

SOS aux politiques: les services sociaux traversent la crise sur un fil près de lâcher

Entretien Annick Hovine

On est assez découragés et impuissants. Il y a aussi beaucoup de colère et de révolte chez les travailleurs psychosociaux, parce que, depuis un an, un pan entier de la population – les plus précarisés – est complètement occulté. Les politiques n'en parlent pas. Nulle part! Notre public est négligé, mais nous aussi." C'est un véritable appel de détresse que lance aujourd'hui Ysaline Vranckx, assistante sociale à Babel, un service de consultations et de permanences qui accompagne, à Bruxelles, des personnes avec des difficultés psychiques en lien avec la consommation de produits.

La jeune femme dresse une série de constats alarmants sur le travail social en temps de pandémie. S'il n'était déjà pas évident de décrocher l'accès aux droits sociaux ("le cœur de notre travail") avant l'arrivée du Covid-19, la crise sanitaire a rendu les interventions encore plus lourdes, plus fastidieuses, plus chronophages. Sans garantie de résultat.

"C'est hyperangoissant"

"Les démarches qu'on entreprend avec des personnes souvent précarisées, marginalisées et en grande souffrance psychique, pourtant adressées au bon service, au bon moment et à la bonne personne, ne trouvent plus toujours de réponse. C'est une nouvelle réalité avec laquelle il faut composer. C'est hyperangoissant, tant pour les patients que pour nous." L'assistante sociale de 26 ans dit ne plus pouvoir faire autrement que de dénoncer ce à quoi elle assiste au quotidien depuis un an.

Le télétravail rendu obligatoire dans la plupart des administrations a compliqué le travail social de première ligne. Ysaline Vranckx cite l'exemple d'un patient sans papiers qui, pour accéder aux consultations médicales à Babel, devait obtenir le feu vert préalable du CPAS dans le cadre de l'aide médicale urgente. "C'est un gros CPAS bruxellois avec lequel on est beaucoup en contact. L'assistante sociale référente n'était disponible qu'un jour par semaine. J'ai essayé de la contacter par téléphone, par mail... Pendant deux mois, je n'ai eu aucun retour."

Lors du premier confinement, la plupart des demandes sociales des personnes déjà inscrites dans un CPAS étaient accordées et renouvelées d'office, précise-t-elle. "On a vu que c'était intéressant pour nos patients, qui sont très abîmés. Cela leur a permis de souffler et de se redéployer dans autre chose que leurs besoins primaires vitaux. Ils pouvaient penser à se reconstruire, envisager une formation, un bénévolat, un projet artistique..."

Dans la rue, aujourd'hui, les gens crèvent de faim...

Mais après la première vague, cela a été terminé. Les demandes ne sont plus automatisées. Si les dispositifs sont – parfois – allégés, il faut refaire des démarches pour accéder aux droits fondamentaux. Comme se loger ou manger. "Aujourd'hui, les personnes qui sont dans la rue crèvent de faim. Je dois intégrer cette réalité dans mes consultations et demander aux gens: OK, ce soir, vous allez manger quoi? Vous savez où vous allez dormir? Ce sont des choses qu'on n'avait pas à faire avant la pandémie."

Ysaline Vranckx ne jette pas la pierre aux



BAUWEREERTS DIDIER

Ysaline Vranckx (26 ans): "Il y a des gens qu'on a perdus. Imaginez ce qu'on peut ressentir... Les travailleurs sociaux sont découragés, impuissants. Il y a aussi beaucoup de colère et de révolte."

"Je crois que les politiques ne se rendent pas compte d'une partie de la réalité. Ils ne réalisent pas les effets des mesures sanitaires sur le pan le plus précaire de la population. Ils se rangent derrière des chiffres. C'est une façon de se protéger et de faire barrage au réel."

Ysaline Vranckx

Assistante sociale à Babel qui fait partie de l'ASBL L'Équipe, réseau de psychiatrie sociale à Bruxelles

CPAS, eux-mêmes surchargés et plongés dans des conditions de travail très inconfortables. "Pour un patient inscrit dans un autre gros CPAS bruxellois, j'ai pu joindre l'assistante sociale qui était en télétravail. Elle était censée pouvoir répondre, mais elle me disait qu'elle n'avait pas de téléphone professionnel, qu'elle n'arrivait pas à ouvrir le bon programme depuis son ordinateur à domicile et qu'elle n'avait pas accès au dossier!"

Une heure et demie d'attente au téléphone

Autre exemple vécu: l'assistante sociale a voulu démêler les raisons pour lesquelles le revenu de chômage d'un patient avait été réduit de moitié, sans explication. En tentant l'appel téléphonique au service *ad hoc*, elle est tombée sur une messagerie automatique qui lui annonçait qu'elle était 88^e sur la liste des appelants et que le temps d'attente était de 1 h 20!

Comment fait-on quand on n'a pas de crédit d'appel? Comment imaginer qu'une personne fragilisée obtienne une réponse quand les travailleurs sociaux peinent eux-mêmes à en obtenir? Impossible! "Pour toute une partie de la population, c'est déjà tellement difficile de frapper à la porte... Si en plus, il y a des obstacles et de multiples conditions à respecter, ils ne le font plus."

C'est la raison pour laquelle l'assistante sociale crie "Stop!": "Avant la crise du Covid, on assistait déjà à une distanciation et à une standardisation du lien dans le secteur social. On est en train de banaliser cette déshumanisation. Ça me fait peur pour la suite: va-t-on basculer dans une société où il n'y a plus de liens directs, où on ne se rencontre plus, où on ne se voit plus?"

"Il est important de politiser ce moment"

Pourquoi les plus précarisés sont-ils largement passés sous silence dans le débat public autour du Covid? "Je crois que les politiques ne les connaissent pas et ne se rendent pas compte d'une partie de la réalité. C'est plus confortable de se ranger derrière des chiffres et des mesures qu'ils pensent adéquates pour toute la société, sans en réaliser les effets sur le pan le plus précaire de la population. C'est une façon de se protéger et de faire barrage au réel. Je peux les comprendre: la réalité est devenue encore plus catastrophique. On est face à des situations vraiment révoltantes."

La jeune femme lance donc un SOS aux décideurs. "C'est effrayant, mais il faut agir. À l'heure où la démocratie est un peu en berne, c'est important pour nous, travailleurs sociaux, de politiser ce moment que nous traversons. Notre énergie n'est pas infinie. Les politiques doivent d'urgence prendre en compte les réalités sociales engendrées par les mesures sanitaires", exige-t-elle.

Réseau social réduit

Au cours des derniers mois, le réseau des patients s'est très fort réduit, poursuit l'assistante sociale. Certains services, comme les restaurants sociaux, les lieux d'accueil et de liens n'ont pas complètement rouvert aujourd'hui, isolant les patients de leurs ressources et de leur réseau.

Certains sont complètement sortis des radars. "Il y a des gens qu'on a perdus. Pour nous, travailleurs sociaux qui avons parfois un long trajet avec ces personnes, quelque chose s'arrête. Imaginez ce qu'on peut ressentir..."