

Pistes pour l'enquête sociale



**Conseils et sources d'inspirations
pour l'enquête sociale**

Avant-propos

Une enquête sociale est menée par un CPAS pour toute demande d'intervention dans le cadre de l'intégration sociale ou de l'aide sociale. Le CPAS examine si le demandeur d'aide remplit les conditions d'admissibilité et quels moyens sont les plus appropriés pour répondre à la demande d'aide et garantir une vie digne à l'utilisateur.

Les collaborateurs du CPAS rencontrent parfois des difficultés lors de la réalisation de cette enquête. Ces difficultés peuvent être administratives, pratiques, morales ou sociales. Réaliser une enquête sociale n'est pas simple.

Pour soutenir les collaborateurs du CPAS dans la réalisation de l'enquête sociale, le SPP Intégration sociale a développé ces « Pistes pour l'enquête sociale ». Ce document, est ancré dans de la pratique de terrain : près d'une centaine de travailleurs sociaux, de responsables de travailleurs sociaux, de coaches, de collaborateurs juridiques, de collaborateurs du SPP IS et d'experts du vécu y ont contribué en partageant leurs expériences et leurs conseils. Ce guide est une source d'apprentissages partagés entre collaborateurs du CPAS.

Les bonnes pratiques et les conseils formulés dans ce guide sont des sources d'inspiration. Toutefois, certains conseils ne sont pas applicables en toutes circonstances. Chaque collaborateur du CPAS déterminera les conseils applicables dans la pratique, pour chacune de ses enquêtes sociales.

Contenu

Trouver l'équilibre

Eviter la subjectivité	4
Trouver l'équilibre entre le contrôle et l'aide	6
Respecter la vie privée des usagers	9

Constituer les dossiers

Complexité juridique	12
Rassembler l'information de manière efficace	14
Utiliser la visite à domicile pour mieux appréhender l'utilisateur et sa situation	16
Les difficultés linguistiques et de traduction ne font pas obstacle à l'enquête sociale	19
Utilisateurs difficiles à joindre	21

Les relations avec les usagers

A l'aide, un utilisateur agressif	22
Annoncer de mauvaises nouvelles	26
Surcharge émotionnelle	27

L'heure tourne	28
-----------------------	----

Synopsis	31
-----------------	----

Registre	32
-----------------	----

Eviter la subjectivité

En tant que service public, le CPAS s'engage à prendre en charge de manière équitable toutes les personnes qui ont droit à une aide sociale. Toutefois, une certaine subjectivité est inévitable. Par conséquent, faites preuve d'autocritique dans la réalisation d'une enquête sociale et questionnez continuellement votre propre objectivité.

Conseils et astuces

Tenez-vous en aux faits — Votre proposition de décision doit être basée sur des faits concrets.

Consultez vos collègues — Demandez un deuxième avis en cas de doute sur un dossier particulier. A deux, on y voit plus clair. De plus, le fait d'échanger des arguments est un apprentissage pour chacun.

Déterminez une ligne de conduite — Essayez de développer, avec vos collègues et le Conseil, une vision commune pour votre CPAS, afin de parvenir à une égalité de traitement pour tous les usagers.

Faites le nécessaire pour que chaque usager bénéficie d'une existence digne — Déterminez, pour chaque usager, l'aide nécessaire et souhaitable, afin de lui garantir une existence digne.

Remettez-vous en questions — Faites preuve d'autocritique et questionnez votre propre objectivité.

Participez aux réunions d'intervision — Organisez et participez à des moments de concertation durant lesquels vous pouvez évoquer ouvertement les dossiers difficiles et les problèmes avec vos collègues. Apprenez les uns des autres et augmentez ainsi la qualité de service de chacun.

Laissez le bénéfice du doute à l'usager — Les données de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale et des pièces justificatives rassemblées n'ont pas une fiabilité absolue ; elles peuvent ne pas être actualisées. Demandez des compléments d'information à l'usager. Quand les informations recueillies et les documents sont sujets à interprétation ou sont contradictoires, privilégiez la version de l'usager, accordez lui le bénéfice du doute.

Ouvrez le dialogue — Expliquez clairement les conditions liées à une aide (supplémentaire). Restez calme quand quelqu'un vous accuse de subjectivité et expliquez dans quelles conditions une aide (supplémentaire) est ou n'est pas accordée.

TEMOIGNAGES

“Parfois, un usager raconte qu’une connaissance a obtenu telle ou telle aide financière, alors que cela lui a été refusé. Mais il y a toujours de bonnes raisons pour justifier que certains ont obtenu cette aide et d’autres pas. J’explique ces raisons dans des termes très généraux. La plupart se montrent alors rassurés. Et parfois, les histoires racontées s’avèrent être-inexactes.”

L'équilibre entre le contrôle et l'assistance

Pendant l'enquête sociale, on ne vérifie pas uniquement les conditions pour l'octroi de l'aide sollicitée, on cherche également à déterminer quelle aide supplémentaire le CPAS peut offrir. Si possible, on entreprend déjà des actions.

Conseils et astuces

Communiquez ouvertement et honnêtement — Indiquez clairement quelle information les usagers doivent fournir en fonction de l'enquête sociale.

Expliquez toujours ce que vous contrôlez et les raisons de ce contrôle — Les usagers ont le droit de savoir où ils en sont.

Ne travaillez pas dans la précipitation — Apprendre à connaître l'utilisateur et sa situation et trouver la solution la plus appropriée demande du temps.

Le refus d'une aide financière ne signifie pas refuser de l'aide — Soulignez que le rejet d'une demande d'aide financière ne signifie pas que le CPAS ne peut pas fournir d'autres formes d'aide.

Cherchez à mettre en lumière la capacité contributive et d'activation de l'utilisateur — Expérimentez au moyen d'objectifs déterminés avec lui, d'activités et de petits tests. Partez de ce que l'utilisateur est capable de faire.

Orientez l'utilisateur vers d'autres services — Si nécessaire, orientez les usagers vers des services d'aide spécialisés. Utilisez le Bottin social et prenez en charge les premières prises de contacts.

Organisez une concertation avec les autres services impliqués dans les limites du secret professionnel partagé

Rassembler des documents

Lorsque vous contrôlez les revenus d'un usager, indiquez-lui comment comprendre sa situation financière — Quand vous demandez certains extraits de banque à un usager, prenez le temps de clarifier avec lui ses entrées et dépenses d'argent. De cette manière, vous pouvez vérifier s'il n'y a pas de revenus encore non-communiqués et l'utilisateur peut prendre conscience de la situation et de l'origine de ses problèmes financiers.

Ne portez pas de jugement de valeur — Il n'est pas nécessaire de remettre en cause systématiquement la façon dont l'utilisateur effectue ses dépenses. Si vous avez le sentiment que l'utilisateur gère mal son budget, analysez avec lui la façon dont il le fait, posez lui des questions sur ses habitudes de dépenses et le pourquoi de ces habitudes et voyez comment il pourrait être possible de faire évoluer son comportement en la matière ; proposez lui des solutions d'économie structurelle comme par exemple un fournisseur d'énergie ou un abonnement téléphonique moins chers.

En visite à domicile

Évaluez activement les besoins et les possibilités d'aide supplémentaires — Expliquez que vous contrôlez certaines données obligatoires pour la réalisation de l'enquête sociale relative à la demande formulée, mais qu'en parallèle, vous vérifiez dans quel(s) autre(s) domaine(s) le CPAS peut proposer de l'aide.

Saisissez l'opportunité d'aider les autres membres de la famille — Intéressez-vous aux autres membres de la famille présents, cela vous permettra d'appréhender la situation familiale dans sa globalité. Utilisez l'information pour contrôler la composition du ménage, mais également pour vérifier quels membres du ménage peuvent prétendre à une aide financière ou autre.

TEMOIGNAGES

“Lorsque je contrôle certains extraits de comptes, je les parcour et réalise, en présence de l'utilisateur, un relevé des entrées et des dépenses. Quand je détecte des transactions particulières, l'utilisateur a directement la possibilité de les expliquer. De cette manière, je détecte parfois des revenus qui n'ont pas été mentionnés précédemment. Cet exercice donne également à l'utilisateur un aperçu de sa situation financière. Certains sont surpris de découvrir le montant de leurs dépenses pour de l'essence, des cigarettes ou les loisirs. Je leur apprends comment lire les extraits de compte afin qu'ils aient une meilleure compréhension de leur situation. ”

“J'analyse parfois les dépenses des usagers. Je le fais surtout afin d'identifier comment ils pourraient réduire leurs coûts fixes. Je cherche avec l'utilisateur les possibilités d'économies structurelles : des fournisseurs d'énergie, d'abonnement de GSM et d'accès à internet moins chers. Sans critiquer, j'évoque avec l'utilisateur les dépenses qui, à première vue, semblent évitables. Les usagers ont parfois d'autres priorités. Ils ne doivent pas me justifier toutes leurs dépenses. Mais quand un usager possède une voiture qu'il n'utilise pas souvent, j'ose quand même poser la question de son utilité. ”

“De plus en plus d'utilisateurs avec des problèmes psychiques demandent un revenu d'intégration. Pour nous, il est difficile d'évaluer leur capacité contributive et d'activation. Il est fréquent qu'ils ne perçoivent pas bien l'ampleur de leur problème. Nous essayons d'en parler avec eux, et impliquons d'autres services d'aide qui les accompagnent. Si l'utilisateur l'accepte, il peut être utile d'échanger de l'information et de collaborer. C'est souvent difficile, mais les efforts sont parfois payants.”

“De nombreux usagers sont dépendants de l'alcool. Dès lors, je demande à chaque usager de compléter un court et simple questionnaire. Je soumetts tout le monde au questionnaire de dépistage « ASSIST », ce qui rend la situation moins menaçante. Ce test est une révélation pour beaucoup d'utilisateurs. Il permet d'aborder leur consommation excessive d'alcool. Il donne également de l'information utile pour assurer un suivi ultérieur. Il n'est pas possible d'orienter directement les usagers avec une addiction vers des services d'aide

spécialisés. Il faut d'abord les convaincre et les motiver d'assurer une prise en charge de leur problème. Sans cela, c'est inutile."

"Lors d'une visite à domicile, je ne prête pas seulement attention à l'utilisateur, mais également à son environnement social. Quand d'autres personnes sont présentes dans le logement, je leur demande qui elles sont, où elles habitent et ce qu'elles font. S'il y a des photos aux murs, je pose quelques questions sur les personnes représentées. Cela me permet d'avoir une vue claire sur la famille et la composition de ménage de l'utilisateur. Ainsi, je vérifie si la composition de ménage transmise est correcte et je peux, par la même occasion, déterminer si nous pouvons aider d'autres membres de la famille."

"Pendant une visite à domicile, j'analyse toujours la qualité du logement. Ou je demande s'il y a des problèmes avec le logement et je vérifie s'il n'y a pas de problèmes d'humidité dans la salle de bains. Ouvrir les robinets pour voir s'il y a de l'eau chaude, s'assurer qu'il y a de l'électricité... Je fais tout cela. En cas de problèmes, j'essaie de les résoudre. Je contacte le propriétaire ou les services publics. Ou je fais appel à l'union des locataires."

"J'essaie toujours d'aller en visite à domicile le mercredi. Les enfants sont à la maison et on voit comment la famille fonctionne. Je regarde la qualité du logement, l'hygiène mais aussi les habitudes alimentaires,... Au cours d'une visite à domicile, on obtient une meilleure vue sur les raisons pour lesquelles quelqu'un a besoin d'aide."

Respecter la vie privée des usagers

Ne contrôlez que ce qui est nécessaire pour l'enquête sociale. Veillez à ce que les contrôles soient proportionnels aux renseignements nécessaires pour mener l'enquête sociale. Les usagers ont droit au respect de leur vie privée.

Respectez le secret professionnel : Non seulement les travailleurs sociaux, mais tout le personnel du CPAS et les mandataires sont tenus au secret professionnel. De plus, les travailleurs de CPAS peuvent partager uniquement des informations strictement nécessaires et utiles, moyennant l'accord de l'utilisateur.

Conseils et astuces

Ne communiquez pas d'informations à des tiers — Des membres de la famille, une école, le propriétaire,... interrogent parfois le CPAS à propos d'un usager. Ne leur transmettez jamais d'informations. Invoquez le secret professionnel.

Utilisez les données de l'utilisateur avec discrétion — Faites en sorte que d'autres usagers n'entendent pas vos conversations ou appels téléphoniques. Ne discutez pas d'un dossier en présence de tiers.

Partagez uniquement l'information nécessaire avec des collègues — N'abordez que les aspects pour lesquels vous estimez que vos collègues pourront apporter une contribution utile au dossier.

Contacts avec les usagers au CPAS

A chaque question, interrogez-vous sur son utilité — Travaillez de manière ciblée et posez vos questions en fonction de l'enquête sociale et d'un accompagnement ultérieur. Si l'utilisateur se confie spontanément, réagissez à ses propos. Mais gardez à l'esprit que vous n'avez pas besoin de tout savoir.

Faites preuve d'empathie — Demandez-vous comment la question est perçue par l'utilisateur. Soyez prudents en abordant les questions relatives aux affaires privées.

Rassembler de l'information

Indiquez les données dont vous disposez — Expliquez aux usagers que vous consultez leurs données administratives via la Banque Carrefour. Soyez ouvert et honnête sur le contenu de ces informations.

Consultez uniquement les données pertinentes via la Banque Carrefour — La consultation de données non pertinentes est une atteinte à la vie privée.

Ne réclamez pas systématiquement les extraits bancaires — Demandez les extraits bancaires uniquement quand la demande ou la situation le justifient. Les usagers et les membres de leur ménage ne sont pas obligés de communiquer un aperçu de leurs dépenses. Celui-ci relève de la sphère privée.

Dans le rapport social, mentionnez uniquement les données personnelles nécessaires — Ne mentionnez que les informations pertinentes pour la proposition de décision dans le rapport social. Toute autre information transmise par l'utilisateur n'est pas pertinente.

N'exagérez pas les contrôles; vous n'êtes pas agent de police — Le niveau de contrôle doit être proportionnel aux renseignements nécessaires pour mener l'enquête sociale.

En visite à domicile

Annoncez votre visite — Informez les usagers à l'avance que la visite à domicile fait partie de l'enquête sociale et expliquez l'utilité de cette visite.

Soyez respectueux — Vous êtes dans un lieu privé. Agissez avec prudence.

Abordez les problèmes ou les solutions avec prudence — Ne jugez pas trop vite, n'agissez pas trop vite. Vous vous immiscez dans la vie privée d'une personne vulnérable.

TEMOIGNAGES

"Il m'est arrivé de recevoir un appel d'une personne se présentant comme le père d'une usager. Il appelait soi-disant car il se faisait du souci et voulait savoir si sa fille bénéficiait de l'aide du CPAS. J'ai répondu honnêtement à ses questions. L'homme semblait animé de bonnes intentions. Par la suite, j'ai appris qu'il s'agissait non pas du père mais de l'ex-mari de l'usager. J'ai communiqué à cette personne des informations confidentielles dont elle s'est servie dans le cadre du divorce. Cela m'a servi de leçon. Je ne transmets plus aucune information à des tiers. Même s'il est parfois difficile de refuser de le faire. Je me retranche derrière le secret professionnel."

"Jusqu'à récemment, j'imprimais toutes les données de la BCSS. Je collais ce document sur le dossier des usagers. Dernièrement, j'ai pris un dossier en présence d'un usager et il a vu sur ce document que son nom avait été changé pendant son enfance. Cela a soulevé beaucoup de questions. Je suis devenue plus prudente. Je n'imprime plus systématiquement toutes les données de la Banque Carrefour, et je manipule avec plus de discrétion les informations que je demande."

Contacts avec les usagers au CPAS

“Avant, je répondais à tous les appels téléphoniques. Le téléphone sonnait et je décrochais aussitôt, même si j’étais en entretien avec un usager. Evidemment, les usagers écoutent les conversations. Avant de vous en rendre compte, ils entendent une information sensible sur une connaissance. Un usager m’a interpellé à ce sujet. Il craignait que d’autres usagers puissent également entendre nos échanges téléphoniques. Depuis lors, je dévie mon téléphone vers l’accueil quand je reçois un usager.”

Rassembler de l’information

“J’explique immédiatement aux usagers que nous consultons leurs données administratives dans la Banque Carrefour. C’est un avertissement, cela indique qu’il vaut mieux être honnête. Je parcours les données avec eux, parce qu’il y a des choses dont ils n’ont pas connaissance. Il m’est arrivé de rencontrer une personne qui ne savait pas qu’elle était toujours inscrite comme indépendante.”

“Quand un usager ne sait pas répondre à plusieurs questions d’ordre administratif, je recherche déjà les réponses auprès de la Banque Carrefour pendant le premier entretien. Cela se fait de manière très transparente. L’usager sait immédiatement l’information dont je dispose. Cette manière de faire évite aux usagers de perdre la face, notamment s’il apparait plus tard qu’ils ont menti.”

“Certains travailleurs sociaux laissent les usagers évoquer leur situation, puis vérifient ultérieurement leurs dires auprès de la Banque Carrefour. Ils considèrent cela comme un test, pour savoir à qui ils ont affaire. Je ne travaille pas de cette manière. Chaque usager mérite d’être respecté et a le droit de savoir quelles données administratives nous avons la possibilité de consulter. ”

En visite à domicile

“Notre Conseil de CPAS a demandé d’ajouter des photos aux rapports de visite à domicile. Je refuse de le faire. Pour moi, c’est une atteinte grave à la vie privée. Nous ne sommes pas des agents de police.”

“Quand je fais une visite à domicile à l’improviste, je suis très prudente. Je pense à la manière dont je réagis quand j’ai des visiteurs imprévus. En fait, je n’apprécie pas beaucoup cela.”

“Je reste toujours très prudente. Lors d’une visite à domicile, on entre dans la vie privée d’une personne vulnérable. Il faut traiter ces personnes avec soin. Ne pas juger ni agir trop vite. J’aborde les problèmes et les solutions prudemment, uniquement lorsque je sens que l’usager est prêt pour cela.”

Complexité juridique

Vous n'êtes pas obligé de connaître par cœur tous les détails de la législation. Par contre, vous savez où trouver l'information correcte. Vous êtes capable d'appliquer correctement la loi et informez l'utilisateur de ses droits et obligations.

Conseils et astuces

Rassemblez toutes les informations en un seul endroit — Rangez les circulaires, les arrêtés royaux, et les modifications de loi en un lieu unique. Prévoyez une organisation structurée de l'information de sorte que vous (et vos collègues) puissiez rapidement retrouver les éléments recherchés.

Soyez honnête avec l'utilisateur en cas de doute — Acceptez de ne pas maîtriser complètement certaines législations et règles. Expliquez votre souhait de procéder à des recherches ou demandes complémentaires afin de pouvoir fournir des éléments clairs sur le dossier.

Demandez conseil — N'hésitez pas à solliciter l'avis d'un collègue ou d'un responsable lorsqu'un cas vous pose problème sur le plan juridique.

Consultez le SPP IS — Consultez l'information et les réponses aux questions fréquemment posées sur www.mi-is.be. Vous ne trouvez pas la réponse ? Posez alors votre question via le service front-office du SPP Is ou via la plateforme de contact du site web. Un collaborateur vous répondra rapidement.

Soyez prudent — Soyez prudent concernant les déclarations sur les dossiers en cours. Nuancez vos propos et ne donnez pas de faux espoirs.

Expliquez les règles aux usagers — Les usagers doivent savoir à quoi s'en tenir. Expliquez-leur la législation, les conditions et les procédures dans un langage compréhensible.

TEMOIGNAGES

“Les usagers cherchent régulièrement à savoir si leur demande d'aide va être approuvée. Si je pense que cela va s'arranger, je leur en fais part. Mais si je n'en suis pas certaine, j'explique à l'utilisateur que je dois d'abord analyser son dossier en profondeur et faire une série de recherches. J'explique systématiquement la procédure. Je fais comprendre à l'utilisateur que je rédige une proposition de décision, mais qu'en fin de compte, c'est le Conseil qui décide.”

“Quand sur base d'un premier entretien, je suis convaincu que la demande d'aide résultera en un refus, j'en informe immédiatement l'utilisateur. Je cherche à limiter les faux espoirs le plus rapidement possible. J'explique qu'il obtiendra sans doute un 'non', mais que cela ne doit pas l'empêcher d'introduire sa

demande. Les usagers réagissent étonnamment bien à cette façon de faire. Ils apprécient l'honnêteté. S'ils poursuivent leur demande d'aide, ils la préparent mieux. D'autres abandonnent quand ils entendent que ce sera sans doute 'non'. Cela nous épargne un peu de travail administratif."

"Si les usagers sont en possession d'une carte pour étrangers de type E, je leur explique qu'avec leur demande d'aide, ils risquent de ne pas obtenir un permis de séjour. Disposer des moyens de subsistance suffisants peut être une condition pour obtenir ou conserver un droit de séjour en Belgique. Quand l'Office des étrangers constate, dans les flux de la BCSS, que quelqu'un sollicite une aide financière, c'est une raison possible de refus d'une autorisation de séjour."

Rassembler efficacement l'information

Une proposition de décision est toujours basée sur des faits. Des pièces justificatives concrètes permettent de soutenir cette proposition. Le travailleur social rassemble le plus grand nombre de documents qui justifient la proposition.

Conseils et astuces

Basez-vous autant que possible sur l'information disponible auprès de la Banque Carrefour — Demandez des documents de contrôle des données de la BCSS uniquement si vous avez des raisons fondées.

Expliquez quelles données nécessaires il vous est impossible d'obtenir via la Banque Carrefour — Soulignez que vous ne disposez pas de toute l'information (exacte) Expliquez aux usagers que c'est la raison pour laquelle ils doivent solliciter eux-mêmes un certain nombre de documents.

Si vous demandez des documents, expliquez la raison — Les usagers mais également les autres partenaires collaborent plus volontiers lorsqu'ils connaissent les raisons sous-jacentes.

N'obligez pas l'utilisateur à faire inutilement le tour des administrations — Limitez, quand c'est possible, les efforts que les usagers doivent fournir pour mettre leur dossier administratif en ordre.

Mettez l'utilisateur sur la bonne voie — Rédigez une liste des documents nécessaires, à rassembler par l'utilisateur. Indiquez-lui clairement où et comment il peut obtenir ces documents.

Un document manquant, ce n'est pas la fin du monde — Mentionnez les efforts fournis en vue d'obtenir le document manquant. Basez votre proposition de décision sur l'information que vous avez réussi à obtenir.

Parcourez les données recueillies avec l'utilisateur — Des erreurs peuvent se produire. L'utilisateur s'apercevra plus vite que vous si une information est manquante, mal retranscrite, de manière incorrecte ou mal interprétée.

En cas de suspicion de fraude

Informez l'utilisateur de vos doutes — Expliquez à l'utilisateur pourquoi vous remettez son histoire en question et donnez-lui la possibilité de réagir par rapport à cette remise en question ; il a le droit d'expliquer et de défendre sa position.

Posez d'autres questions — Posez des questions précises sur ce qui vous fait douter.

Demandez à l'utilisateur de signer une déclaration supplémentaire — De cette manière, vous soulignez l'importance accordée à la déclaration.

TEMOIGNAGES

“De nombreux usagers pensent que nous pouvons obtenir toutes les données nécessaires au moyen de notre ordinateur. Ils partent du principe que nous leur demandons d’apporter des documents inutiles, et que nous les envoyons de gauche à droite alors que ce n’est pas nécessaire. C’est pour cela que j’explique toujours aux usagers de quelles informations nous disposons et les données manquantes ou incomplètes. De cette manière, les usagers savent pourquoi nous avons besoins de certains documents.”

“Lorsqu’un usager doit aller chercher un document lui-même, je lui explique le plus clairement possible. Quel document, comment l’obtenir, où et quand. J’imprime un plan indiquant le lieu où l’usager doit se rendre. J’y indique les heures d’ouverture et le nom du document nécessaire.”

“Notre CPAS travaille avec un programme qui calcule automatiquement le montant des interventions financières à octroyer. C’est très pratique, mais j’accorde parfois une trop grande confiance à ce programme. Il se peut que toute l’information ne soit pas complétée correctement, mais je ne m’en aperçois pas. Cela peut avoir des conséquences sur le calcul de l’intervention financière. C’est pour cela que je fais toujours relire le rapport par l’usager. Il remarque immédiatement ce type d’erreurs.”

“Lorsque nous soupçonnons fortement que l’usager dispose d’un compte bancaire supplémentaire dont il ne nous a pas informé, nous lui faisons signer une déclaration supplémentaire sous serment. Cette déclaration stipule explicitement qu’il n’a pas d’autre compte bancaire. C’est d’ailleurs indiqué sur l’accusé de réception de la demande, mais ce document supplémentaire l’atteste à nouveau. Certains usagers admettent alors qu’il existe un autre compte.”

Utiliser la visite à domicile pour mieux appréhender l'utilisateur et sa situation

La visite à domicile permet d'avoir une image globale de la situation de l'utilisateur et de sa famille. La visite aide à cerner la situation, pour déterminer l'ampleur des moyens nécessaires et l'aide la plus appropriée.

Conseils et astuces

Préparez-vous — Parcourez le dossier à l'avance. Réfléchissez aux informations que vous souhaitez obtenir lors de la visite à domicile.

Expliquez que la visite à domicile fait partie d'une procédure standard — Une visite à domicile est prévue pour chaque utilisateur. Dès lors, l'utilisateur ne se sent pas personnellement visé.

Soulignez les avantages — Lors d'une visite à domicile, vous bénéficiez de plus d'intimité pour parler tranquillement dans un environnement familier. Les utilisateurs ont également l'opportunité de poser des questions sur la situation domestique, les courriers reçus,...

Soyez prudent — Respectez la vie privée des utilisateurs. Menez la procédure avec prudence.

Essayez de laisser l'utilisateur fournir lui-même les informations utiles — Privilégiez les questions rassurantes pour que l'utilisateur soit encouragé à vous montrer spontanément son habitation, par exemple «Y a-t-il deux ou trois chambres à coucher?»

Apprenez à connaître l'utilisateur dans son propre contexte — Les utilisateurs se comportent différemment à la maison qu'au bureau. Saisissez l'opportunité pour découvrir cette autre facette de l'utilisateur.

Intéressez-vous aux autres membres de la famille — Ils font partie de l'environnement de votre utilisateur.

En cas de suspicion de fraude au domicile

Emmenez un collègue avec vous — A deux, on a une image plus complète et plus nuancée de l'utilisateur, de ses conditions de vie, de sa structure familiale..

Identifiez les éventuelles implications financières — Considérez d'abord un ménage ou une relation de cohabitation comme étant une unité économique. Évaluez les conséquences pour la situation financière de l'utilisateur. Vérifiez si un conjoint, un partenaire, un enfant ou un autre résidant membre de la famille apporte sa contribution aux dépenses du ménage, ou engendre au contraire des coûts supplémentaires.

La présence d'une tierce personne dans l'habitation du demandeur ne signifie pas automatiquement qu'il y ait cohabitation - Posez plusieurs questions à ce sujet à l'usager, demandez-lui des explications concernant la présence de cette personne dans son habitation ; rappelez-vous que la loi sur le Droit à l'Intégration sociale notamment stipule qu'il faut entendre par cohabitation le fait que des personnes vivent sous le même toit et règlent principalement en commun leurs questions ménagères (art14,§1,1° de la loi)

Communiquez directement vos constatations — Evoquez directement vos constatations. Donnez une chance à l'usager de réagir, restez à l'écoute des explications relatives à vos observations.

Listez soigneusement vos constatations — Dans le rapport social, mentionnez toutes les constatations sur lesquelles vous vous basez pour formuler votre proposition de décision.

TEMOIGNAGES

“Je lis chaque dossier avant de me rendre chez les usagers. Je parcours l'histoire de l'usager et mémorise les noms des membres de la famille. Ils apprécient cela. Je fais aussi le point à l'avance sur les documents dont j'ai encore besoin, les informations manquantes et s'il y a des éléments que je dois vérifier. Cela m'évite de devoir revenir ou que l'usager doive à nouveau se déplacer.”

“Je ne visite le logement que si l'usager le souhaite et avec son accord. Grâce à des questions simples et non-menaçantes, j'encourage parfois l'usager, sans avoir à le demander explicitement : " Vous n'avez pas de problèmes d'humidité ici ? Même pas dans la salle de bains ? Avez-vous deux ou trois chambres à coucher ? Est-ce que le réfrigérateur fonctionne ? ... ”

“Lorsque j'ai un doute sur l'histoire de l'usager, je demande à un collègue de m'accompagner pour la visite. A deux, on perçoit plus de choses. Et on se sent plus fort. J'ose alors davantage poser des questions. Quand je rédige mes constatations dans le rapport social, je me sens plus confiant. On est arrivé ensemble à ces constatations.”

“Les membres du Conseil oublient parfois que pour une enquête sociale, la « cohabitation » n'a rien à voir avec le romantisme. Ils demandent qu'au cours de la visite à domicile, on recherche les objets appartenant à un éventuel partenaire. Des vêtements, des produits de beauté, des chaussures, ... certains veulent même que nous contrôlions le lit ! Ce n'est pas cela l'important et ce n'est pas le rôle d'un travailleur social. Nous devons surtout déterminer si quelqu'un d'autre vit sous le même toit et si l'usager en tire un avantage financier.”

“L'enquête sociale se concentre sur les faits concrets. Vous ne devez pas vérifier si quelqu'un a une relation romantique, mais bien s'il y a une unité

économique. A quel nom sont établies les factures ? Quels accords mutuels sont convenus ? Ces faits constituent la base de l'enquête sociale."

"Lorsque nous effectuons une visite à domicile parce que nous soupçonnons une fraude, nous clarifions directement la situation auprès de l'utilisateur. Nous expliquons honnêtement que nous nous posons des questions à propos de sa son histoire et quelques éléments à vérifier."

"J'évoque toujours mes constatations avec l'utilisateur lors des visites à domicile. Cela évite les malentendus. Je lui fais clairement comprendre que je ne le stigmatise pas. J'utilise principalement des questions ouvertes et je ne juge pas."

"Un jour, un de mes collègues a effectué une visite à domicile et a reçu des biscuits très coûteux. Elle en a conclu que l'utilisateur ne gérait pas bien son budget et a repris cette information dans le rapport social, sans en discuter avec l'utilisateur. Lorsque l'utilisateur en a pris connaissance, il était furieux. Il est apparu que ces biscuits provenaient d'un colis alimentaire. Avec un peu de recul, il s'est avéré stupide de risquer de briser la confiance. On peut aussi simplement remercier l'utilisateur pour ces biscuits et évaluer ensuite leur provenance."

"Si un utilisateur refuse la visite à domicile, j'essaie de lui expliquer clairement que cela fait partie de la procédure standard. Je suis généralement ouvert et honnête, pour que l'utilisateur sache à quoi s'en tenir."

Les difficultés linguistiques (et de traduction) ne font pas obstacle à l'enquête sociale

Le CPAS fournit une aide à toute personne qui en a besoin. Les difficultés linguistiques ne peuvent pas faire obstacle à l'aide sociale.

Tenez compte du secret professionnel lorsque des traducteurs, des collègues ou des tiers assurent la traduction.

Conseils et astuces

Lorsque c'est possible, faites appel à des interprètes — Les interprètes professionnels offrent la meilleure garantie d'une traduction de qualité.

Faites l'inventaire des connaissances en langues de vos collègues — Déterminez à quels collègues vous pouvez faire appel en cas de besoin si aucun interprète professionnel n'est disponible.

Soyez prudent avec les interprètes non professionnels — Parfois, la traduction est assurée par des amis ou la famille. Faites preuve d'une attention particulière pour les questions sensibles. Osez questionner la qualité des traductions.

Évitez que les enfants servent d'interprètes — Ne les chargez pas de cette responsabilité, mais trouvez une autre solution.

Soyez créatif — Utilisez tous les moyens possibles pour vous faire comprendre: des dessins pour clarifier l'information, des outils de traduction en ligne, des photos,...

Donnez l'opportunité aux usagers non-autochtones de pratiquer le néerlandais / le français / l'allemand — Parlez le plus possible en néerlandais / français / allemand, et particulièrement avec les usagers qui suivent un cours de langue.

Utilisez un langage simple — Expliquez tout dans un langage clair, utilisez des mots simples lorsque vous rédigez des mails, des lettres ou des documents.

TÉMOIGNAGES

“Nous sollicitons des traducteurs professionnels le plus souvent possible. La conversation se déroule de manière moins fluide, mais cela garantit une qualité de traduction élevée. Parfois, un membre de la famille ou une

connaissance traduisent une longue explication en quelques phrases courtes. Ce n'est pas réaliste."

"Si l'utilisateur ne comprend vraiment pas le néerlandais / le français / l'allemand, j'essaie de lui parler en anglais. Généralement, cela permet déjà de parcourir une partie du chemin. Certains de mes collègues parlent l'arabe, le turc ou l'espagnol. Ils sont alors sollicités comme traducteurs."

"J'essaie d'éviter de solliciter les enfants comme interprètes de leurs parents. Les sujets sont trop sensibles. Il est difficile de demander à un enfant comment ses parents arrivent à trouver de la nourriture."

"Quand un usager arrive accompagné d'un enfant pour assurer la traduction, je mets tout en œuvre pour essayer de trouver une autre solution. Des interprètes par téléphone, le programme Google Translate ou Skype Translator ... et si nécessaire, j'utilise les mains et les pieds pour expliquer quelque chose. Je ne veux pas que les enfants portent cette responsabilité. Tout en cherchant une autre solution, j'essaie d'éviter que l'utilisateur ne se sente rejeté. Je lui montre qu'il est le bienvenu et que nous allons trouver une solution."

"Quand un usager apprend le néerlandais / le français / l'allemand, je le soutiens le plus possible. J'essaie de tout lui expliquer en néerlandais / français / allemand. Cela prend du temps. Mais dans quel autre endroit peuvent-ils pratiquer cette langue ? Personne ne prend encore le temps nécessaire pour les aider en néerlandais / français / allemand. Tout le monde passe immédiatement à l'anglais. Dès lors, ils n'ont jamais la chance de pratiquer leur français / néerlandais / allemand."

"Si les usagers suivent une formation adéquate en néerlandais / français / allemand, je les laisse parfois consulter leur dossier. Ils trouvent régulièrement des fautes de traduction dans le rapport social."

Usagers difficiles à joindre

Parfois, un usager semble disparaître en cours d'enquête sociale, ou reste difficile à joindre. Le CPAS tente alors de maintenir cet usager à bord, son objectif étant de l'aider le mieux possible.

Conseils et astuces

Vérifiez régulièrement les coordonnées de l'usager — A chaque entrevue, vérifiez si les coordonnées sont toujours correctes. Certains usagers changent régulièrement d'adresse, de numéro de téléphone...

Essayez de le joindre via divers canaux de communication — GSM, ligne fixe, email, courrier, eBox

Persévérez — Essayez de joindre l'usager par tous les canaux de communication possibles. Téléphonnez, envoyez un mail, rendez-vous sur place et laissez un message quand l'usager n'est pas chez lui. Cela évite aux usagers plus vulnérables de manquer l'accès à l'aide en raison d'une enquête sociale qui n'aurait pas pu être clôturée. N'abandonnez pas.

Assurez-vous d'être joignable — Evitez que les tentatives de contact des usagers n'échouent. Prévoyez un répondeur, un renvoi des appels, un envoi automatique de mail "out of office" quand vous n'êtes pas disponible. Informez les usagers du moment où vous serez à nouveau joignable.

Faites appel à d'autres professionnels des services d'aide — Quand vous ne parvenez absolument pas à joindre un usager vulnérable, adressez-vous à d'autres services qui peuvent évaluer la situation de cet usager, comme par exemple les travailleurs de rue. Veillez cependant à ne pas enfreindre le secret professionnel.

TEMOIGNAGES

"Une femme en situation de vulnérabilité avait fait la demande d'un revenu d'intégration, puis elle n'avait plus donné de nouvelles. Comme cette femme était dans une situation très précaire, j'ai continué à essayer de la joindre afin de rassembler les informations utiles. Il a finalement fallu 4 mois pour établir une relation de confiance. C'est seulement à partir de ce moment que nous avons pu commencer l'enquête sociale et déterminer les étapes nécessaires pour l'accompagner et la soutenir. Cela a pris beaucoup de temps, mais nous avons finalement réussi à améliorer considérablement sa situation."

"A certains moments de la semaine, je ne suis pas joignable pour les usagers parce que je suis en entretien ou en visite à domicile, ou pour pouvoir assurer des tâches administratives. Dans mes mails, les moments où je ne suis pas disponible sont précisés en rouge. Durant ces moments, je transfère mes appels téléphoniques vers le service d'accueil, qui peut alors préciser quand les usagers pourront me joindre."

A l'aide, un usager agressif

L'agression verbale et l'agression physique ne sont pas tolérées dans les CPAS. Avec vos collègues, vos responsables et le Conseil, développez un protocole anti-agression et essayez de prévenir de tels incidents. En cas d'incident, soutenez-vous les uns les autres, pendant et après l'agression.

Conseils et astuces

Prévention de l'agressivité

Donnez des explications claires — Prenez le temps nécessaire pour tout expliquer clairement aux usagers. Assurez-vous qu'il assimile bien ce que vous lui dites et qu'il le comprend ; cela évitera les frustrations.

Ne soyez pas autoritaire ni arrogant — Quand on adopte une position dominante, on oblige inconsciemment l'usager à être sur la défensive.

Écoutez l'usager — Si cela semble évident, ce n'est pourtant pas toujours le cas. Adressez vos questions à l'usager, écoutez sa réponse et réagissez en conséquence. Faites preuve d'empathie vis-à-vis de l'usager, cherchez la source de son émotion et mettez-vous dans sa perspective pour mieux la comprendre. Pratiquez l'écoute active, c'est-à-dire utilisez le questionnement et la reformulation afin de mieux comprendre le message de votre interlocuteur et de le lui démontrer.

Fixez des limites claires — Avec vos collègues, convenez des limites à ne pas dépasser. Quand un usager dépasse la limite, ne rejetez pas l'usager mais bien le comportement inadapté qu'il adopte.

Mettez fin à l'entrevue quand un usager perd son sang-froid — Lorsque les gens arrivent au-delà d'un certain point, ils ne sont plus en mesure d'écouter.

Intervenez à temps — Si un usager vous semble tendu, n'attendez pas qu'il explose. Laissez-le se calmer avant de poursuivre. Fixez éventuellement un autre rendez-vous.

Sous l'influence d'alcool ou de drogue ? Fixez un nouveau rendez-vous — Essayez de mettre fin à l'entrevue lorsque vous vous apercevez qu'un usager est sous l'influence de l'alcool ou de drogue. Fixez immédiatement un autre rendez-vous.

Discutez des situations difficiles avec vos collègues — Partagez ensemble ce sentiment que vous n'êtes pas seuls pour faire face à de telles situations. Echangez sur les manières d'éviter de telles situations à l'avenir.

Envisagez des adaptations matérielles et organisationnelles — Avec vos collègues et vos supérieurs, identifiez quels changements structurels peuvent augmenter la sécurité.

Suivez une formation sur la gestion de l'agressivité — Développez des compétences pour éviter l'agressivité et y faire face de manière adéquate.

Contacts avec les usagers au CPAS

N'accueillez pas les usagers facilement énervés dans un local isolé — Recevez ces usagers lorsque d'autres collègues sont présents. Choisissez un espace pour les recevoir à proximité de vos collègues.

Demandez à un collègue de rester en 'standby' — Parfois, on s'aperçoit dès l'accueil qu'un usager est particulièrement tendu. Dans ce cas, alertez un collègue et demandez-lui de garder un œil.

Prévoyez une porte de sortie — Assurez-vous d'être assis près de la porte. Ainsi, vous aurez une voie de sortie.

Un responsable recadre l'agresseur — Quand un usager va trop loin, le responsable fixe des limites claires lors d'un entretien disciplinaire.

En visite à domicile

Emportez toujours un téléphone portable.

Informez vos collègues et votre supérieur du lieu où vous êtes — Informez vos collègues et votre supérieur du planning de vos visites à domicile. Si vous vous absentez trop longtemps, ils peuvent vous appeler ou passer pour s'assurer que tout va bien.

Veillez à pouvoir sortir — Si quelqu'un cherche à fermer la porte d'entrée à clé, demandez-lui calmement si celle-ci peut rester ouverte. Repérez les éventuelles voies de sortie.

Emmenez un collègue — Quand vous avez rendez-vous avec un usager avec lequel vous avez déjà eu une expérience négative, ou si vous craignez une escalade, demandez à un collègue de vous accompagner.

N'annoncez pas de mauvaises nouvelles lors d'une visite à domicile — Fixez un rendez-vous au bureau quand vous devez communiquer de mauvaises nouvelles.

TEMOIGNAGES

“J'ai dû apprendre seule comment me comporter avec les usagers agressifs. Auparavant, je les laissais faire, jusqu'à éclater en sanglots. Cela n'est pas professionnel. Et puis cela a des conséquences sur les entretiens à venir. L'usager connaît désormais votre point faible et quelqu'un avec de mauvaises intentions risque d'en abuser. Désormais, je suis plus ferme. Si quelqu'un s'énerve sur moi ou me crie dessus, j'interviens immédiatement : «Si vous continuez comme ça, notre entretien est terminé». Ces usagers peuvent d'abord se calmer. Quand ils sont calmés, ils peuvent revenir.”

“Nous ne disposons pas d’un système d’alarme pour alerter les collègues lorsqu’une situation dégénère. Mais nous avons nos propres méthodes. Quand on s’aperçoit qu’un usager arrive en étant extrêmement tendu, on lui fait prendre place dans un local, puis on va avertir un collègue. On lui demande de rester attentif à la situation. Après une dizaine de minutes, il peut éventuellement entrer dans le local de manière nonchalante. Dans pareille situation, nous essayons toujours de laisser la porte un peu entrouverte. J’explique à l’usager qu’on va ‘laisser entrer un peu d’air frais’ ou quelque chose comme ça. Les collègues sont toujours attentifs. Quand ils entendent un usager perdre son sang-froid et que le ton monte, ils trouvent toujours un prétexte pour passer un instant. Cela leur permet de vérifier que tout est ok et en agissant de la sorte, ils font retomber la pression.”

“Il arrive qu’un usager perde son sang-froid. Généralement, on arrive à gérer plus ou moins la situation, mais il y a quelques fois, la rencontre avec un usager a complètement dégénéré. L’usager a vraiment dépassé les bornes et nous ne souhaitons plus le laisser entrer pour le moment. Mais il faut bien continuer à aider cette personne. Nous avons donc pris rendez-vous avec la police. Tous les contacts avec cet usager ont désormais lieu au bureau de police. On attend de voir comment il évolue. Quand il arrivera à se contrôler, nous l’accueillerons à nouveau au CPAS. Mais nous ne le recevrons plus seuls. Un collègue, un policier ou un ambulancier assiste toujours aux entretiens avec les usagers si on sait qu’ils peuvent être agressifs.”

“Mon équipe accompagne un usager assez colérique. A un moment donné, tous les collègues refusaient de le recevoir à cause de son comportement agressif. Finalement, nous avons quand même continué l’accompagnement. Après plus d’une année à l’écouter et à lui parler, nous sommes parvenus à construire une relation de confiance. Depuis lors, les contacts sont beaucoup plus positifs. Nous savons par ailleurs que ses problèmes d’agressivité sont dus à une expérience traumatisante et nous sommes heureux d’avoir persévéré.”

“Nous essayons de faire en sorte que tout le monde se sente en sécurité au CPAS, les usagers et les collaborateurs. Voilà pourquoi nous avons investi dans une vaste salle d’attente, nous avons un éclairage intérieur et extérieur suffisant. Le bâtiment est toujours ordonné. Dans les espaces d’accueil, nous travaillons avec un ‘bureau vide’ : pas d’agrafeuse, de coupe-papier, de verres,... aucun objet qui pourrait être utilisé comme une arme. Cela peut être perçu comme des détails, mais mieux vaut prévenir que guérir.”

“Nous avons installé un sas par lequel les usagers doivent passer avant d’accéder à nos bureaux. De cette manière, un usager en colère ne risque pas de se tenir tout à coup devant vous. Depuis, nous nous sentons plus en sécurité.”

“Les visites à domicile sont notées dans un agenda commun. Nous y indiquons les lieux où nous nous rendons et la durée de nos rendez-vous. Quand un collègue s’absente trop longtemps, nous l’appelons ou, si nécessaire, nous nous rendons sur place pour s’assurer que tout va bien.”

“Une femme a sollicité une aide financière du CPAS, alors que son mari y était fermement opposé. Cela a bien sûr causé des problèmes lors de la visite à domicile. La tension était immédiatement palpable, son mari était agressif, refusait de collaborer, utilisait un faux nom... J’ai réussi à garder mon calme. J’ai écouté son histoire, je me suis montré compréhensif et j’ai essayé de ne pas juger. De cette manière, j’ai réussi à gagner sa confiance et j’ai pu le convaincre de collaborer pour réaliser l’enquête sociale.”

“Après un incident, notre responsable a généralement un entretien disciplinaire avec l’agresseur. Au cours de cet entretien, notre responsable d’équipe montre qu’il nous soutient. Il répète les règles, prend des arrangements avec l’usager et explique les mesures qui seront prises.”

Annoncer de mauvaises nouvelles

Parfois, l'enquête sociale aboutit à un avis négatif. Face à de mauvaises nouvelles, les usagers ont le droit de disposer d'une information claire, précisant les raisons de la décision.

Conseils et astuces

Communiquez de manière ouverte et honnête — Ne tournez pas autour du pot. Veillez à ce que votre communication soit transparente à la fois dans le contenu et dans la forme ; une communication transparente traduit ainsi une volonté de « dire la vérité », de ne rien cacher, d'être authentique ou encore d'adopter une communication ouverte, c'est-à-dire permettant une réaction de l'interlocuteur. Les usagers ont droit à une information précise et un message honnête.

Expliquez les motifs de la décision — Prenez le temps d'expliquer à l'utilisateur les raisons qui ont mené à la décision, et les arguments qui ont été évoqués. Rappelez-lui que le CPAS est tenu par des dispositions légales d'octroi, et/ou que votre CPAS a établi des critères d'intervention, et/ou que les pièces justificatives qu'il a fournies étaient insuffisantes, et/ou que le conseil de l'action sociale a estimé que d'autres solutions étaient envisageables,...

Ecoutez la réaction de l'utilisateur — Montrez aux usagers que vous êtes à l'écoute. Montrez-vous compréhensif face à leur déception lorsqu'ils apprennent une décision négative. Vérifiez si le CPAS peut apporter son aide d'une autre manière.

Essayez de clôturer l'entrevue sur une note positive — Essayez de finir les conversations difficiles de manière positive. Insistez sur les avancées qui ont déjà été faites, formulez des projets pour l'avenir, suggérez des solutions alternatives...

Informez l'utilisateur de ses droits — Expliquez les démarches qu'il peut entreprendre pour se défendre et comment il peut se faire aider dans cette démarche.

Surcharge émotionnelle

Les contraintes de temps, les usagers difficiles, les situations complexes ou pénibles... chaque collaborateur de CPAS rencontre des moments difficiles. Les collègues, les responsables et les conseillers se soutiennent mutuellement en cas de difficulté.

Conseils et astuces

Insistez sur le positif — N'attendez pas trop de vos usagers. Réjouissez-vous de chaque petit pas effectué dans la bonne direction.

Ne prenez pas personnellement les réactions de frustration des usagers — Lorsque les usagers sont mécontents parce qu'ils ne reçoivent pas d'aide financière, ils ne sont pas en colère contre vous mais contre le système.

Soyez conscients de ce que votre action a représenté pour l'utilisateur — Dans les moments difficiles, souvenez-vous de toutes les fois où vous avez fait la différence.

Soutenez-vous mutuellement — Consacrez du temps à vos collègues. Écoutez leurs préoccupations et montrez-vous compréhensif. Prévoyez des moments pour lâcher la pression ensemble.

L'heure tourne

Le CPAS garantit une réponse rapide à la demande d'aide. Cela protège l'utilisateur. C'est pour cette raison qu'une enquête sociale doit être finalisée endéans les 30 jours. Dans ce laps de temps, les collaborateurs du CPAS rassemblent autant d'information que possible pour pouvoir prendre une décision concrète.

Conseils et astuces

Remettez votre méthode de travail en question — Essayez de limiter le temps consacré aux tâches administratives. Prenez du recul et voyez comment travailler de manière plus efficiente. A long terme, vous récupèrerez largement le temps investi pour y réfléchir.

L'ordinateur, votre ami — Utilisez l'ordinateur pour rechercher les informations les plus récentes et laissez-le assurer le plus possible de tâches administratives à votre place. Numérisez vos documents et quand c'est possible, utilisez un maximum de documents standardisés, des feuilles de calcul /tableurs (Excel) avec des formules, des requêtes automatisées...

Travaillez par "blocs" — Essayez de planifier votre travail en déterminant des périodes durant lesquelles vous pouvez travailler en toute quiétude sur vos rapports, vos tâches administratives...

Préparez les entrevues et les visites à domicile — Faites le point sur les informations et les documents qui sont encore nécessaires pour le rapport social. Ainsi, vous pouvez directement poser des questions spécifiques et éviter d'éventuels contacts de suivi. Ces préparations prennent du temps, mais au final, elles vous font surtout gagner du temps.

Lorsque c'est possible, limitez le nombre de documents — Rassemblez uniquement les documents indispensables.

Contact avec les usagers au CPAS

Ecourtez vos entretiens s'il y a beaucoup d'attente durant les moments de permanences libres — Expliquez à l'utilisateur que vous manquez de temps pour le moment et planifiez un rendez-vous de suivi le plus tôt possible.

Limitez le temps d'attente des usagers qui ont rendez-vous — Prévoyez suffisamment de temps et planifiez en fin de journée les entretiens dont vous pensez qu'ils risquent de dépasser le temps imparti.

Laissez l'utilisateur compléter lui-même les documents — Limitez le temps que vous consacrez aux tâches administratives. Lorsque c'est possible, laissez les usagers remplir eux-mêmes les documents et relisez-les avec eux.

Rassembler de l'information

Vérifiez les données de la Banque Carrefour en compagnie de l'utilisateur — De cette manière, il sait directement de quelles informations vous disposez et il peut identifier ce qui est correct ou non. Cette méthode vous permet également de gagner du temps.

Informez l'utilisateur aussi rapidement que possible des documents dont vous avez besoin — Essayez d'informer l'utilisateur avant sa venue des documents dont vous avez besoin pour l'enquête sociale.

Tenez les partenaires informés de la règle de 30 jours — Expliquez pourquoi votre demande est urgente lorsque vous sollicitez des tiers pour des documents destinés à l'enquête sociale.

Tissez des liens avec les syndicats, les mutualités et d'autres partenaires — Essayez d'entretenir des collaborations à long terme avec ces partenaires. Essayez par exemple d'obtenir le numéro de téléphone direct et l'email des personnes de contact.

Transmettez une procuration aux tiers lorsque vous les sollicitez pour disposer d'une information — Demandez à l'utilisateur de signer une déclaration qui permet au CPAS de solliciter des informations auprès d'autres services. Envoyez ce document lorsque vous sollicitez des informations. De cette manière, vous pouvez gagner du temps.

Echange d'emails avec les usagers — Encouragez les usagers qui se déclarent joignables par mail à transmettre des documents et questions complémentaires via ce canal. Cela vous évitera d'être dérangé régulièrement par des appels téléphoniques.

En visite à domicile

S'y rendre le matin — Pour une visite à domicile à l'improviste, vous avez plus de chances de trouver l'utilisateur chez lui le matin que l'après-midi.

Rassemblez autant d'informations que possible — Profitez de l'occasion pour rassembler les informations et documents manquants nécessaires à l'enquête sociale.

Collectez de l'information, même si l'utilisateur n'est pas à la maison — Vérifiez le(s) nom(s) sur la sonnette, les possibilités offertes par le quartier pour le trajet d'intégration sociale, ...

Lors de la rédaction du rapport social

Rédigez un rapport social succinct — Limitez le rapport social à l'information la plus pertinente pour une prise de décision. Soyez bref. Un rapport social n'est pas de la prose.

Standardisez — Chaque fois que c'est possible, utilisez des documents standardisés, où la mise en page, la structure voire la législation applicable sont déjà intégrés. Vous évitez ainsi de faire plusieurs fois le travail.

Synopsis

Les conseils et astuces contenus dans ce guide d'inspiration constituent la traduction pratique d'un certain nombre de principes généraux sur lesquels se base l'enquête sociale :

Placer l'utilisateur au centre des préoccupations

Pratiquer l'écoute active

Partir de la demande d'aide

Se baser sur des preuves concrètes

Ne pas juger

Respecter la diversité

Ne pas se perdre dans les détails

Communiquer de manière honnête et ouverte

Utiliser un langage accessible

Travailler de manière efficace

Travailler en confiance mutuelle

Favoriser l'autonomie

Identifier les possibilités d'aide complémentaires

Un CPAS et ses collaborateurs veillent continuellement à optimiser la manière de mener des enquêtes sociales qualitatives et efficaces. Ils poursuivent leur développement par :

La réflexion

La concertation

Le développement d'une vision

La mise en place de collaborations

Des cours et des formations continues

Registre

Ce document aborde, pour chacune des étapes de l'enquête sociale, les aspects suivants:

Réception de la demande d'aide

Trouver l'équilibre entre le contrôle et l'aide	6
Respecter la vie privée des usagers	9
Les difficultés linguistiques et de traduction ne font pas obstacle à l'enquête sociale	19
A l'aide, un usager agressif	22
Surcharge émotionnelle	27
L'heure tourne	27

Elaboration du dossier social

Eviter la subjectivité	4
Trouver l'équilibre entre le contrôle et l'aide	6
Respecter la vie privée des usagers	9
Complexité juridique	12
Rassembler l'information de manière efficace	14
Les difficultés linguistiques et de traduction ne font pas obstacle à l'enquête sociale	19
Usagers difficiles à joindre	21
Surcharge émotionnelle	27
L'heure tourne	28

La visite à domicile

Trouver l'équilibre entre le contrôle et l'aide	6
Respecter la vie privée des usagers	9
Utiliser la visite à domicile pour mieux appréhender l'utilisateur et sa situation	16
A l'aide, un usager agressif	22
Surcharge émotionnelle	27
L'heure tourne	28

Rédaction du rapport social

Eviter la subjectivité	4
Trouver l'équilibre entre le contrôle et l'aide	6
Respecter la vie privée des usagers	9
Annoncer de mauvaises nouvelles	26
Surcharge émotionnelle	27
L'heure tourne	28