

# INCAPACITÉ DES ASSISTANTS SOCIAUX ET AUTRES TRAVAILLEURS SOCIAUX<sup>1</sup>

Par petites touches impressionnistes mais non exhaustives, petit tableau sur une profession de première importance pour les *Immenses*<sup>2</sup> et qui mériterait donc, dans un monde normalement humain, les travailleurs les mieux formés, patients et compétents.

## ABUS DE POUVOIR

Buurtwinkel. M'accusant de violence verbale et physique, laquelle ne faisait que répondre à la sienne, le responsable m'a repoussé vertement, et j'ai failli tomber. Pourtant témoins de la scène, les autres travailleurs ont pris fait et cause pour lui.

## AMATEURISME

CAW d'Anvers. Précarité ne rimant pas avec vie sexuelle épanouie, une travailleuse, surtout plantureuse, se doit, même en cas de forte chaleur, d'éviter une tenue provocatrice, à la limite de l'indécence. D'autant que j'ai eu vent d'une « aventure » entre une travailleuse et un *Immense*, qui s'est soldée par l'exclusion de ce dernier pour quelques semaines.

## ARROGANCE

Infirmiers de rue. On ne peut les contacter que par téléphone (je n'en avais pas à l'époque) et il ne faut surtout pas sonner à leur porte. « Si vous êtes dans le besoin, on viendra vers vous ! » Et s'ils ne me voient pas... ?

## CORPORATISME

Bapo. L'incompétence devrait être sanctionnée par une loi que je baptiserais « Elinne Utriohofen », clin d'œil à cette assistante sociale qui a écrit ma lettre contre la société *Flixbus*, laquelle, non content de discriminer les personnes dépourvues de smartphone, a failli une fois m'écraser alors que j'étais sur les lignes blanches et dont un chauffeur, avant de répondre à ma demande de renseignement, m'a soufflé la fumée de sa cigarette au visage. Bien que cela donnerait du poids à la lettre, elle refuse d'y citer Bapo<sup>3</sup>. Ignorant les problèmes de mobilité des *Immenses*, elle n'a pas jugé bon de réagir à la réponse totalement insatisfaisante de *Flixbus* et m'a renvoyé, pour mes autres lettres, à un écrivain public. Alors que c'est épuisant d'en chercher un, qu'ils ne sont pas toujours présents aux rendez-vous et qu'ils crèchent parfois de l'autre côté de la ville.

## DÉFAUT D'EMPATHIE

Kom op Tegen Kanker. Porteur d'un double cancer, j'y venais chercher du soutien, demander s'il y a un groupe de parole. « Que faites-vous ici ? Votre cas est-il si grave ? Votre place est dans le sofa de votre living ! » Comme sait-elle que j'en ai (de nouveau) un ? J'appelle leur numéro gratuit et déclare n'avoir aucune allocation. « Normal, dans votre cas ! » Incarnation de la top-down attitude, la responsable a validé cette réponse violente de la volontaire au téléphone. Exception, la réceptionniste, elle, l'a désapprouvée. Le pire cocktail à l'œuvre dans une organisation est une mauvaise philosophie de base doublée par une structure très hiérarchisée.

## DÉNI DE RESPONSABILITÉ

CPAS de Leuven. Une assistante sociale m'a proposé un ticket de train pour Bruxelles, un aller simple, histoire de nettoyer Leuven de ses *Immenses*...

## INCOMPÉTENCE

Espace social Télé service. Sachant pourtant que je m'y étais bien sûr déjà rendu, la travailleuse me renvoie vers la STIB pour ma demande d'un abonnement gratuit, au lieu de m'expliquer que cette gratuité est réservée à ceux dont le revenu vient du CPAS et non, comme moi, ceux rémunérés par la « Vierge noire », bien que le montant soit identique, soit 910,82 €.

## INJUSTICE

Brussel Platform Armoede. Un débat était prévu en amont des élections communales de 2018 au KVS. Une travailleuse m'en a interdit l'accès, craignant sans doute que je fasse entendre haut et fort mes revendications. Elle étendait ainsi indûment au KVS l'exclusion qui me frappait au sein de son organisation. Certains sont convaincus de pouvoir porter parfaitement la parole des autres en leur absence.



## INHUMANITÉ

CPAS de Boom. Une fois, ils ont négligé de m'inscrire dans la liste d'attente pour un logement social, bien que je me proposais de le faire moi-même : « C'est mon travail, monsieur ! ». Une autre fois, ils m'ont laissé à la rue et m'ont refusé l'accès à un abri de nuit, quand bien même il gelait à pierre fendre et que l'accueil en ces circonstances est une obligation légale... Mais j'ai déjà raconté cette histoire dans « Ma vie pourrie ou pour rire » paru dans le n°29 du *DoucheFLUX* Magazine.

## JE-M'EN-FOUTISME

ATD Quart-Monde ou *Diogenes*. On ne compte plus les associations qui promettent de me rappeler ou reprendre contact avec moi, et ne le font pas. Pourtant, les agendas électroniques, avec système de rappels automatiques, existent aujourd'hui.

## LÂCHETÉ

Hobo. Comment ne pas hausser le ton, jusqu'à crier même, lorsque le coordinateur laisse une *Immense* interrompre le récit que je lui faisais de ma mise à la porte de l'Institut Bordet ? Pire, pour préserver la bonne ambiance dans son équipe qui faisait pression en ce sens, il consent à mon exclusion temporaire. Je vais porter plainte auprès de son supérieur hiérarchique, en vain bien sûr : tout le monde se tient ! Comme toujours, on se base sur ma réaction, parfois peut-être excessive, pour faire l'impasse sur ce qui l'a provoquée. Où la victime devient le coupable.

## MANQUE DE SUIVI

Bascule. Super association par ailleurs (et on me sait avare de compliments...), ils m'ont appris trop tard les conditions d'accès à la « prime d'emménagement », valable une fois dans sa vie, quand on sort de la rue. Mille euros me sont ainsi passés sous le nez.

## NÉGLIGENCE

Foyer laekenois. Leur brochure « Bienvenue chez vous » indique que la prime d'emménagement doit être demandée dans les six premiers mois, alors que, la loi ayant changé, c'est trois mois, ai-je appris oralement. Quelqu'un d'autre m'a parlé d'un mois.

## RADICALISME

L'Aire de rien. À cause d'une bouteille de bière vide mais consignée dépassant de ma poche, j'ai été exclu à vie de ce centre de jour. Moi, avant de tirer un trait sur une organisation qui m'a déçu, je lui donne une seconde chance en m'y rendant au moins une fois, pour voir s'ils ont revu leur attitude.

## VENGEANCE

CAW de Mechelen. Ayant porté plainte contre une travailleuse qui m'avait sadiquement fait poireauter à l'extérieur de l'accueil de nuit, me traitant comme un chien, ils m'en ont interdit l'accès. « Vous êtes trop difficile ! »

## VIOLENCE

Cité Santé. J'avais des choses peu plaisantes à dire à mes confrères médecins travaillant dans cette maison médicale, le ton est monté et j'ai été violemment plaqué contre le mur. Je veux porter plainte et m'en ouvre à une assistante sociale de Bapo, en veillant bien à ne pas lui suggérer la démarche à entreprendre (pour ne pas cabrer les travailleurs sociaux, on m'a appris à ne pas la leur souffler). Sa seule réaction : « Qu'est-ce que vous voulez que j'y fasse ? » Est-ce parce que je ne suis pas sans-papiers qu'on refuse si souvent de me venir en aide ?

**Sven Verelst**

<sup>1</sup> Les articles publiés dans le *DoucheFLUX* Magazine n'engagent que leurs auteurs. En revanche, les organisations visées peuvent faire valoir leur droit de réponse. (ndlr)

<sup>2</sup> Pour rappel, « Immense » est l'acronyme de *Individu dans une Merde Matérielle Énorme mais Non Sans Exigences*. Visitez [www.syndicatdesimmenses.be](http://www.syndicatdesimmenses.be) et rejoignez le groupe Facebook du Syndicat des Immenses.

<sup>3</sup> Je condamne d'ailleurs au passage la frilosité de nombreuses organisations qui – au contraire de *DoucheFLUX* comme en témoigne le présent article et d'autres de ma plume ou de celle d'autres Immenses – s'oppose à toute forme de dénonciation écrite ou officielle de leurs organisations partenaires par des Immenses.