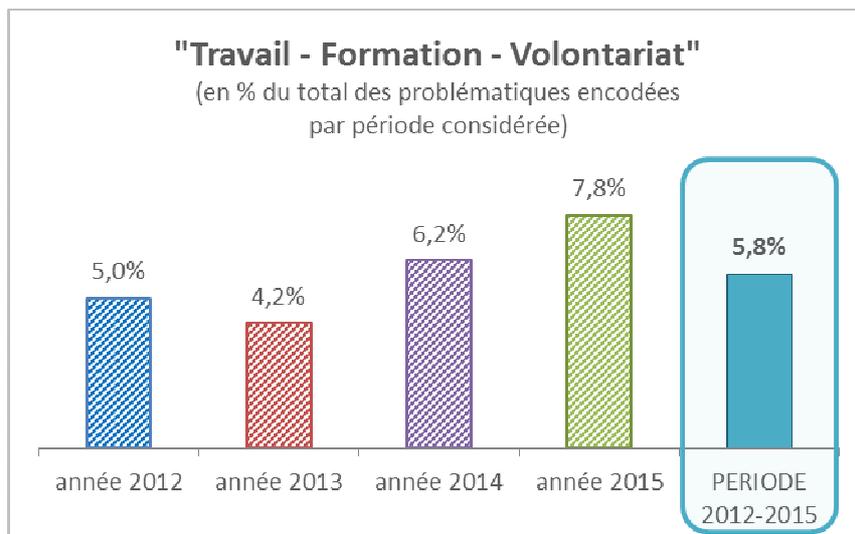
d'appauvrissements en milieu urbain. Ce qui est, on le concédera, une question qui touche à ce que l'on appelle la Justice...



Indication de lecture : 41,7% des problématiques encodées « Droits et Justice » au cours de la période 2012-2015 concernaient des titulaires de dossier de sexe masculin. Cette catégorie est donc surreprésentée puisque, tous types de problématiques confondues, la part qu'elle représente est de 34,7%. Un constat similaire peut-être fait concernant la catégorie « autre » (qui rassemble des sous-catégories créées par certains CASG pour répondre à des besoins spécifiques, telles que « transsexuel(le) », « transgenre », etc., mais aussi « couple », ou « M. et Mme », etc.).



Travail/Formation/Volontariat



Indication de lecture : En 2012, les problématiques « Travail – Formation – Volontariat » représentaient 5% du total des problématiques encodées dans l'année. Au cours de la période 2012-2015, 5,8% des problématiques encodées relevaient de cette catégorie.

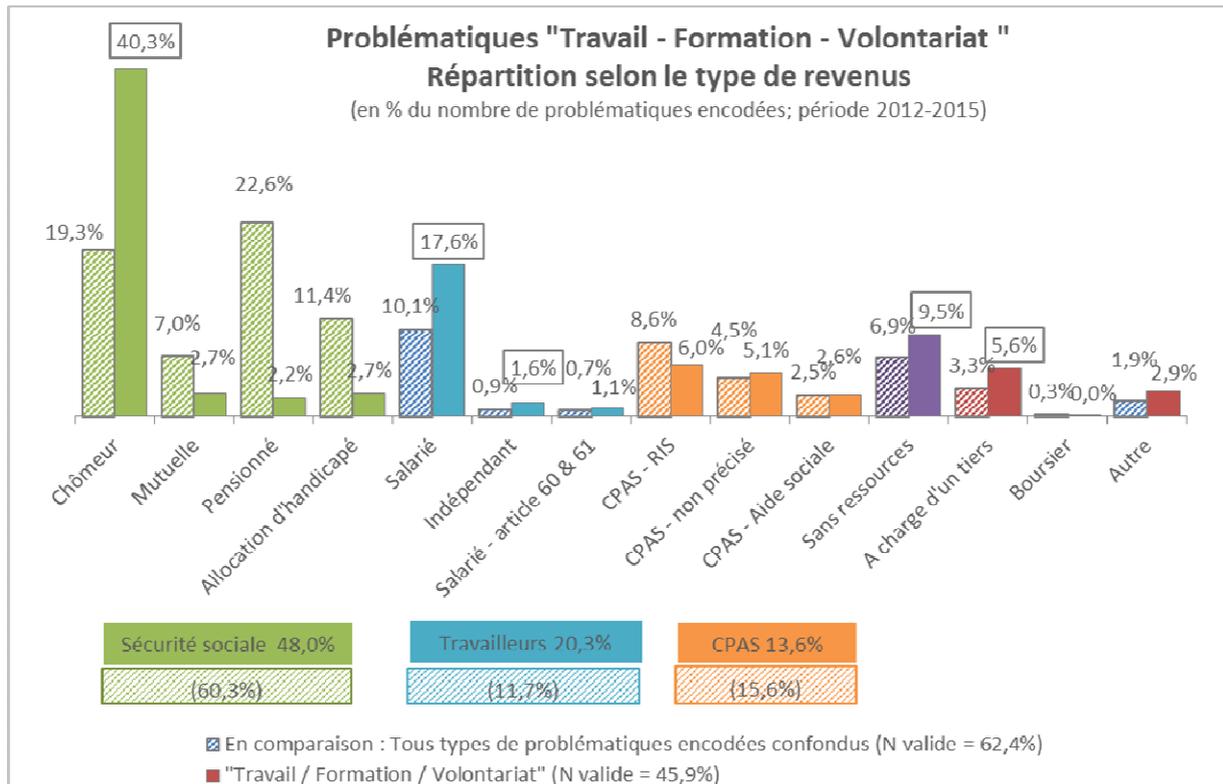
Avec l'axe « Travail, Formation, Volontariat », l'on se doute bien que l'on touche à une question sociale cruciale pour laquelle les Centres sont, pour les publics spécifiques qu'ils touchent, au moins aussi dépourvus de capacités d'intervention que des institutions comme l'ONEM ou ACTIRIS. A preuve, depuis quelque temps, des organismes qui ont pour mission d'ouvrir le champ de l'emploi orientent certains demandeurs – et singulièrement les personnes qui ont été exclues du chômage – vers des CASG d'où assez souvent ils viennent... C'est souvent un service spécialisé en recherche d'emploi qui oriente vers les Centres ces chercheurs ne sachant pas (bien) chercher... Les spécialistes en recherche d'emploi, en effet, n'ont plus le temps d'accompagner les chercheurs d'emploi inadaptés à la recherche...

« Je me demande si, avec ces politiques d'activation absolument inadaptées à nos publics, on n'est pas en train de construire une sorte d'économie d'échec »

Il semble assez évident que ces candidats infra-qualifiés ou maniant peu ou mal les langues nationales ont peu de chances de pouvoir intégrer le marché du travail. Les politiques



d'activation à l'œuvre laissent pourtant supposer qu'un accompagnement à l'emploi serait presque suffisant pour déboucher sur un emploi.



Indication de lecture : Les dossiers de « chômeurs », de « salariés », de travailleurs « indépendants » et de personnes « sans ressources » et « à charge d'un tiers » sont surreprésentés parmi les problématiques encodées dans la catégorie « Problèmes financiers et matériels » au cours de la période 2012-2015. La catégorie « chômeurs » par exemple représentait 19,3% des problématiques encodées, tous types de problématiques confondus ; alors que leur part passe à 40,3% lorsque l'on isole les problématiques de type « travail - formation - volontariat ».

Cette vision ne recoupe aucune sorte de réalité rencontrée dans les Centres, même si l'effet de ces politiques d'activation et le bâton brandi des sanctions ou des exclusions est sans doute bien visible dans la fréquentation en constante augmentation des services liés au travail, à la formation et au volontariat. Cette intensification des demandes - et donc des attentes et des espoirs - ne peut cependant, dans l'état actuel des choses et des moyens, que déboucher sur une désillusion supplémentaire pour les usagers qui, dans leur grande majorité, ne correspondent simplement pas aux standards de la procédure. Il leur est demandé, par exemple, de postuler en ligne, de se créer une adresse mail, de déposer leur CV sur le site de recruteurs alors même qu'ils ne maîtrisent pas l'outil informatique et qu'ils sont souvent même hermétiques à ce langage... L'écart entre les exigences formulées par les offres d'emploi et la réalité des chercheurs d'emploi est parfois vertigineux. Ajoutons que

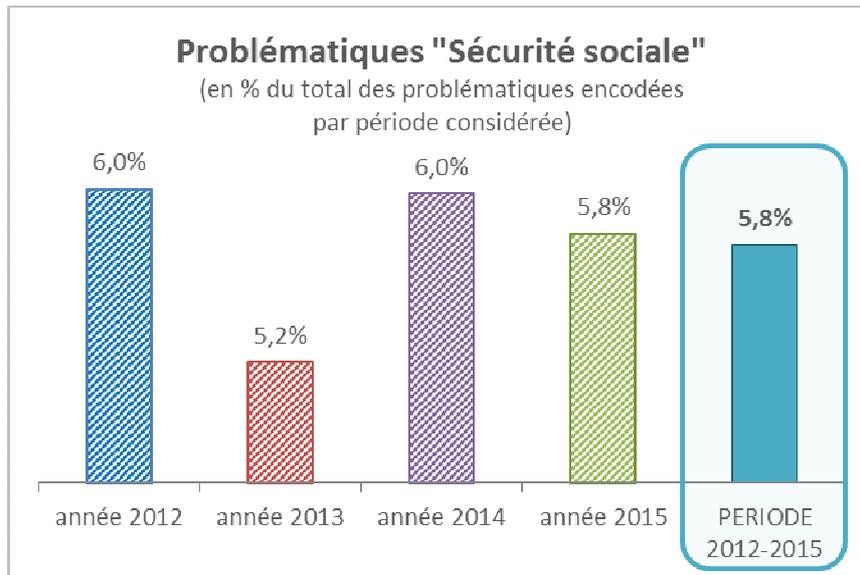


dans le cas où l'utilisateur même peu qualifié trouverait tout de même un emploi, il est cependant courant qu'une journée de travail, souvent fatigante et parfois ingrate, n'amène pas toujours, pour ces personnes peu formées, un changement financier significatif. En effet, le travailleur, malgré un salaire généralement à peine plus élevé que le RIS, perd beaucoup d'avantages tels la carte médicale, la gratuité des transports en commun, les aides pour certaines factures d'énergie, la prise en charge de frais scolaires ou des allocations familiales majorées. Sans compter l'augmentation probable du loyer du logement social occupé suite à l'acquisition de revenus du travail... Il s'agit donc, à chaque fois, de contrebalancer les effets psychologiques et relationnels de l'obtention d'un emploi avec les pertes pécuniaires qu'elle peut engendrer...

La situation de ces demandeurs d'emploi au travail introuvable ou ayant trouvé un mauvais emploi demande évidemment que l'on active d'autres politiques que celles prônées par l'Etat social actif. La création de services d'accompagnement à la recherche d'emploi ouverts à ces publics infra qualifiés ou linguistiquement inaptes devrait dès lors devenir une priorité régionale. Des services d'accompagnement centrés sur les réalités des demandeurs, et non moulés dans des procédures standardisées et excluantes, reconnus par l'ONEM et dont la fréquentation devrait être considérée comme une recherche d'emploi à part entière, même si elle ne répond pas aux critères en vigueur...

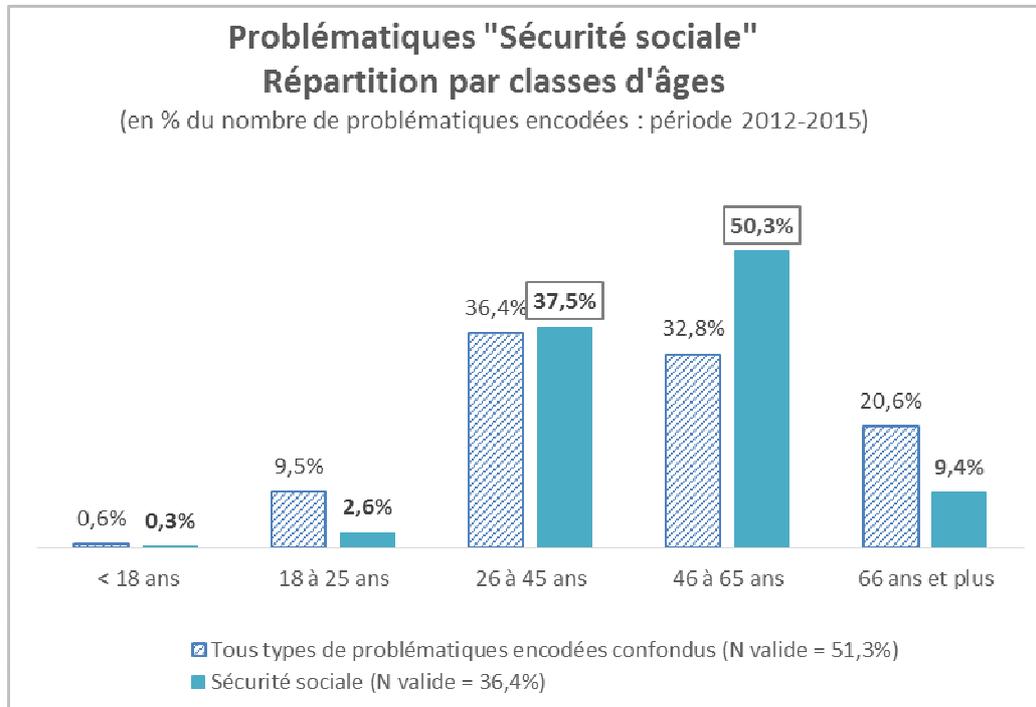


Sécurité sociale



Indication de lecture : En 2012, les problématiques « Sécurité sociale » représentaient 6% du total des problématiques encodées dans l'année. Au cours de la période 2012-2015, 5,8% des problématiques encodées relevaient de cette catégorie.

Les allocations sociales constituent fréquemment la principale source de revenus des usagers des CASG, qui se trouvent confrontés à un système complexe dont la logique leur échappe le plus souvent. L'essentiel du travail consiste donc à démystifier les procédures administratives tout en apportant une information utile et de qualité. Les sujets pour lesquels les Centres sont consultés concernent les allocations familiales, les pensions, les mutuelles ou les allocations pour personnes handicapées.

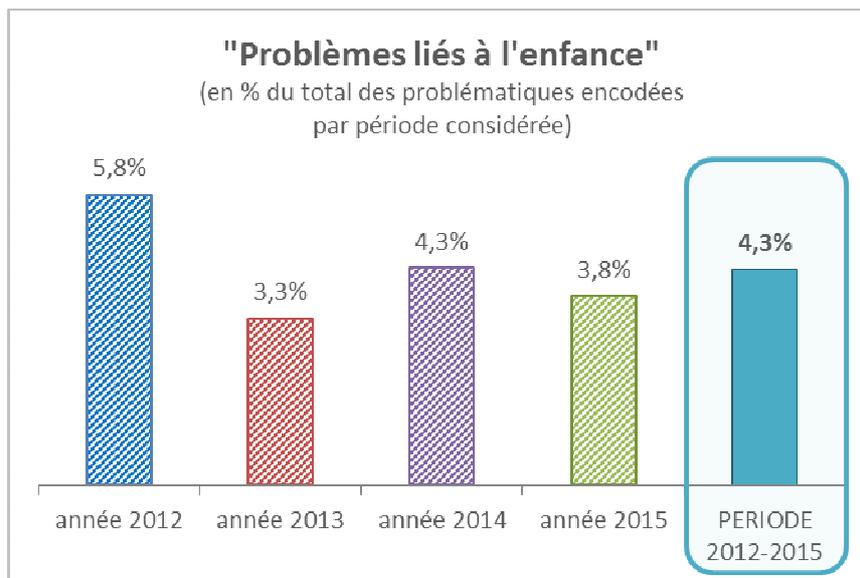


Indication de lecture : 50,3% des problématiques encodées « Sécurité sociale » au cours de la période 2012-2015 concernaient des titulaires de dossier âgés de « 46 à 65 ans ». Cette catégorie apparaît ici surreprésentée puisque, tous types de problématiques confondus, leur part était de 32,8%.

Depuis le mois de janvier 2015, les Centres sont aussi confrontés à l'accompagnement de personnes exclues du chômage. En tout cas à celles qui ont pris le chemin des CPAS et qui n'ont pas lâché le fil du social. Les autres sont perdues de vue, disparaissant de fait dans une sherwoodisation qui les rend invisibles pour tous, y compris pour les travailleurs sociaux des Centres.



Problèmes liés à l'enfance

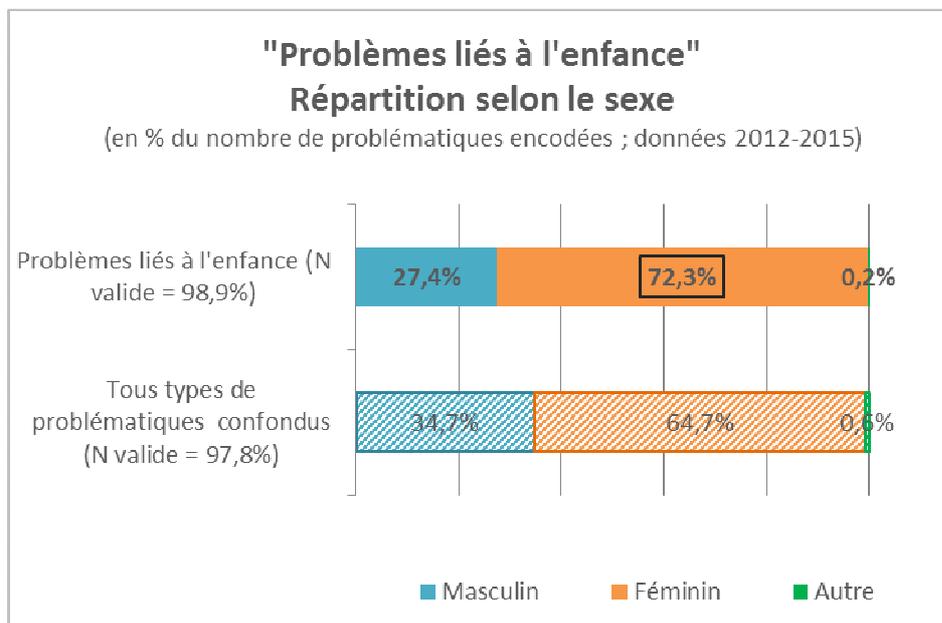


Indication de lecture : En 2012, les « problèmes liés à l'enfance » représentaient 5,8% du total des problématiques encodées dans l'année. Au cours de la période 2012-2015, 4,3% des problématiques encodées relevaient de cette catégorie.

Les problèmes liés à l'enfance et à la jeunesse sont relatifs à toute une série de domaines qui balisent le chemin d'un enfant vers son âge adulte. La toute petite enfance pose déjà question : la difficulté d'inscription dans une crèche représente souvent un problème inextricable, d'autant que des voix politiques autorisent à remettre en cause le fait qu'un allocataire (une, bien souvent) ait accès à ce type de service, prétextant qu'une personne sans emploi dispose du temps suffisant pour assurer elle-même la garde de ses enfants. Les crèches, les haltes garderies et le pré-gardiennat figurent au palmarès des embûches que rencontrent de jeunes mamans qui cherchent un emploi... Et cela continue pour la maternelle, l'enseignement primaire et secondaire. On sait que la Région manque d'établissements scolaires et que son développement démographique ne faiblit pas. Mais encore faudrait-il que les écoles existantes présentent autre chose qu'une image d'école ghetto ou d'école poubelle, même si l'on est conscient des diverses mesures législatives qui ont été prises afin d'assurer une mixité sociale au moins minimale. Et encore faudrait-il également que cet enseignement « socialement mixte » soit aussi « financièrement accessible », car la gratuité de l'enseignement n'est pas autre chose qu'un mythe et un leurre. Les interventions demandées par les écoles pour des sorties culturelles, des frais



administratifs ou des frais d'équipement représentent déjà pour les familles une charge extrêmement lourde quand il ne s'agit pas, dans un nombre croissant d'établissements, de décréter « obligatoires » certains voyages à l'étranger (*New-York ? Pourquoi pas New-York cette année ?*). Pour compléter le tableau, les écoles de devoirs sont elles aussi saturées et y trouver une place devient désormais compliqué.



Indication de lecture : 72,3% des problématiques encodées « Lien familiaux et sociaux » au cours de la période 2012-2015 concernaient des titulaires de dossier de sexe féminin. Cette catégorie est donc surreprésentée puisque, tous types de problématiques confondus, la part qu'elle représente est de 64,7%.

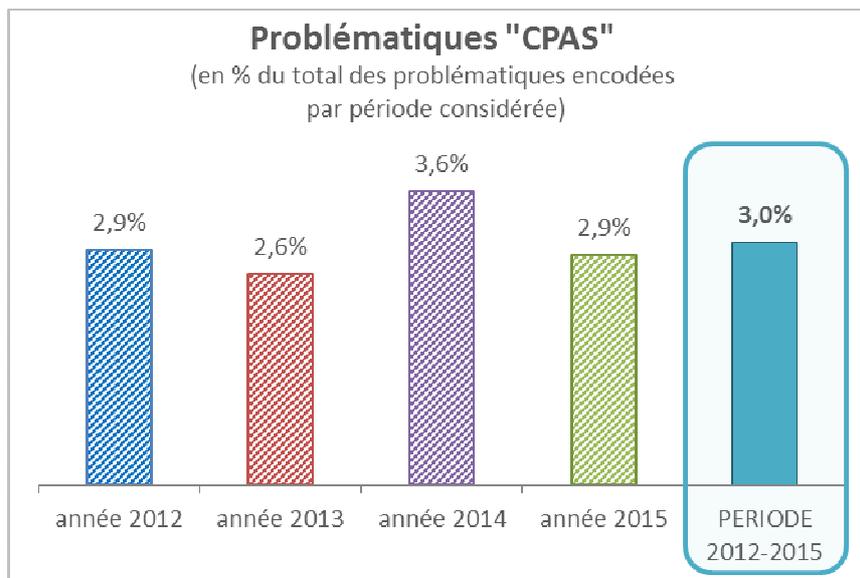
Certains Centres ont pris sur eux, devant cette raréfaction des accès, de créer de telles structures tout aussi rapidement débordées. Un nouveau public, celui d'enfants vivant dans la rue, fait son apparition et ajoute à la difficulté de l'enseignement et de l'éducation. Dans ces cas-là, il faut nourrir d'abord. Mais où et comment scolariser une telle population ? La problématique est neuve, les réponses à construire. S'étonnera-t-on alors que le décrochage scolaire fasse partie de questions fréquemment soulevées dans les Centres et que les questions d'insubordination, d'indiscipline ou d'abandon dépassent les possibilités de réponses de familles où, bien souvent, seuls les enfants maîtrisent la langue française ? La délinquance juvénile fait aussi partie des problèmes gérés par les Centres et elle entraîne bien souvent les familles vers une démission parentale. Les interventions des CASG vont



alors d'une implication strictement informative (les droits, l'explication de la procédure judiciaire) à une position d'intercession vis-à-vis du Parquet ou de la Justice avant de donner lieu, le cas échéant, à un relais vers des associations spécialisées.



CPAS

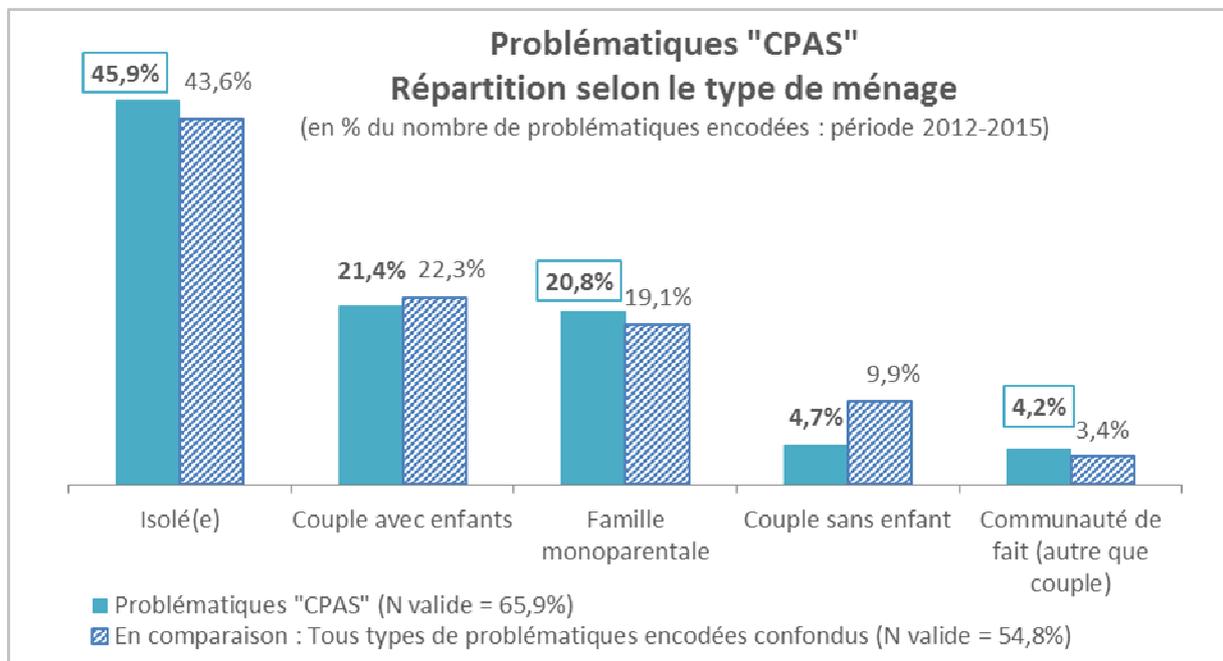


Indication de lecture : En 2012, les problématiques « CPAS » représentaient 2,9% du total des problématiques encodées dans l'année. Au cours de la période 2012-2015, 3% des problématiques encodées relevaient de cette catégorie.

Les relations avec les CPAS sont, à leur manière, révélatrices de l'état du social et apportent la preuve de l'importance d'un « tiers » dans l'accompagnement des personnes pour leur accès aux droits. Les Centres sont ainsi assez souvent mis en position d'être des intercesseurs, des traducteurs ou des conciliateurs entre les organismes publics et les citoyens en demande d'aide ou de soutien. Le fonctionnement et les compétences du CPAS, les moments de permanence, les coordonnées de leur AS de référence font partie des informations délivrées en amont aux usagers. Ensuite, il s'agit bien souvent d'expliquer aux personnes les raisons des décisions prises par le CPAS à leur égard, de décrypter avec eux la langue administrative ou jargonnante ou d'ouvrir des possibilités d'aide dont le CPAS ne fait parfois pas état (fonds social eau, tarif social, prime d'installation, carte médicale) et, enfin, d'introduire le cas échéant des recours ou des réclamations dans le cas où des manifestations d'insatisfaction manifestes sont aussi pertinentes. Certains services prestés par les CPAS comme, précisément, la carte médicale ou comme l'AMU (Aide Médicale Urgente) ont tendance à se réduire drastiquement et il devient dès lors nécessaire, pour les CASG de se tenir au courant des évolutions administratives et politiques touchant aux Centres Publics d'Aide Sociale.



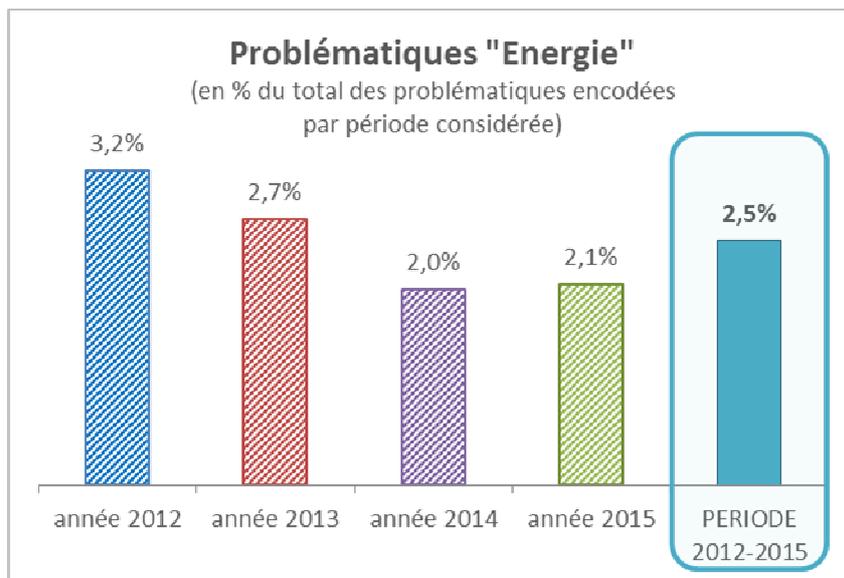
Les politiques d'activation, variables selon les CPAS, ont des effets également variables sur les usagers (voir à ce sujet le chapitre consacré au Travail, à la Formation et au Volontariat) mais contribuent à fragiliser le statut des personnes. En outre, de plus en plus d'usagers éprouvent des difficultés à se contenter d'un statut de cohabitant et courent le risque, en cas d'infraction même commise pour raison impérieuse, d'être sanctionnés ou exclus pour fraude sociale. A cet égard, et s'agissant des politiques d'activation et de contrôle, les nouvelles dispositions instaurant un PIIS (Projet Individualisé d'Intégration Sociale) pour tout nouvel allocataire et le recours, facultatif certes mais néanmoins « activable », à un service bénévole à la communauté pose de nouvelles questions au secteur social tout entier. Les CASG finiront-ils par devenir le dernier des ultimes recours pour des usagers de plus en plus exclus ? Une individualisation des droits serait une des premières réponses imaginables, permettant à la fois l'établissement de solidarités (par exemple pour une occupation collective de logement, voir aussi ce chapitre) et assurant un début de reconquête d'une estime de soi. Nous n'en sommes pas là.



Indication de lecture : 45,9% des problématiques encodées « CPAS » au cours de la période 2012-2015 concernaient des titulaires de dossier « isolés ». Cette catégorie apparaît ici surreprésentée puisque, tous types de problématiques confondus, leur part était de 43,6%. Un constat similaire peut être fait concernant les catégories « famille monoparentale » et « communauté de fait ».



Energie

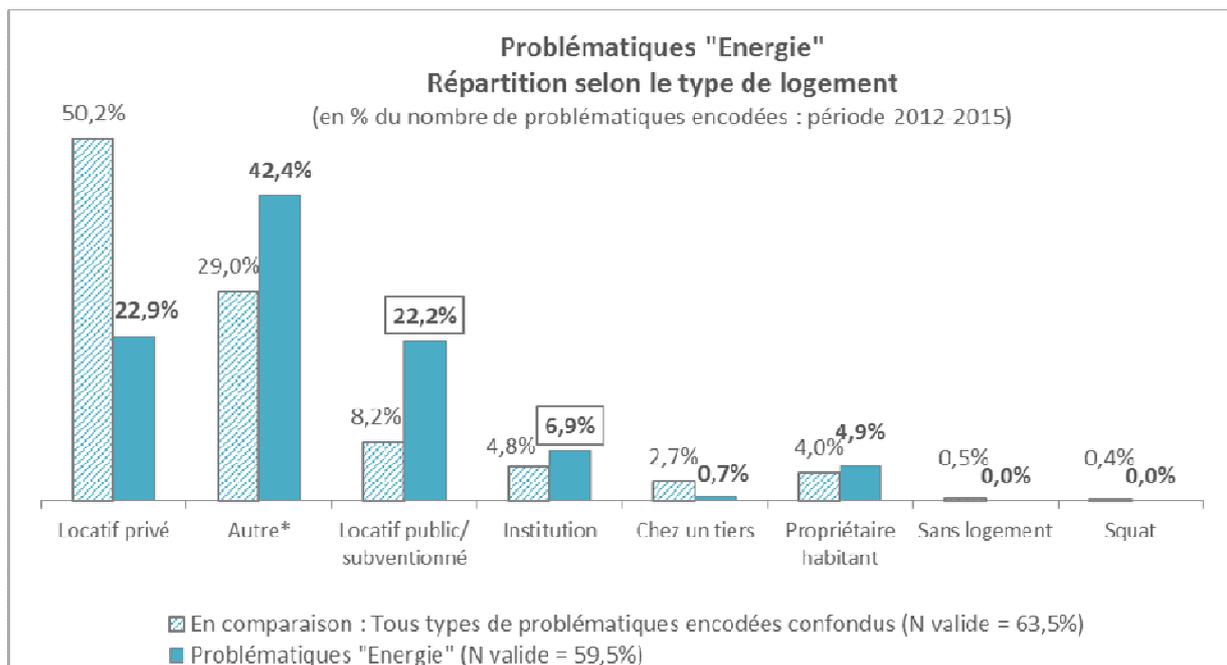


Indication de lecture : En 2012, les problématiques « Energie » représentaient 3,2% du total des problématiques encodées dans l'année. Au cours de la période 2012-2015, 2,5% des problématiques encodées relevaient de cette catégorie.

Pour ce chapitre, il conviendra d'avoir en tête que les interventions que mènent les CASG en matière d'énergie concernent d'une part les litiges avec les distributeurs et d'autre part les économies à réaliser par un usage rationnel des énergies. Tout ce qui ressortit aux questions de facturation et à l'endettement est traité par ailleurs (voir le chapitre Problèmes financiers et matériels). La privatisation encore récente de la fourniture énergétique a pu avoir des effets bénéfiques dans certains cas, mais il faut bien admettre qu'elle a plutôt représenté une difficulté supplémentaire pour un grand nombre d'utilisateurs, livrés à une concurrence qu'ils ne maîtrisaient pas pour obtenir un bien de première nécessité désormais passé au rang de marchandise. Une marchandise précieuse pour laquelle démarchent à domicile un certain nombre d'agents, qui profitent bien souvent de la fragilité des personnes pour faire signer un nouveau contrat, qui se révèle être une nouvelle source de problèmes : soit que des dettes existaient envers un fournisseur antérieur, soit que les ristournes accordées à la signature aient incités l'utilisateur à ne pas limiter sa consommation. Une fois cette spirale engagée, le recours au statut transitoire de « client protégé » n'immunise pas pour autant les personnes et certaines se voient imposer un tarif maximum qu'elles ne parviennent pas à payer... Tout cela donc, pour un bien essentiel pour lequel il s'agirait à



tout le moins de mettre sur pied les mesures de protection sociales suffisantes, permettant d'assurer un coût financièrement supportable... L'accès à l'énergie reste, pour les Centres, un droit fondamental et c'est dans cet esprit qu'ils entendent continuer à travailler sur cette question et s'ils s'orientent vers une sensibilisation à de meilleures pratiques de consommation, c'est en sachant que les meilleures des astuces ne pourront rien contre un logement insalubre ou mal isolé. C'est en effet l'une des limites des campagnes pour une utilisation rationnelle de l'énergie – par ailleurs réservées aux personnes et aux familles précarisées, alors que les formations aux économies d'énergie concernent évidemment tout le monde – que de se confronter à l'état du bâti : on ne peut pas faire un travail rationnel si le logement lui-même n'est pas rationnel.



Indication de lecture : 22,2% des problématiques encodées « Energie » au cours de la période 2012-2015 concernaient des titulaires de dossier résidant dans le secteur « locatif public ou subventionné ». Cette catégorie apparaît ici surreprésentée puisque, tous types de problématiques confondues, leur part était de 8,2%.

**La catégorie « Autre » comprend des sous-catégories alternatives, créées par certains CASG pour répondre à leurs besoins spécifiques.*

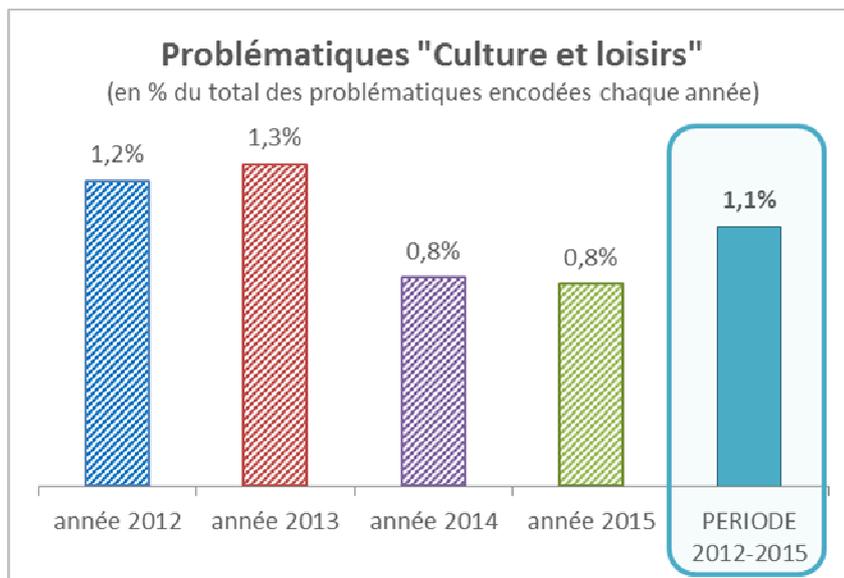
Les Centres s'apprêtent en outre à affronter les conséquences du plan de lutte contre la fraude sociale du gouvernement fédéral, visant à contrôler les données de consommation d'eau et de gaz des domiciles privés afin de déceler un usage excédentaire ou insuffisant de



ces ressources énergétiques. Et là encore reviennent des questions comme l'état du bâti existant, mais aussi des questions relatives à la problématique du logement en tant que tel et, partant, celle d'une individualisation des droits qui conduirait les allocataires à pouvoir partager légalement du logement de toute façon en nombre insuffisant...



Culture et loisirs

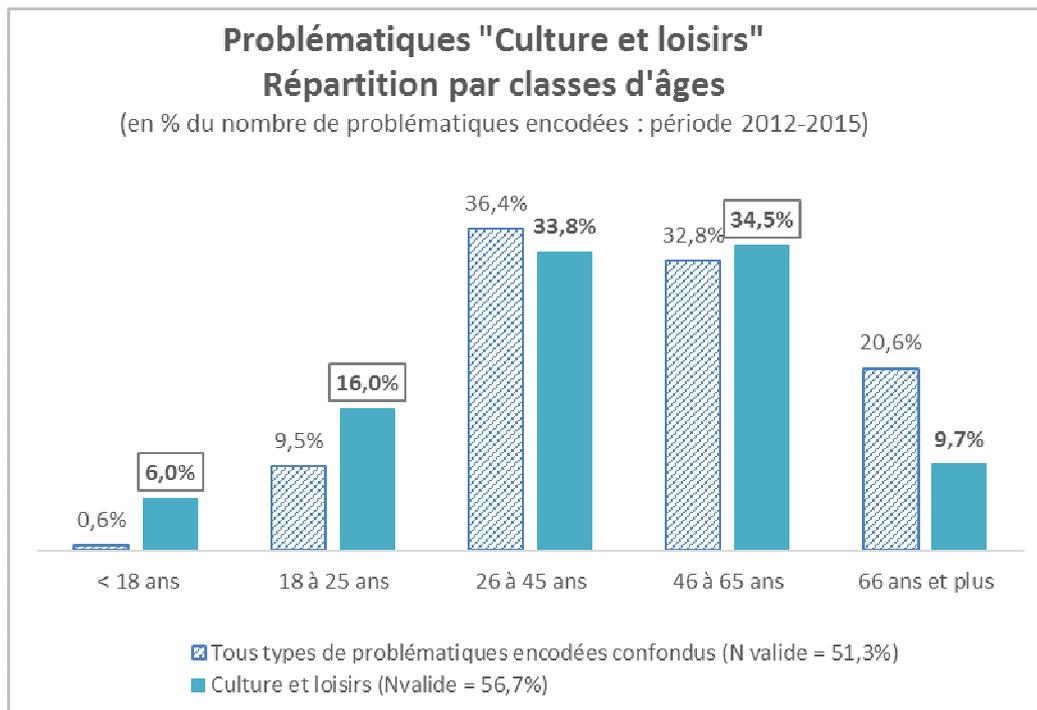


Indication de lecture : En 2012, les problématiques « Culture et loisirs » représentaient 1,2% du total des problématiques encodées dans l'année. Au cours de la période 2012-2015, 1,1% des problématiques encodées relevaient de cette catégorie.

La culture et les loisirs représentent un pourcentage particulièrement insignifiant des problématiques sociales déposées dans les Centres et rien que cela est en soi remarquable. Les contraintes quotidiennes et les stratégies de survie que les usagers doivent constamment mettre en place et inventer laissent peu de place pour l'acquisition de connaissances non vitales, et la question des accès à la beauté est très largement marginale. Mais cela signifie sans doute aussi que cette thématique est certainement aussi moins abordée de façon individuelle et qu'elle transparait moins dans les entretiens avec les usagers que lors d'un travail ou de rencontres de type communautaire. Certains Centres néanmoins font le pari d'une intervention volontariste en proposant à leurs usagers de procéder à des échanges d'informations culturelles ou de partager des bons plans de loisirs. Les tickets d'activités culturelles obtenus via Article 27 représentent une autre source d'accès à des manifestations ou des spectacles culturels, mais leur acquisition est aléatoire et tous les Centres n'en disposent pas. Que ces tickets soient accessibles ou pas, les sorties collectives (au musée par exemple) sont privilégiées et paraissent plus adaptées pour des personnes qui, bien souvent, sont dépourvues de moyens de locomotion et dont le déplacement en soi est déjà problématique. Quoi qu'il en soit, les débats relatifs à la



démocratie culturelle ou à la démocratisation de la culture n'ont pas encore atteint les publics des CASG qui sont pourtant bel et bien ceux pour lesquels ces questions se sont un jour posées...



Indication de lecture : 16% des problématiques encodées « Culture et loisirs » au cours de la période 2012-2015 concernaient des titulaires de dossier âgés de « 18 à 25 ans ». Cette catégorie apparaît ici surreprésentée puisque, tous types de problématiques confondus, leur part était de 9,5%. Un constat similaire peut être fait concernant les classes d'âges « moins de 18 ans » et « 46 - 65 ans ».



Les notions

Au fil des échanges qui ont permis l'élaboration de ce rapport, des réflexions plus larges ont émergé et ont donné lieu à la rédaction de « notions », sortes de balises de ce qu'est le travail social aujourd'hui et peut-être aussi de jalons pour ce qu'il peut devenir demain...

Une fois rédigées par tel ou tel Centre, elles ont été discutées, amendées, développées et nourries lors de réunion entre CASG.

En voici un compte rendu :

La fatigue sociale comme révélateur d'une question commune aux travailleurs et aux usagers.

La fatigue sociale se ressent tant du côté du travailleur social que du côté de l'utilisateur. La redondance des procédures, les démarches à répétition, les changements administratifs sont usants pour les deux parties. Pour l'utilisateur qui a l'impression de produire des démarches qui n'aboutissent à rien et de jouer le rôle d'une balle de ping-pong. Pour le travailleur qui, accompagnant l'utilisateur dans ses démarches, se trouve aussi à n'obtenir aucun résultat. Cette fatigue mène parfois les utilisateurs à descendre du train en marche, ce qui est également usant pour le travailleur qui a le sentiment de s'être investi pour rien ou pas grand-chose. Et lorsque l'utilisateur décidera de « replonger » dans ses démarches, tout sera alors à recommencer. D'où le sentiment d'écoper la mer avec une cuillère... En outre, les impasses administratives et législatives que l'on rencontre parfois sont usantes et lancinantes pour l'utilisateur comme pour le travailleur.

C'est pourquoi sachant que nous devons tous composer avec cette « usure », il nous faut aussi tenter de ne pas nous « user » pour autant mais d'être encore suffisamment lucides et clairvoyants pour percevoir les alternatives et aller jusqu'au bout. Sachant aussi que les travailleurs sociaux disposent pour cela d'une équipe, de moments de réunion ou d'évaluation, de réseaux, etc... Toutes choses que n'ont pas les utilisateurs...

Des difficultés du travail social comme facteur de nouvelles pratiques...

Les conditions d'exercice du travail social deviennent chaque jour plus compliquées. Le public s'accroît, les moyens diminuent. Les travailleurs sociaux se sentent dans une



impasse. Impasse de sens, impasse de temps, impasse d'argent. Il est donc bien nécessaire de se reconstruire un horizon. On sait que l'Etat Providence est obsolète, mais on peut aussi se demander si nous en avons tiré toutes les leçons et de quoi il serait important de conserver trace. Une place particulière pour ce qui ressortit globalement au « service des publics » doit être dégagée, voire inventée, à mi-chemin entre cette providence « assistantielle » et ces politiques d'activation dont nous voyons les effets. Bien que plus complexe et moins cernable quantitativement que le travail individualisé avec les bénéficiaires, une approche « communautaire » des pratiques sociales peut s'avérer être un levier adéquat pour développer cette « citoyenneté » qui est au cœur de travail des CASG.

... Et de l'impasse individuelle à la réhabi(li)tation de pratiques oubliées.

Tout est dit... la réalité sociale ne peut que nous confronter davantage à l'impasse du travail social individuel comme seul outil, seule arme, pour faire échec à la pauvreté. Notre optique de travail est donc, plus que jamais, de renouer avec des pratiques de travail social collectif et communautaire avec une conviction forte : celle que chaque personne dispose d'une expertise, de potentiels, de savoirs particuliers dont la société a incontestablement besoin. Partir de ces capacités et de ces compétences, c'est aussi aborder des histoires et des mémoires singulières qui peuvent alimenter le projet collectif. Sans perdre de vue que, dans cette matière comme dans d'autres, le chemin à parcourir est presque aussi important que le but à atteindre et que l'immatériel possède aussi un fort potentiel de transformation et de changement... Repenser aujourd'hui en fonction des pratiques oubliées en chemin et dont certains gardent encore mémoire n'est donc pas une façon nostalgique d'envisager l'avenir, mais une manière déterminée d'y poser le pied.

De l'importance de l'implication de la société civile comme palliatif à une forme de désaffiliation sociale produite par le haut comme par le bas.

Il se trouve sur le parcours du citoyen non nanti (personnes au chômage, au CPAS, à la Mutuelle ou personnes handicapées ou simplement âgées) de plus en plus d'obstacles à l'accès au logement, à l'éducation, au travail, aux soins de santé, aux technologies actuelles, à la qualité de la vie. Tout cela est de plus en plus l'objet d'exigences, de garanties, de



conditions de plus en plus sévères qui contribuent à restreindre des accès déjà limités : conditions de porte-monnaie, de diplôme, d'âge, de couleur de peau, etc... En parallèle, nous vivons dans une société où un grand nombre de personnes financièrement aisées et socialement comblées produisent un déni permanent de la condition des pauvres et des appauvris quand d'autres considèrent que la pauvreté ressortit clairement à une volonté individuelle et qu'on est pauvre parce qu'on le veut bien. En contre-pied, il y a l'engagement solidaire, où l'on sort du cadre pour s'impliquer et partager ses compétences, son surplus. On invente, on récupère, on rafistole avec un réseau, des initiatives locales, des amis, des gens qui s'engagent pour rien, parce que c'est ça qu'il faut faire. L'action sociale aujourd'hui se situe au milieu de cela et doit aussi fonctionner avec l'underground (le souterrain, la marge).

De la diminution de la qualité des relations (notamment familiales et parents-enfants) comme conséquence d'une usure sociale...

Au plus on est défavorisé, au plus on court, au plus le temps est compté, au plus on compte. Les relations sociales, quand elles existent encore, s'en ressentent et subissent les effets de ce mouvement perpétuel qui favorise la fatigue et l'usure sociales. Et amène souvent à une sorte de reproduction du même où cette course usante se transmet de génération en génération. Ceci n'est bien entendu pas de nature à offrir la possibilité de relations harmonieuses et paisibles ouvrant, par exemple, sur une vie de famille sereine et florissante. D'autant que lorsque l'on est pauvre, il existe aussi des pièges à vivre en famille. Ainsi, un enfant atteignant sa majorité devra-t-il quitter le logement social où habitent ses parents si l'on ne veut pas voir le loyer augmenter. Ceci constitue bien entendu un piège pour une « individualisation des droits » dont le secteur défend à juste titre le principe et la réalisation. Que, dans le secteur social comme ailleurs - mais un peu plus qu'ailleurs encore sans doute - les choses soient liées, invite à penser que les relations familiales sont aussi dépendantes d'une régulation des loyers ou de l'exercice de droits sociaux inconditionnels.



... Et de l'urgence comme résultat de la norme sociale.

Les équipes sociales se trouvent confrontées à un public pressé. L'utilisateur apporte une urgence à la permanence sous la forme d'un courrier de rappel, d'une menace d'expulsion de son domicile ou encore de perdre son droit social. Les individus qui n'entrent pas ou plus dans les cases imposées par la société moderne se retrouvent perdus dans le système. Les portes des institutions, des services aux personnes, se ferment car il n'y a plus assez de temps à leur consacrer. Le suivi social de ces personnes nécessite du temps et l'effort de leur laisser un espace de parole. Devons-nous entrer dans l'urgence et l'impatience que la société impose aux individus qui la composent ? Quitte à faire plier jusqu'à la rupture, l'épuisement, les personnalités qui s'écartent de la norme ? Devons-nous accepter que la société crée des urgences qui ne lui sont pas nécessaires afin de démontrer sa faculté de domination sur les personnes les moins aptes à s'y opposer ?

De la saturation des réseaux comme marqueur de l'augmentation des appauvrissements.

Les orientations des usagers et bénéficiaires vers d'autres services (par exemple ceux s'occupant de surendettement) deviennent de plus en plus problématiques. La difficulté de trouver des interlocuteurs est bien entendu liée à un manque de moyens et de ressources en même temps qu'à un nombre de demandes sans cesse croissant. Les procédures administratives en constante évolution contribuent également à rendre moins disponibles aux demandes extérieures des services désormais occupés à se débrouiller avec leurs propres contraintes. Mais cette saturation, qui pose problème tant dans le domaine du surendettement que dans les soins de santé ou les services à domicile, cache sans doute aussi un manque de discernement dans l'approche même de la « demande sociale ». En la matière, en effet, le curatif tient souvent lieu de préventif et il y a fort à parier que si l'on augmentait les moyens et les ressources, on ferait un peu plus de la même chose pour résoudre la question. L'on intervient bien souvent lorsqu'il est trop tard, en bout de chaîne, alors qu'un travail en amont permettrait sans doute d'éviter l'embourbement. Et l'on attribue mal les moyens et les ressources qui permettraient de renforcer les réseaux : s'ils participaient à s'emparer de la question au moment où elle se pose, chacun des acteurs de



cette saturation (bailleur de fonds, Centres, services, usagers) en tirerait certainement avantage.

Le risque progressif du désinvestissement des services publics dans le financement du secteur associatif social.

En 2015, le baromètre annuel réalisé par le bureau Ipsos Public Affairs à la demande de la Fondation Roi Baudouin indique que pour trouver l'équilibre budgétaire, les associations font davantage appel à des institutions (fondations, etc.) et entreprises privées pour leur financement. En parallèle, il faut constater que les subsides structurels sont rognés dans certains secteurs de quelques pourcents chaque année. Un financement public via appels à projets ponctuels et apports financiers propres est progressivement privilégié. Le risque de désinvestissement des services publics dans le financement du secteur associatif social est donc réel. Cette évolution pourrait entraîner de nombreux effets pervers et changements si les secteurs ne restent pas vigilants.

De l'importance de co-construire de la confiance dans une optique communautaire, c'est-à-dire participative et impliquée, afin de sortir du rapport de force classique d'opposition frontale entre les bénéficiaires et les Institutions.

Le travail communautaire est un mode d'intervention qui demande à être privilégié si l'on veut permettre aux bénéficiaires de participer à la recherche de solutions aux diverses problématiques qu'ils rencontrent. Lorsqu'il est mis en œuvre, le travail communautaire révèle le besoin d'être ensemble et de partager les diverses questions qui préoccupent les participants. En cela, il constitue un lien indispensable avec les autres, les autres personnes comme les autres problématiques... Dans cette démarche, le professionnel se doit de privilégier une posture d'accompagnateur et de se maintenir au même niveau que les participants. Dans une telle approche, en effet, l'expertise appartient au groupe plutôt qu'à quelques professionnels privilégiés et la posture « dominant-dominé » est bannie. Pourquoi cependant ne pas aller au-delà ? Pourquoi ne pas initier cette approche dans le cadre de notre mission qui consiste aussi à révéler des dysfonctionnements ? Et pourquoi ne pas partager la parole de l'utilisateur avec des interlocuteurs qui pourraient agir dans



l'implémentation de solutions, que ce soit des décideurs politiques ou des responsables d'administrations... ? Du frontal, on passerait alors progressivement vers le « à côté » où les « je » deviendraient des « nous ». Aller vers plus de démocratie et plus d'horizontalité renforcerait la citoyenneté (valeur tant mise en avant par nos décideurs) et faciliterait d'autant plus la Cohésion Sociale.



En conclusion... Madame Agathe

En guise de conclusion, nous avons choisi de publier le scénario d'une saynète écrite en Groupe de Travail à l'occasion des « Rencontres Irisées » 2015, co-organisées par la FdSS, le CBCS, l'AMA et la CLASS. A elle seule, cette courte pièce, jouée à plusieurs reprises et dont les acteurs sont des travailleurs sociaux des Centres, permet de prendre la mesure des problématiques et des questions qui traversent le travail des Centres d'Action Sociale Globale.

Volonté de mettre en scène :

Situation emblématique que rencontrent les AS des CAP et des CASG.

Impasse du travail social, le manque de solutions concrètes aux problématiques déposées.

La violence symbolique et le rythme imposé dans les parcours de l'aide sociale.

Importance de l'accompagnement, de l'accueil, besoin de temps qualitatif dans l'accompagnement.

Complexité des situations et entremêlement des problématiques.

Besoin de cohérence dans les politiques.

Revendications (en toile de fond) :

Politique de logement/énergie / action sociale / lutte contre la pauvreté interconnectées / cohérentes.

Moyens pour les services, les équipes, attention au risque de « gestionnarisation » de l'action sociale sous couvert d'efficacité versus un accompagnement à dimension humaine.

Reconnaissance du rôle des services généralistes.

Refuser de faire plus avec moins... au détriment de la qualité des services et de l'accompagnement des usagers.

Scénario :

Situation présentée : un AS d'un service généraliste reçoit une usagère en situation précaire, l'accompagne/l'oriente vers différentes portes/institutions, qui se referment chaque fois sans solution.



Faire attention au rythme de la pièce :

1. Usagère arrive en panique (peur qu'on lui prenne ses enfants)
2. Au fur et à mesure de l'échange avec l'AS, l'usagère se rassure
3. Elle entame ses démarches avec une relative énergie
4. Au fur et à mesure des portes qui se referment, son fardeau s'alourdit et sa démarche s'en fait sentir.
5. Jeu de l'huissier : ne doit pas hésiter à interpeller l'usagère durant son parcours, hep madame, hep madame
6. Echanges marqués entre AS et usagère

1. L'AS prend place sur la scène et s'assied à côté de la ministre, à la place de l'intervenant précédent.
2. L'usagère se lève du premier rang, elle pousse une poussette et porte un gros sac
3. Projecteur : « Ceci n'est pas une fiction »
4. Voix off au fond de la salle fait la mise en contexte :
« Mme Agathe a 37 ans, elle souffre du dos, elle a 3 enfants, dont 1 en bas âge, elle est mère isolée. Elle a travaillé 16 ans comme technicienne de surface, a passé 2 ans sous la Mutuelle, s'est fait exclure suite à l'avis du médecin conseil, revient sur le marché de l'emploi, est inscrite à l'ONEM, est sanctionnée après 6 mois pour avoir refusé un emploi à 1/2 ETP. Cela fait deux mois que Mme Agathe n'a plus de revenus, elle n'a pas pu payer le loyer de son logement insalubre. Elle ne trouve pas de place dans une crèche pour son enfant. Elle a été au CPAS mais elle ne sait pas si elle a droit à une aide. Ce n'est pas la première fois que Mme Agathe vient voir l'AS du CAP CASG « Toute la misère du monde »...
5. Voix off appelle l'AS par son prénom :
« Michel, j'ai quelqu'un pour toi ! Elle peut entrer ? »
6. L'AS répond :
« Oui, pas de soucis »
7. L'usagère monte sur la scène et est reçue au bureau de l'AS, elle s'assied. L'AS l'accueille, s'ensuit un dialogue entre l'AS et l'usagère :
AS: *« Bonjour Madame Agathe. Comment allez-vous depuis la dernière fois que vous êtes passé chez nous ? Et votre bébé ? Qu'elle est mignonne ! »*



U: « *Oui, merci, elle sourit tout le temps. Hein, Mathilde... Mais, ça ne va pas du tout, je ne sais plus dormir, je suis inquiète tout le temps, y a rien qui va... j'ai peur qu'on me prenne mes enfants...* »

AS: *tente de rassurer, « On va reprendre les choses dans l'ordre, une chose à la fois... étape par étape Madame Agathe... Avez-vous des nouvelles du CPAS ? »*

U: « *J'ai introduit ma demande pour l'aide sociale mais je n'ai aucune nouvelle de leur part, ça fait déjà 3 semaines ...* »

AS: « *Oui, ça peut prendre du temps ... Ce que je vous propose c'est de passer sur place, de vous présenter à la permanence et de demander où en est votre dossier, si la décision est tombée ou quand elle sera prise... Vous pensez pouvoir faire ça aujourd'hui ? Ce sera déjà une première étape* »

U: « *Oui, d'accord, je vais faire ça aujourd'hui.* »

AS: « *Par rapport à votre dossier de demande d'un logement social, est-ce que vous avez déjà pu demander une attestation de votre nouvelle composition de ménage à la commune ? Cette attestation doit être ajoutée à votre demande de logement social pour compléter votre dossier* »

U: « *Oui, je l'ai dans mon sac. Je vais essayer de faire ça aujourd'hui aussi.* »

AS: « *Très bien, on avance de ce côté-là aussi. Et pour la crèche, ce n'est pas du tout évident... J'ai contacté les crèches communales. Elles sont toutes sur liste d'attente... mais, bonne nouvelle, l'une d'entre elle vous invite à passer sur place. J'ai prévenu que vous alliez passer chez eux. Vous pensez pouvoir faire ces 3 démarches aujourd'hui ?* »

U: « *Oui, oui, j'en ai besoin, car c'est impossible de travailler sans crèche. C'est très difficile, vu que j'ai un bébé et je n'ai pas payé mon loyer depuis 2 mois. Je m'inquiète beaucoup d'être expulsée et j'ai peur qu'on me prenne mes enfants* »

8. L'AS donne à l'usagère un colis avant de partir et le fil de la pelote de laine qui représente le lien : «*Vous me tenez au courant* » (L'AS garde à la pelote de laine qui se déroule)

AS: « *Essayez de ne pas trop vous inquiéter, on avance petit à petit... Je sais que ce n'est pas facile. Une chose à la fois. Allez, ça va aller... Ce n'est pas grand-chose, mais, en attendant, prenez ce colis alimentaire, ça vous dépannera le temps de...* »



U : « *Merci beaucoup Mr Michel, ça va déjà un peu mieux... je fais comme on a dit et je reviens vers vous* »

AS : « *Très bien, vous m'appellez, vous me tenez au courant, on reste en contact* ». Il lui remet la pelote de laine.

9. Le tic-tac du métronome se met en marche
10. L'usagère part chargée et se dirige vers le bureau du CPAS (guichetier qui tient une feuille A3 CPAS)
11. Une fois qu'elle se trouve en face, le guichetier lui répond que le conseil a été reporté et qu'elle doit repasser dans deux semaines

CPAS : « *Bonjour Madame* »

U : « *Bonjour, je viens par rapport à ma demande d'aide sociale que j'ai introduit il y a 3 semaines. C'est au nom de Mme Agathe* »

CPAS : « *Je recherche d'abord votre nom dans notre système. Désolé, le Conseil d'Action Sociale a été annulé. Il n'y a pas encore de décision concernant votre dossier. Le prochain aura lieu la semaine prochaine ... ah non excusez-moi, c'est congé ! Le Conseil est reporté ... Dans 3 semaines, je peux vous assurer que la décision sera prise. Oui, j'imagine que ce n'est pas facile... vous n'êtes pas la seule dans le cas... Je comprends très bien... Exceptionnellement vu votre situation, vous avez droit à un colis alimentaire, une fois par semaine... S'il vous plaît et courage ! Personne suivante !* »

U : « *Merci, au revoir* »

12. Le guichetier chiffonne son A3 en fait une boulette qu'il met dans le sac-à-dos de la dame et se rassied.
13. Lorsqu'elle quitte le CPAS, un huissier, affairé, costume attaché-case, essaye de rattraper Mme Agathe et l'interpelle.
14. Mme Agathe regarde son AS du CAP-CASG. L'AS la motive : « *Bon, au moins on sait quand la décision va tomber... Courage, continuez vos démarches !* »
15. Elle se dirige vers la société de logement social, représenté par un guichetier qui tient une feuille A3 LOGEMENT SOCIAL :

LS : « *Bonjour Mme Agathe, Mr Michel m'avait annoncé que vous alliez passer chez nous.* »



U : « *Bonjour, je viens déposer l'attestation de ma nouvelle composition de ménage pour mettre à jour mon dossier* ».

LS : « *Merci, un moment je reprends votre dossier... ah, vous n'êtes plus considérée comme personne invalide, vous perdez un point de priorité Madame,... Oui, oui, et vous avez maintenant 3 enfants... donc besoin d'un logement 3 chambres... va falloir être patiente Madame, votre dossier est en ordre, vous êtes 153ème sur la liste d'attente !* »

16. Le guichetier chiffonne son A3 en fait une boulette qu'il met dans le sac-à-dos de Mme Agathe et se rassied.
17. L'huissier reprend sa course et tente de la rattraper, toujours en l'interpellant. Il distribue dans le public une série d'enveloppes « MISE EN DEMEURE ».
18. Mme Agathe appelle son AS du CAP-CASG. L'AS la motive : « *La bonne chose c'est que votre dossier est en ordre. Maintenant c'est clair que ce n'est pas gagné... Il y a 40.000 demandes en attente pour obtenir un logement social sur Bruxelles... Mme Agathe, on continuera à chercher par ailleurs... Allez tenez bon, je croise les doigts pour la crèche* »
19. L'usagère se dirige vers le 3ème guichet, une crèche, représentée par un guichetier qui tient une feuille A3 CRECHE et qui se lève.

U : « *Bonjour Madame, on m'a dit de venir me présenter pour inscrire mon bébé dans votre crèche* ».

C : « *Désolé Madame, il n'y a plus de place, on n'inscrit même plus sur liste d'attente* ».

U : « *Mais mon AS m'a dit de venir, vous l'avez eu au téléphone, Monsieur Michel, il a dû vous expliquer ma situation...* »

C : « *Non, non, non,...Désolée Madame, nous ne pouvons rien faire pour vous... Nous n'avons pas de place avant avril 2016. Au revoir.* »
20. Le guichetier laisse partir la dame et dit « Attendez ! J'ai oublié quelque chose », il chiffonne son A3 en fait une boulette qu'il met dans le sac-à-dos de Mme Agathe et se rassied.

C : « *Attendez ! J'ai oublié ceci....* »
21. Mme Agathe repart vers son AS
22. L'huissier la rattrape et lui remet une lettre de mise en demeure



H : « *Madame Agathe ? Je vous présente votre lettre de mise en demeure. Vous avez 3 semaines pour vous mettre en ordre. Bonne journée.* »

23. Elle revient encore plus chargée. Sa pelote de laine qu'elle a manipulée durant tout son parcours est complètement emberlificotée.
24. Le tic-tac du métronome s'arrête
25. Elle vide son sac à dos sur le bureau de l'AS et demande « *Qu'est-ce qu'on fait maintenant ?* »
26. Projecteur : « Quand la première ligne devient la dernière »
27. L'AS fait signe que Mme Agathe doit s'adresser à la Ministre, à qui il remet la pelote de laine.

FIN