

Pistes pour l'enquête sociale

Conseils et sources d'inspiration pour l'enquête sociale

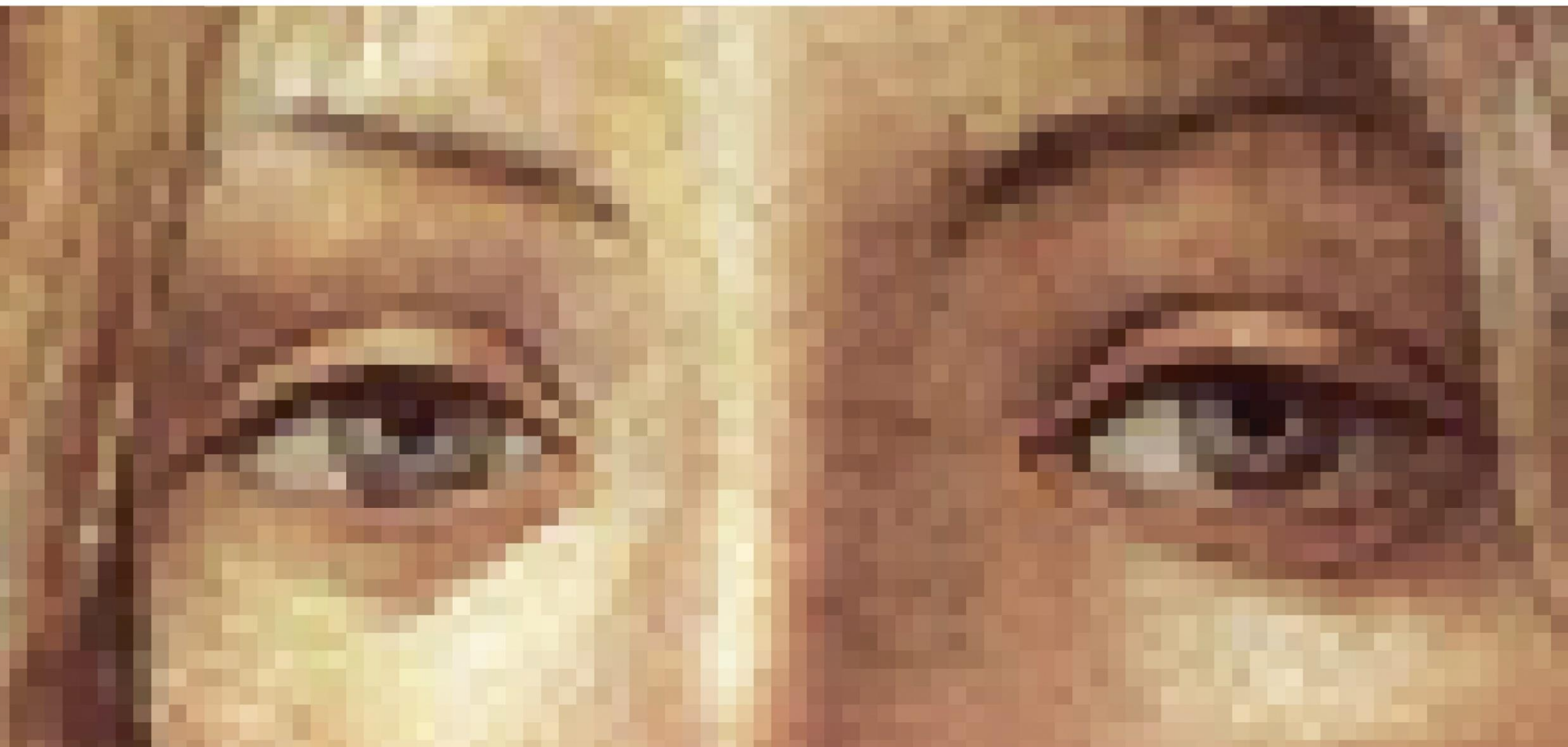
Etude commanditée par le SPP Intégration sociale

Elien Colman, Sabine Janssens et Kathleen Hoefnagels

Rapport final — Mai 2016

tempera

bsm



QUI SOMMES NOUS

Tempera est un bureau d'études indépendant
spécialisé en recherche appliquée sur le travail
et la politique sociale

Tempera

Lovelingstraat 62

2060 Antwerpen

Tel.03-270.38.00

www.tempera.be



www.bsm-management.be

Traduction : Sabine Janssens et
Magali Ronsmans



Résumé

L'enquête sociale — 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.

Pistes pour l'enquête sociale — Le SPP Intégration sociale a demandé la rédaction de "Pistes pour l'enquête sociale". Cet instrument soutient les collaborateurs de CPAS pour assurer une enquête sociale de haute qualité. Le présent rapport décrit le projet de recherche qui est à l'origine de cet outil. Il présente les différentes étapes de la recherche, les aspects difficiles et les défis dans la conduite d'une enquête sociale.

Les étapes de la recherche — Afin de garantir un lien direct avec la pratique, cette recherche a cartographié les difficultés et les bonnes pratiques de l'enquête sociale de différents CPAS. Les premières phases de la recherche ont mis l'accent sur la compréhension et la description du contenu de l'enquête sociale, le contexte dans lequel elle survient et les difficultés connexes. Au fur et à mesure de l'avancement du projet, l'attention a été portée sur la récolte systématique de bonnes pratiques, de conseils et d'astuces. Au début du projet, un stage d'immersion en CPAS a permis aux chercheurs de comprendre et de ressentir l'enquête sociale. Ils ont suivi les collaborateurs de huit CPAS différents, ont rencontré trois responsables et se sont entretenus avec deux collaborateurs du SPP IS. Ensuite, dix entretiens ont été menés afin d'identifier les aspects difficiles de l'enquête sociale. Ils ont été suivis de dix autres

entretiens pour mettre en évidence les bonnes pratiques. L'information récoltée lors du stage d'immersion et les vingt entretiens étaient à l'origine de la première version du guide pour l'enquête sociale. Deux groupes de discussion ont permis de récolter des astuces et bonnes pratiques supplémentaires. Enfin, le contenu du guide a été évalué au cours de deux autres groupes de discussion, composés de travailleurs sociaux (en chef) de CPAS, d'inspecteurs du SPP IS et d'experts du vécu.

Le guide d'inspiration aborde les problèmes les plus courants — Les différentes phases de la recherche ont identifié les difficultés jugées pertinentes par les collaborateurs de CPAS, indépendamment de la taille de celui-ci ou du contexte. Le guide formule des conseils concernant douze thématiques, regroupées en quatre parties.

Partie 1: Trouver l'équilibre — La première partie décrit les bonnes pratiques relatives à certains thèmes déontologiques pour lesquels les collaborateurs de CPAS éprouvent des difficultés.

Eviter la subjectivité. Des visions et des méthodes de travail différentes, des préjugés, des interprétations différentes et la complexité d'application de la législation gênent les travailleurs sociaux dans leur quête d'objectivité.

Trouver l'équilibre entre le contrôle et l'aide. Les travailleurs sociaux rencontrent des difficultés pour concilier leur mission de contrôle et leur rôle d'aidant.

Respecter la vie privée des usagers. Les collaborateurs de CPAS estiment qu'il est difficile de vérifier si quelqu'un est éligible pour bénéficier d'une aide financière sans entraver le respect de la vie privée.

Partie 2: Constituer les dossiers — Le deuxième volet propose des conseils et astuces concernant les difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux dans la constitution des dossiers.

Complexité juridique. La multitude de textes légaux, la diversité de mesures législatives, les modifications successives et les différentes interprétations possibles compliquent l'enquête sociale.

Rassembler l'information de manière efficace. Rassembler les documents nécessaires pour l'enquête sociale, et plus particulièrement en cas d'absence de preuves claires et de présomption de fraude, demande beaucoup de temps.

La visite à domicile. Les travailleurs sociaux s'interrogent parfois sur la meilleure manière d'organiser la visite à domicile pour rassembler l'information pertinente en fonction du rapport social et de l'aide ultérieure.

Les difficultés linguistiques et de traduction. Les barrières linguistiques compliquent l'enquête sociale au niveau du contenu, de l'organisation et d'un point de vue social.

Usagers difficiles à joindre. Parfois, un usager semble disparaître au cours de l'enquête sociale ou est difficile à joindre. Dans ce contexte, le CPAS n'est parfois pas en mesure de finaliser l'enquête sociale (à temps).

Partie 3: Les relations avec les usagers — Cette troisième partie décrit les bonnes pratiques, conseils et astuces concernant un certain nombre de problèmes qui se posent dans la relation avec les usagers.

Agressivité. Les travailleurs sociaux sont principalement confrontés à la violence verbale, parfois accompagnée d'agression physique. Certains usagers utilisent l'agressivité comme moyen de pression.

Annoncer de mauvaises nouvelles. Les collaborateurs de CPAS ne sont pas toujours à l'aise quand il s'agit d'annoncer une mauvaise nouvelle. Cela freine certains d'entre eux à jouer la transparence.

Surcharge émotionnelle. Pendant l'enquête sociale, le travailleur social peut être confronté à des situations difficiles et des cas complexes. Ce n'est pas toujours évident d'y faire face.

Partie 4: La pression temporelle — Les travailleurs sociaux disposent de seulement 30 jours pour finaliser l'enquête sociale et subissent donc constamment une pression temporelle. Cela peut impacter la qualité de l'enquête sociale et de l'aide.

Défis supplémentaires — Outre les aspects difficiles évoqués ci-dessus, la recherche a mis en lumière d'autres difficultés qui ne sont pas abordées dans le guide. Ce rapport de recherche évoque les défis les plus importants comme le nombre élevé d'utilisateurs avec des problèmes psychiques, le constat que les utilisateurs n'ont que rarement la possibilité de lire le rapport social, les différences de qualité des logiciels utilisés, les difficultés rencontrées dans l'utilisation des données de la Banque Carrefour, ou pour l'élaboration d'une proposition de décision et de programmes d'aides. En outre, les (responsables de) travailleurs sociaux ont exprimé leur inquiétude quant aux conséquences négatives d'une fonction de contrôle croissante qui doit être assurée par les CPAS et leurs collaborateurs.

Des sources d'inspirations pour l'enquête sociale — Les différentes phases de la recherche ont permis de développer un outil ancré dans la pratique de terrain. Ce guide est une source d'apprentissage partagé pour les travailleurs sociaux. Les bonnes pratiques et conseils sont des sources d'inspiration pour la réalisation de l'enquête sociale. Toutefois, cet outil précieux ne propose pas de solutions globales. Les défis complexes, liés aux spécificités du contexte de l'enquête sociale, font que certaines astuces ne sont pas applicables en toutes circonstances. Chaque collaborateur de CPAS détermine les conseils utilisables dans la pratique, pour chacune de ses enquêtes sociales.

Le contenu du rapport social — Le guide d'inspiration se limite à des conseils pratiques. Il ne donne pas de directives sur l'approche de l'enquête sociale et du rapport social. Les conditions minimales de l'enquête sociale sont décrites dans plusieurs circulaires. Le travailleur social rédige le rapport social sur base de l'enquête sociale. Chaque rapport social comporte des données essentielles comme la date, l'identité de l'auteur, les données d'identification du demandeur, les constations de la visite à domicile, un état des lieux des ressources et une proposition de décision concrète.

1. Des pistes pour l'enquête sociale ?

L'enquête sociale comme élément clé des prestations sociales des CPAS — A chaque nouvelle demande d'intervention dans le cadre de l'intégration sociale ou de prestations sociales, le CPAS est dans l'obligation de faire une enquête sociale. Cette enquête décrit la situation du demandeur, pose un diagnostic sur l'existence et l'ampleur du besoin d'aide et formule une proposition des moyens les plus adaptés pour répondre à ce besoin. Le Conseil du CPAS se base sur ce rapport pour prendre une décision relative à l'octroi d'aide.

Nécessité d'une enquête sociale structurée et de qualité — Les constats actuels sont que les collaborateurs de CPAS ne réalisent pas toujours l'enquête de la même manière ni avec le même niveau de détail. Cela conduit à des rapports hétérogènes, qui n'atteignent pas toujours les normes de qualité prédéfinies. C'est pour cette raison que le SPP Intégration sociale a souhaité développer des sources d'inspiration. Le guide d'inspiration doit aider les collaborateurs de CPAS à faire, de manière efficace, une enquête sociale de grande qualité.

Un outil issu de la pratique de terrain, pour la pratique de terrain — Ce guide s'adresse à tous les collaborateurs de CPAS et a été développé grâce à leur expérience pratique. Le projet de recherche a identifié les difficultés et les bonnes pratiques de l'enquête sociale. Ce guide aborde les problèmes les plus fréquemment rencontrés et propose des conseils, des astuces et des bonnes pratiques pour y faire face. Son ambition est de soutenir les travailleurs sociaux dans la réalisation de l'enquête sociale.

Un guide de soutien et de référence — Les conseils et bonnes pratiques présentés sont avant tout des sources d'inspiration pour les collaborateurs de CPAS. Le guide permet aux collaborateurs de s'enrichir les uns des autres, de découvrir les pratiques et les idées d'autres collaborateurs de CPAS. Certains conseils ne sont pas applicables en toutes circonstances. Le guide d'inspiration n'est pas directif, mais propose des idées et des solutions. Le lecteur peut

Contenu du rapport

1. Des pistes pour l'enquête sociale ?	6
2. Elaborer un outil d'inspiration	7
2.1 Lignes directrices de l'approche	7
2.2 Les étapes de la recherche	9
3. Développement et contenu du guide d'inspiration	13
3.1 Développement	13
3.2 Partie 1: Trouver l'équilibre	17
3.3 Partie 2: Constituer les dossiers	21
3.4 Partie 3: Relations avec les usagers	27
3.5 L'heure tourne	29
4. Défis supplémentaires	30
5. Conclusion	36
Annexe — Synthèse des outils des CPAS	
Participants	42
Summary	43

Ce guide n'est pas directif, il respecte l'indépendance des CPAS et de ses collaborateurs.

choisir quels conseils lui semblent applicables dans la pratique. En parallèle, le guide encourage à la réflexion sur les pratiques proposées et sur sa propre méthode de travail.

2. Elaborer un outil inspirant pour l'enquête sociale

2.1. Lignes directrices de l'approche

Bien qu'il n'existe pas de CPAS standard, ni de demandeur d'aide type, ce guide cherche à fournir un fil conducteur pour une enquête sociale de haute qualité. Pour développer cet outil d'inspirations, Tempera et BSM – les bureaux d'études chargés de cette mission – se sont référés aux lignes directrices suivantes :

1. **Les chercheurs immergés dans la pratique** — Afin que le guide s'ancre le plus possible dans la pratique, un stage d'immersion, en début de recherche, a permis aux chercheurs d'appréhender la spécificité de l'enquête sociale. Grâce aux observations et aux entretiens menés avec des collaborateurs de CPAS, les chercheurs ont pu comprendre et ressentir la pratique de l'enquête sociale.
2. **Les chercheurs comme 'secrétaire' des collaborateurs de CPAS** — Les entretiens s'appuient sur des pratiques issues de l'investigation appréciative. L'accent est mis sur le fait d'écouter, d'inventorier et de comprendre. Les expériences sont décrites et clarifiées, sans porter de jugement. Cette technique permet de conserver l'esprit de la mission : les collaborateurs de CPAS s'inspirent mutuellement de leurs pratiques professionnelles.
3. **Impliquer divers types de CPAS** — Ce projet de recherche a impliqué, à chaque étape, des CPAS de grandes villes et de villes plus petites, des CPAS wallons, flamands et bruxellois. De cette manière, l'étude visait à refléter la diversité des CPAS par la sélection des participants. Interroger un large éventail de personnes concernées

permet de rassembler l'information la plus large possible. Cela fournit un aperçu de la manière dont l'enquête sociale se déroule dans diverses circonstances. La sélection des participants a chaque fois été réalisée en concertation avec le Comité d'accompagnement (voir ci-après).

4. Mix méthodologique — Le projet de recherche a eu recours à une variété de méthodes comme des stages d'immersion, des entretiens et des groupes de discussion. L'utilisation de différentes formes et techniques d'entretien, a produit différents outputs :

- Une compréhension des méthodes de travail, visions et préoccupations des travailleurs sociaux;
- La description et la quantification des aspects problématiques ;
- L'inventorisation de bonnes pratiques, conseils et astuces
- L'évaluation des bonnes pratiques, conseils et astuces formulées ;
- Des témoignages illustratifs.

Pas à pas vers un guide d'inspiration — Les premières phases de l'enquête visaient à inventorier, identifier, comprendre et décrire le contenu, le contexte et les problèmes liés à l'enquête sociale. Les premières observations et entretiens se sont essentiellement concentrés sur les aspects problématiques de l'enquête. Les conseils ou bonnes pratiques entendus au cours de ces activités de recherche ont dès lors été consignés. Alors que le projet avançait, les problèmes ont été rassemblés, décrits et identifiés pour ensuite passer à l'identification de

Composition du Comité d'accompagnement :

- Jean-Luc Bienfet – Conseiller Fédération des CPAS Bruxellois – AVCB
- Geert Boelaert - Studiedienst POD MI
- Michèle Brouet - Chef de Service SPP IS
- Isabelle de Sutter - Inspectiedienst POD MI
- Bernard Dutrieux - Fédération des CPAS-UVCW
- Peter Hardy - Stafmedewerker VVSG
- Alexandre Lesiw- Directeur Général CPAS - SPP IS
- Nathalie Sterckx - Conseillère Fédération des CPAS bruxellois – AVCB
- Bérénice Storms - Onderzoekscoördinator (Thomas More)
- & Sr onderzoeker (CSB-UAntwerpen)
- Julien Van Geertsom - Voorzitter POD MI
- Luc Verleyen - Juridische Dienst POD MI
- Vincent Vespa - Collaborateur Cabinet Ministre Borsus

Rencontres du Comité d'accompagnement :

- 23 juin 2015: Présentation de l'approche et préparation du stage d'immersion
- 7 octobre 2015: Constatations du stage d'immersion et préparation des entretiens d'inventorisation des problèmes et d'identification des solutions
- 28 janvier 2016: Constatations des entretiens et élaboration du guide
- 12 avril 2016: Discussion sur les versions provisoires du guide et du rapport

conseils, astuces et bonnes pratiques en réponse à ces aspects difficiles de l'enquête sociale.

Le guide est le résultat de ce processus phasé.

Analyses et réflexions intermédiaires — Chaque phase du projet a été suivie d'un moment de réflexion. Cette façon de faire a permis de procéder à l'analyse approfondie des entretiens et des observations. Ces analyses ont permis de mieux comprendre les aspects difficiles et les bonnes pratiques de l'enquête sociale, tout en identifiant les lacunes dans l'information collectée. Ces informations ont été déterminantes pour fixer les priorités des étapes de recherche ultérieures.

Un comité d'accompagnement assure le suivi — Le comité d'accompagnement du projet s'est réuni après chaque phase pour prendre connaissance de l'avancement du projet. Une présentation informait les membres du déroulement du projet, des résultats obtenus et des étapes à venir. Le comité discutait des résultats et formulait des recommandations pour la poursuite du projet.

Une équipe de recherche bilingue — les stages d'immersion et les entretiens ont été mené auprès de chaque groupe linguistique par des collaborateurs de cette communauté linguistique. Cela a permis de garantir une plus grande familiarité avec le contexte local.

2.2. Les étapes de la recherche

Le guide d'inspiration est issu d'un processus de recherche mené en trois phases :

1. Un stage d'immersion
2. Des entretiens
3. Des groupes de discussion

2.2.1. Immersion sur le lieu de travail

Entretiens avec des témoins privilégiés du SPP — Deux entrevues avec des inspecteurs du SPP IS ont donné un aperçu des aspects techniques, juridiques, organisationnels et pratiques de l'enquête sociale. Ces interviews ont également fourni d'autres informations sur le matériel disponible, les points d'attention et les préoccupations dans la pratique actuelle de l'enquête sociale, ainsi que le développement de ce guide d'inspiration.

Une immersion dans la pratique — Un stage d'immersion dès le début du projet a permis aux chercheurs de découvrir la pratique quotidienne de l'enquête sociale menée par les CPAS. Pendant cette immersion, les chercheurs ont accompagné les travailleurs sociaux durant les entretiens avec les usagers, les visites à domicile et les tâches administratives. Ces observations ont permis aux chercheurs de se familiariser avec la pratique et ont donné un aperçu des tâches, des difficultés et du contexte de l'enquête sociale.

Entretiens avec des témoins privilégiés de CPAS — Trois entretiens menés avec des responsables de services de CPAS ont enrichi l'immersion. Ces entretiens étaient l'occasion d'évoquer les idées, les visions et expériences de l'enquête sociale. Les échanges portaient sur

CPAS visités pour le stage d'immersion :

- Anvers
- Charleroi (Marchienne au pont)
- Ciney
- Genk
- Gand
- Schaerbeek
- Vorselaar
- Woluwe-Saint-Lambert
- Waremmes

Entretiens avec collaborateurs SPP-ISI:

- Caroline Mayeur
- Isabelle De Sutter

Entretiens témoins privilégiés de CPAS:

- Forest
- Louvain
- Mortsels

le déroulement, les différentes étapes et les niveaux de qualité attendus, les difficultés et les pierres d'achoppement de l'enquête sociale. Ces responsables ont également partagé leurs attentes concernant le contenu et la forme du guide d'inspiration. Un entretien supplémentaire a eu lieu avec Bérénice Storms, Directeur d'études auprès du Centre de conseil et de recherche budgétaire (CEBUD) et collaboratrice au Centrum voor Sociaal Beleid Herman Deleeck (CBS). Elle a partagé son point de vue sur l'enquête sociale et la fixation du budget.

Pas de représentativité, mais une grande variété — Le stage d'immersion a eu lieu dans différents CPAS, répartis dans les différentes régions. Des CPAS de grandes villes, de villes moyennes et de petites communes. Les chercheurs ont suivi différents moments de l'enquête sociale, comme l'accueil, les entretiens de suivi et les visites à domicile. Cette diversité de participants, de contextes et de phases de l'enquête sociale a permis une bonne compréhension des manières diversifiées de mener l'enquête sociale.

2.2.2. Vingt entretiens décrivent la pratique de l'enquête sociale

Vingt entretiens en profondeur avec des (responsables de) travailleurs sociaux — Vingt entretiens menés avec des travailleurs sociaux, des responsables de travailleurs sociaux, des responsables de services et des collaborateurs juridiques ont permis d'identifier des informations approfondies sur la pratique de l'enquête sociale et leurs expériences en la matière. Ces interviews étaient descriptives et ne portaient pas de jugement. Ils illustraient la pratique de l'enquête sociale. Ils inventoriaient des situations et évoquaient la manière dont

CPAS ayant participé aux entretiens d'inventorisation des problèmes :

- Anderlecht (2 travailleurs sociaux)
- Braine-le-Château (responsable de service social et travailleur social)
- Haacht (travailleur social)
- Ixelles (2 travailleurs sociaux et un coordinateur)
- Ledegem (travailleur social)
- Marche-en-Famenne (4 travailleurs sociaux)
- Neerpelt (2 travailleurs sociaux)
- Sint-Niklaas (1 travailleur social et travailleur social en chef)
- Spa (2 travailleurs sociaux et un responsable du service social)
- Turnhout (2 travailleurs sociaux)

CPAS ayant participé aux entretiens d'identification des solutions:

- Bruges (collaborateur juridique)
- Bruxelles (2 travailleurs sociaux)
- Courcelles (travailleur social)
- Dendermonde (chef de service)
- Edegem (4 travailleurs sociaux)
- Gembloux (2 travailleurs sociaux)
- Hasselt (responsable des travailleurs sociaux)
- Jette (travailleur social)
- Kampenhout (3 travailleurs sociaux)
- Walhain (responsable du service social)

se déroulent les enquêtes sociales et les raisons pour lesquelles elles se déroulent de cette manière.

Un guide d'entretien semi-structuré en guise de fil conducteur — Ces vingt entretiens ont été menés sur base d'un guide d'entretien semi-structuré. Ce guide d'entretien a garanti une uniformité dans les thèmes abordés au cours des entretiens. Il a également permis de quantifier certains aspects. Il a néanmoins laissé suffisamment de place pour approfondir certaines réponses spécifiques.

Un large éventail de personnes concernées — Afin d'identifier les différences dans la pratique quotidienne de l'enquête sociale, cette phase de l'étude a également cherché à réunir une grande diversité de profils de répondants. Pour cela, les chercheurs ont sélectionné des CPAS de différentes régions, de grandes villes, de moyennes villes et de petites communes. La parole a été donnée à des travailleurs sociaux, à des travailleurs sociaux en chef et à des collaborateurs juridiques.

Des entretiens pour inventorier des problèmes et identifier des solutions — Deux séries de dix entretiens ont été organisées :

- Une première série de dix entretiens sondait les aspects difficiles et problématiques de l'enquête sociale. Ces échanges avaient également pour but d'identifier des bonnes pratiques.
- Une deuxième série d'entretiens portait également sur les aspects les plus difficiles de l'enquête sociale, mais recherchait avant tout à inventorier et décrire des bonnes

CPAS ayant participé au groupe de discussion de production d'idées francophone :

- Braine le Chateau
- Durbuy
- Molenbeek (4 collaborateurs)
- Inspecteur SPP IS
- Expert du vécu

CPAS ayant participé au groupe de discussion de production d'idées néerlandophone :

- Anvers
- Courtrai (2 collaborateurs)
- Inspecteur SPP IS
- Expert du vécu

CPAS ayant participé au groupe de discussion d'évaluation francophone :

- Charleroi
- Molenbeek
- Quaregnon
- Rebecq
- Rochefort
- Saint-Joost-ten-Noode
- Soignies
- Wavre
- Inspecteur SPP IS
- Expert du vécu

CPAS ayant participé au groupe de discussion d'évaluation néerlandophone:

- Anderlecht
- Anvers
- Bruges
- Gand
- Turnhout (2 collaborateurs)
- Inspecteur SPP IS
- Expert du vécu

pratiques. Ces dix entretiens cherchaient des solutions, des conseils, des astuces et des bonnes pratiques concernant les problèmes de l'enquête sociale les plus cités.

Les deux séries d'entretiens cherchaient à identifier les aides disponibles pour l'enquête sociale. Enfin, chaque entretien portait également sur les attentes relatives à la forme et au fond à donner au guide d'inspiration.

2.2.3. Quatre groupes de discussion pour mettre au point le guide d'inspiration

Une évaluation pratique — Le contenu du guide d'inspiration a été évalué au cours de quatre groupes de discussion.

Deux groupes de discussions pour générer des conseils et astuces supplémentaires. Un groupe francophone et un groupe néerlandophone ont identifiés d'autres bonnes pratiques suite à des discussions et des exercices en groupe. Ces sessions ont consacré une attention particulière aux aspects difficiles de l'enquête sociale pour lesquels les entretiens précédents n'avaient pas permis de rassembler assez de conseils pratiques.

Deux groupes de discussion pour évaluer les bonnes pratiques rassemblées. Les conseils et astuces rassemblés ont été évalués par un groupe néerlandophone et un groupe francophone. Cela s'est fait au moyen de votes individuels et d'exercices d'appréciation.

Les travailleurs sociaux, les inspecteurs et les experts du vécu représentés. Afin que l'usager, le travailleur social et l'inspecteur du SPP IS puissent s'approprier le contenu du guide d'inspiration, ces trois profils ont été réunis lors des discussions de groupe. Ils y ont échangé

leur vision concernant le contenu concret du guide d'inspiration. Leur feedback a contribué à finaliser le guide.

2.2.4. Défis dans la récolte de bonnes pratiques

Les collaborateurs de CPAS ne connaissent pas de solution idéale. Les collaborateurs de CPAS consultés reconnaissent les problèmes évoqués par les autres travailleurs sociaux, mais ils ne savent pas plus qu'eux comment les résoudre. Bien que de nombreux CPAS et leurs collaborateurs sont continuellement en recherche de solutions, de nouvelles approches,... il leur est difficile de mettre en avant des bonnes pratiques. Les conseils formulés par les travailleurs sociaux restent souvent généraux. C'est particulièrement vrai pour les conseils sur la fonction d'aide et de protection de l'utilisateur. La mise en pratique et l'efficacité de ces conseils sont difficiles à décrire et dépendent fortement du contexte.

L'accent est mis sur le contrôle — Les conseils pratiques partagés par les collaborateurs de CPAS portent souvent sur la manière de contrôler certaines choses. En effet, ces façons de faire sont généralement faciles à expliquer, dépendent moins du contexte et entraînent des résultats visibles. Cependant, elles compromettent sérieusement l'équilibre entre le contrôle et l'aide recherchés lors de l'enquête sociale. La balance semble pencher du côté du contrôle des demandeurs d'aide.

Conseils contradictoires — Il arrive que les conseils formulés par différents travailleurs sociaux se contredisent. Ce qui est considéré comme une bonne pratique dans un CPAS, est

inacceptable pour un autre CPAS. Cela illustre les différences de vision et les différentes façons de travailler des CPAS.

3. Développement et contenu de l'outil

3.1. Développement

Le guide d'inspiration comme outil pratique — Le guide est avant tout une référence pratique. Axé sur les attentes des travailleurs sociaux interrogés, c'est un outil compact, avec une mise en page claire et une structure reconnaissable. Le guide a été rédigé pour permettre aux lecteurs de rechercher une information spécifique et de la trouver rapidement.

Le guide d'inspiration aborde les problèmes les plus courants — Le stage d'immersion et les nombreux entretiens avec les collaborateurs de CPAS ont donné un aperçu des pierres d'achoppement de l'enquête sociale. Le guide aborde les thèmes pour lesquels les travailleurs sociaux rencontrent le plus de difficultés, et qui sont pertinents pour tous les collaborateurs de CPAS, indépendamment de la taille, la localisation du CPAS ou du contexte. Les vingt entretiens destinés à inventorier les problèmes et les solutions ont permis d'identifier les aspects avec lesquels les travailleurs sociaux rencontraient le plus de difficultés. Les répondants pouvaient sélectionner cinq aspects d'une liste. Dans sa version finale, le guide traite des thèmes qui ont été sélectionnés par au moins cinq travailleurs sociaux. Il y a deux exceptions à cette règle : le guide ne consacre pas de chapitre spécifique aux problématiques 'usagers avec des problèmes spécifiques' et 'méfiance'.

- *L'enquête sociale reste la même en substance pour les usagers avec des problèmes psychiques.* Bien que les travailleurs sociaux aient indiqué le plus fréquemment 'usagers avec des problèmes psychiques' comme pierre d'achoppement, le guide n'y

	Nombre de travailleurs sociaux
Usagers avec des problèmes psychiques	18
Manque de temps	15
Combiner la fonction de contrôle et d'aide	14
Complexité juridique	13
Difficultés linguistiques et de traduction	9
Eviter la subjectivité	9
Agressivité	9
Respecter la vie privée des usagers	5
Annoncer de mauvaises nouvelles	5
Surcharge émotionnelle	5
Disponibilité de l'utilisateur	5
Méfiance	5
Différences culturelles	4
Manque de respect	3
Protéger sa vie privée	2
Mettre fin à l'entretien	2
Disponibilité du travailleur social	2
Aborder des sujets sensibles	1
Nombre de travailleurs sociaux = basé sur les réponses de 37 travailleurs sociaux	

consacre pas de chapitre distinct. Les participants aux groupes de discussion n'ont pas trouvé cela souhaitable, car c'est stigmatisant. D'autant que le contenu de l'enquête sociale reste en substance identique pour les personnes souffrant de problèmes psychiques. Les conseils concernant les personnes ayant des problèmes psychiques ont été intégrés dans les chapitres y afférents. Ce rapport consacre cependant un chapitre distinct à cette problématique. (voir p.30).

- *Les bonnes pratiques concernant la combinaison des fonctions d'aide et de contrôle et la manière d'éviter la subjectivité apportent une réponse aux problèmes liés à la méfiance* — Bien que cinq travailleurs sociaux ont indiqué cet aspect comme l'un des plus difficiles de l'enquête sociale, le guide ne contient pas de fiche spécifique sur la méfiance. Les difficultés évoquées sous cette appellation se rapprochent fortement des problèmes liés à l'équilibre entre les fonctions d'aide et de contrôle, et à la subjectivité. Les conseils, astuces et bonnes pratiques partagées par les répondants autour de cette thématique ont d'ailleurs trouvé leur place dans ces deux chapitres.

Le guide d'inspiration propose des conseils pratiques pour la visite à domicile et sur la manière de rassembler les pièces justificatives de manière efficace — A côté de l'information sur les aspects généraux de l'enquête sociale, le stage d'immersion et les entretiens avec les travailleurs sociaux ont mis en évidence deux difficultés liées à l'élaboration du dossier : les travailleurs sociaux ont des difficultés avec la visite à domicile et pour rassembler les pièces justificatives. Le guide propose donc des conseils, astuces et bonnes pratiques pour ces thèmes.

Approche thématique — Le guide est composé de quatre parties. Chaque partie rassemble quelques fiches qui abordent un thème spécifique

Partie 1: Trouver l'équilibre — La première partie aborde un certain nombre de questions déontologiques :

- Éviter la subjectivité
- Trouver l'équilibre entre le contrôle et l'aide
- Respecter la vie privée des usagers

Partie 2: Constituer les dossiers — Le deuxième volet propose des conseils et astuces concernant les difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux dans la constitution des dossiers.

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

Partie 3: La relation avec les utilisateurs — Cette troisième partie décrit les bonnes pratiques, conseils et astuces concernant un certain nombre de problèmes qui se posent dans la relation avec les utilisateurs.

- Agressivité
- Annoncer de mauvaises nouvelles
- Surcharge émotionnelle

Partie 4: L'heure tourne — Cette fiche propose des conseils généraux pour travailler en gérant efficacement le temps. Elle décrit également des astuces spécifiques pour gagner du temps lors des contacts avec les utilisateurs, la collecte d'informations, les visites à domicile et la rédaction du rapport social.

Synopsis — Enfin le guide propose quelques conseils généraux. Ce synopsis présente les principes généraux sur lesquels se basent les conseils pratiques et les astuces, décrits dans les chapitres précédents.

Douze fiches proposent des conseils et astuces autour d'un thème spécifique — Le guide, structuré en douze chapitres distincts propose pour chacun des thèmes mentionnés ci-avant des bonnes pratiques, des conseils et des astuces. Chaque chapitre conserve la même structure :

- *Principe* — Chaque fiche débute par une brève description de l'objectif de base du point d'achoppement concerné. Ces principes de base se fondent sur l'information rassemblée lors des entretiens, et sur des documents officiels (Arrêtés royaux, circulaires,...).
- *Conseils* — Les principes de bases sont suivis d'une liste de bonnes pratiques, conseils et astuces. Ces conseils sont concrets et applicables dans différents contextes. Les conseils, formulés de manière concise, permettent au lecteur de les appliquer directement.
- *Des témoignages issus de la pratique* — Des citations stylisées illustrent la mise en pratique des conseils décrits. Ces témoignages rendent les conseils plus concrets et plus facilement compréhensibles. Ils décrivent des succès, des applications spécifiques, des raisonnements sous-jacents,... pour convaincre les travailleurs sociaux de leur utilité. Ces témoignages trouvent leur origine dans les exemples et histoires rassemblées lors du stage d'immersion, des entretiens et groupes de discussion.

En termes de contenu, les témoignages stylisés sont fidèles aux témoignages initiaux. C'est essentiellement la forme qui a été adaptée.

Chaque fiche peut être lue indépendamment des autres. Combiné avec une structure identique pour chaque fiche, cela favorise la facilité d'utilisation du guide d'inspiration. Un collaborateur en quête d'inspiration sur un problème spécifique trouve facilement son chemin vers la fiche adéquate. Pour chaque fiche, il peut se limiter au principe, ou consulter immédiatement des conseils concrets, ou encore se laisser inspirer par des exemples issus de la pratique.

Les difficultés comme point de départ — Comme précisé dans le chapitre 2 *Elaborer un outil d'inspiration pour l'enquête sociale*, le guide a été conçu au départ de difficultés éprouvées par les collaborateurs lors de l'enquête sociale. Les difficultés constituent le point de départ, mais ne sont pas désignées de manière explicite dans le guide. Le guide fait le choix d'une approche orientée-solution. Dans les paragraphes qui suivent, le rapport abordera néanmoins les difficultés les plus fréquemment citées. Cette description permet de mieux cadrer la manière d'utiliser le guide d'inspiration.

3.2 Partie 1: Trouver l'équilibre

Des thématiques déontologiques — La recherche a montré que les collaborateurs de CPAS rencontrent régulièrement des problèmes pour garantir l'objectivité et concilier leur fonction de contrôle et d'aide. Par ailleurs, ils se demandent jusqu'où ils peuvent aller dans le contrôle sans porter atteinte à la vie privée des usagers. La première partie du guide décrit les conseils et bonnes pratiques relatives à ce thème.

3.2.1. Eviter la subjectivité

Limites personnelles, approches différentes et dossiers complexes — Les travailleurs sociaux aspirent à l'objectivité dans la réalisation de l'enquête sociale mais se heurtent régulièrement aux limites de leurs propres préjugés, ainsi qu'aux visions et méthodes de travail différentes des collègues. La grande diversité des situations et la complexité de certains dossiers rend difficile l'application cohérente de directives générales objectives.

Des différences dans l'interprétation de la législation — Certains aspects de la législation sont sujets à interprétation. Les CPAS disposent d'une certaine souplesse dans l'application de la législation. Ainsi, les CPAS peuvent interpréter, jusqu'à un certain point, la notion de disposition au travail en raison d'une définition légale plutôt vague. Certains CPAS développent et expriment clairement leur vision de l'enquête sociale et l'interprétation de certaines notions. Dans d'autres CPAS, généralement de plus petite taille, les collaborateurs ne disposent pas de directives claires. Ces travailleurs sociaux rencontrent dès lors plus de

Principe du guide

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, il est nécessaire de faire preuve d'autocritique dans la réalisation d'une enquête sociale et de questionner continuellement sa propre objectivité.

difficultés pour assurer l'enquête sociale. Ils sont plus souvent mal à l'aise à cause de la marge d'interprétation dans l'application de la loi. La plupart des CPAS consentent d'importants efforts pour endiguer la subjectivité et développent des manuels, des scénarios, des procédures, des check-lists, des documents standards pour le rapport social et la visite à domicile, etc. Plusieurs CPAS organisent des 'intervisions', des moments de concertation et des formations pour que tous les collaborateurs adoptent une même ligne de conduite.

Intuition versus préjugés — Les travailleurs sociaux font souvent appel à leur intuition dans l'enquête sociale. La question est de savoir ce qui distingue une intuition d'un préjugé ? Certains travailleurs sociaux ont reconnu avoir développé des préjugés envers certains groupes de la population. Ils tentent de rester critiques envers eux-mêmes pour éviter que ces préjugés n'affectent l'enquête sociale et influencent la formulation d'une proposition de décision. En outre, certains travailleurs sociaux en chef estiment que certains collaborateurs ne parviennent pas à mettre leurs préjugés de côté pendant l'enquête sociale. Quand leurs préjugés transparaissent dans le rapport social, ils demandent qu'il soit retravaillé. La relecture du rapport social par un travailleur social en chef n'est pas d'application dans tous les CPAS. Lorsqu'il y a peu de contrôle interne, les préjugés ont plus souvent le champ libre.

Des différences de style — Chaque travailleur social a sa propre personnalité et un style qui lui est propre. Cela influence la communication avec l'usager, la conduite de l'enquête sociale, la rédaction du rapport social ainsi que la manière dont il défend les conclusions du rapport social face au responsable de service et au Conseil. Les CPAS ne peuvent pas garantir un

Le guide décrit les bonnes pratiques pour éviter autant que possible la subjectivité.

L'augmentation du nombre de dossiers complexes et de situations comportant de multiples problèmes rend l'objectivité totale impossible. Celle-ci n'est d'ailleurs pas toujours souhaitable. Certains dossiers exigent en effet un travail sur mesure et, en conséquence, certaines dérogations aux règles générales. Les CPAS prévoient la possibilité de dérogations moyennant une argumentation convaincante.

traitement identique à tous les usagers. Cependant, de nombreux CPAS font des efforts pour minimiser ces différences.

3.2.2. Trouver l'équilibre entre le contrôle et l'aide

Conflit de rôles — Les travailleurs sociaux de CPAS exercent à la fois une mission de contrôle et d'aide. Il arrive que ces deux rôles entrent en conflit. Les collaborateurs indiquent que la conciliation de la fonction d'aide et de contrôle est l'un des aspects les plus difficiles de l'enquête sociale.

La fonction de contrôle compromet la relation de confiance — Parce que les éléments liés au contrôle gagnent en importance dans leur fonction (voir également p. 30), la méfiance des travailleurs sociaux envers les usagers augmente. Les travailleurs sociaux s'aperçoivent qu'ils deviennent de plus en plus méfiants. Ce rôle de contrôle empêche la mise en place d'une relation de confiance avec l'utilisateur. Quand un travailleur social contrôle tout ce que l'utilisateur lui raconte, l'utilisateur a rapidement l'impression qu'on ne lui fait pas confiance. Les usagers savent que les collaborateurs de CPAS ont une grande influence sur la décision finale. C'est pour cela qu'ils n'osent pas partager les informations sensibles. De cette manière, le CPAS ne prend pas connaissance d'informations qui peuvent être utiles pour l'enquête sociale, l'accompagnement et l'aide ultérieure.

La fonction de contrôle prend beaucoup (trop) de temps — Parce que les travailleurs sociaux investissent beaucoup dans les aspects de contrôle de l'enquête sociale, il reste peu

Principe du guide

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 peut être proposée par le CPAS. Si possible, on entreprend déjà des actions.

Outre quelques principes généraux et bonnes pratiques générales, le guide d'inspiration reprend également quelques conseils spécifiques sur la manière dont les travailleurs sociaux peuvent aider les usagers pendant qu'ils effectuent des actions de contrôle.

de temps pour aborder d'autres questions. Les travailleurs sociaux se plaignent de la charge administrative, du manque de temps pour aborder la demande d'aide dans sa globalité, pour mettre en place une aide appropriée et suivre les progrès.

Concilier les fonctions de contrôle et d'aide — Dans la situation idéale, les travailleurs sociaux recherchent les possibilités d'aide pendant qu'ils contrôlent certaines choses dans le cadre de l'enquête sociale. De nombreux collaborateurs de CPAS rencontrent des difficultés pour combiner cette fonction d'aide et de contrôle.

3.2.3. Respecter la vie privée des usagers

Contrôle versus respect de la vie privée, un équilibre difficile — Certains travailleurs sociaux éprouvent des difficultés pour assurer une fonction de contrôle – vérifier si une personne est en droit de bénéficier d'une aide financière - tout en veillant à respecter sa vie privée. Les travailleurs de CPAS s'interrogent sur ce thème. Ainsi, la majorité des collaborateurs du CPAS se demande jusqu'où mener les contrôles dans le cadre de l'enquête sociale. En d'autres termes : il règne une incertitude quant à savoir où commence le droit à la vie privée et où s'arrêtent les contrôles, qui atteignent parfois les limites de la décence. D'autres travailleurs sociaux ne se montrent pas particulièrement regardant en termes de respect de la vie privée.

La limite se déplace — Les travailleurs sociaux déclarent que dans l'enquête sociale, l'accent est mis de plus en plus sur le contrôle, et qu'il y a moins de place pour la fonction d'aide. De plus en plus, ces contrôles vont trop loin. Certains travailleurs sociaux passent à l'improviste,

Principe du guide

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.

Il arrive que le Conseil du CPAS exerce des pressions pour que les travailleurs sociaux posent des actes de contrôle qu'ils ne cautionnent pas. Un travailleur social témoigne : "le Conseil insiste pour que nous documentions la visite à domicile au moyen de photos. Je n'accepte pas cela".

tôt le matin, vérifient si les lits ont été occupés, comptent les brosses à dents, ouvrent des armoires sans y être invités, etc. Plusieurs CPAS réclament systématiquement les extraits de banque des usagers, certains CPAS exigent que tous les usagers remettent chaque mois leurs extraits de banque au travailleur social...

Respect de la vie privée dans les interactions avec les tiers — Les travailleurs sociaux oublient parfois que le respect de la vie privée s'applique également lors d'échanges avec des collègues. En principe, seuls les éléments pour lesquels on pense qu'un collègue peut apporter une contribution utile peuvent être partagés. Dans la pratique, les collègues partagent beaucoup plus d'informations. C'est un exutoire important pour eux. Il arrive également que des collaborateurs traitent des dossiers en présence d'autres usagers. Pendant un entretien avec un usager, il leur arrive d'évoquer un autre dossier au téléphone, ou de répondre à une question d'un collègue concernant un usager. Dans certains CPAS, c'est l'infrastructure qui pose problème. De la salle d'attente, on peut entendre les conversations entre usagers et travailleurs sociaux.

Refuser de répondre aux questions concernant des usagers n'est pas toujours simple — Des membres de la famille inquiets, des écoles, des agentes de quartier... contactent le CPAS dans l'espoir d'obtenir de l'information sur un usager. La plupart du temps, les collaborateurs du CPAS rejettent ces demandes en se retranchant derrière le secret professionnel. Mais ce n'est pas toujours aussi simple. Dans le cadre de l'enquête sociale, les collaborateurs du CPAS demandent beaucoup d'informations à des tiers, alors qu'ils refusent de leur livrer certaines

Le guide d'inspiration présente des bonnes pratiques pour protéger l'utilisateur, tout en respectant l'autonomie des CPAS.

Les CPAS peuvent encore progresser au niveau de la protection de la vie privée des usagers. Le guide d'inspiration aborde cette problématique et partage quelques conseils sur la façon dont les travailleurs sociaux peuvent accomplir leur mission de contrôle sans porter atteinte à la vie privée de l'utilisateur. Le guide respecte toutefois l'autonomie dont jouissent les CPAS et les travailleurs sociaux sur le contenu des contrôles en fonction de l'enquête sociale.

informations au nom du secret professionnel. Ce manque de réciprocité peut créer des tensions dans les rapports de collaboration avec d'autres prestataires de service.

Problèmes de respect de la vie privée et utilisation des données de la Banque carrefour

— Grâce à l'accès à la base de données de la Banque carrefour, les collaborateurs du CPAS disposent d'une mine d'informations sur les usagers. Il y a des incertitudes quant à l'information qu'ils *doivent* contrôler et celle qu'ils *peuvent* demander, et dans quelles circonstances. L'étude a montré que les CPAS et leurs collaborateurs utilisent parfois les données personnelles de manière non justifiée ou imprudente : ils demandent les données BCSC avant-même d'avoir obtenu l'autorisation de l'utilisateur et impriment l'ensemble des données disponibles sans questionner leur utilité dans le cadre de l'enquête sociale. De plus, certains collaborateurs du CPAS n'informent pas les usagers qu'ils disposent de ces données.

3.3 Partie 2: Constituer les dossiers

3.3.1 Complexité juridique

La barre est haute — La multitude de textes légaux, la diversité des niveaux législatifs, les modifications successives et les différentes interprétations possibles compliquent l'enquête sociale. Cela demande beaucoup d'efforts aux travailleurs sociaux pour suivre toutes les évolutions et ne rien négliger. Surtout les travailleurs sociaux débutants rencontrent des difficultés pour passer de la théorie à la pratique.

Le droit des étrangers comme pierre d'achoppement — Les travailleurs sociaux évoquent de nombreuses difficultés dans l'application du droit des étrangers. Principalement pour les travailleurs sociaux qui n'appliquent cette législation que sporadiquement, elle constitue une véritable pierre d'achoppement.

Les usagers souhaitent savoir si leur demande a des chances d'aboutir — Lorsque des usagers introduisent une demande d'aide, ils souhaitent savoir immédiatement si leur demande a des chances d'aboutir. Or, le travailleur social doit pouvoir disposer de toute l'information nécessaire pour répondre à cette question. D'un côté, il aimerait pouvoir répondre à l'utilisateur, mais de l'autre, il ne veut pas donner de faux espoirs ou décevoir.

3.3.2. Rassembler l'information de manière efficace

Rassembler l'information prend du temps — Les travailleurs sociaux disposent de trente jours au maximum pour rassembler l'information et les documents, et finaliser l'enquête sociale. C'est notamment sur base de ces pièces justificatives qu'ils formulent une proposition de décision. Bien que la Banque carrefour livre beaucoup d'informations, les collaborateurs du CPAS vérifient généralement ces données au moyen de documents officiels. Cela prend souvent plus de temps que les trente jours de délai prévus.

Principe du guide

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

Le guide ne donne pas de conseils juridiques, mais formule des conseils pratiques. Il explique comment le travailleur social peut obtenir l'information correcte et communiquer à ce propos.

Principe du guide

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.

Le guide formule des astuces générales sur la manière de rassembler efficacement l'information nécessaire et propose des conseils spécifiques en cas de suspicion de fraude.

Manque de clarté quant à la précision des données de la BCSC — La Banque carrefour reprend une mine d'information. Puisque ces données ne sont pas toujours exactes, les travailleurs sociaux les utilisent uniquement comme point de départ pour l'enquête sociale. Des documents rassemblés auprès des services compétents, il ressort que l'information de la BCSC n'est pas toujours actualisée.

L'utilisateur comme facteur ? — Certains CPAS prennent en charge la collecte de tous les documents du dossier d'un demandeur d'aide. Ils consacrent beaucoup de temps à rassembler tous ces documents. D'autres CPAS transfèrent, quand c'est possible, la responsabilité aux usagers. Cela effraie certains usagers qui décrochent et ne poursuivent pas la demande d'aide.

Longs temps d'attente pour obtenir certains documents — Les collaborateurs du CPAS demandent les documents nécessaires auprès de services comme les syndicats, les mutualités, l'ONEM, les banques... Ils dépendent de la collaboration de ces services. Le temps de réponse de certains d'entre eux peut-être long, ce qui rend impossible l'obtention des documents nécessaires dans le délai imparti.

Des situations difficilement démontrables — Les données de la Banque carrefour et les documents ne révèlent pas tout. Les travailleurs sociaux recherchent l'histoire derrière ces données officielles. Cette histoire est souvent bien plus complexe qu'il n'y paraît à première vue. En outre, il est difficile de rassembler des preuves pour corroborer ces histoires complexes, et il est dès lors indispensable de faire confiance aux déclarations de l'utilisateur.

Démontrer une fraude présumée n'est pas évident — Il n'est pas aisé de prouver les suspicions de fraude. Rassembler suffisamment de preuves pour démontrer qu'une personne

est titulaire d'un compte bancaire non déclaré, travaille au noir, vit en couple, ou n'habite pas à l'adresse indiquée nécessite beaucoup d'efforts. Il est difficile de démontrer noir sur blanc ces fraudes présumées. Ces dossiers demandent beaucoup de temps et d'énergie aux travailleurs sociaux. Lorsque ces usagers contestent une décision négative d'octroi d'aide auprès du tribunal, le juge leur donne souvent raison faute de preuves.

3.3.3. Utiliser la valeur ajoutée des visites à domicile

Une image plus claire de l'utilisateur et de sa situation — Les visites à domicile apportent beaucoup d'information. C'est l'occasion d'apprendre à mieux connaître l'utilisateur dans son environnement, de vérifier certaines choses et d'identifier de quelle autre manière le CPAS peut aider l'utilisateur. Selon les travailleurs sociaux, la visite à domicile est un élément important de l'enquête sociale. Ils évoquent cependant des doutes et des inquiétudes quant à son exécution pratique.

Des attentes imprécises — Le rapport social contient le résultat de la visite à domicile. Le CPAS et ses collaborateurs disposent d'une grande liberté pour déterminer quelles informations et indications seront consignées dans le rapport. Cette relative autonomie pour déterminer la teneur de la visite à domicile présente beaucoup d'avantages. D'un autre côté, le manque de précision des informations attendues entraînent de l'incertitude pour les travailleurs sociaux : à quoi doivent-ils prêter attention pendant la visite à domicile, quelle information est pertinente, quelle information ne l'est pas ?

Principe de guide

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.

La fiche 'Utiliser la visite à domicile pour mieux appréhender l'utilisateur et sa situation' décrit des recommandations pour que la visite à domicile soit plus bénéfique.

Les refus de visite à domicile comme indicateurs de fraude ? - Les usagers refusent très rarement une visite à domicile. Si un usager refuse, le travailleur social essaye de le convaincre. Si un usager maintient son refus, de nombreux travailleurs sociaux trouvent cela suspect. Tous les travailleurs sociaux ne partagent pas cet avis. Certains travailleurs sociaux expriment leur ressentiment par rapport à ces déductions. Ils pensent que ce refus peut être attribué à un sentiment de honte, ou parce que l'usager ne veut pas déranger les personnes qui l'hébergent (temporairement). Selon les travailleurs sociaux, il s'agit souvent de situations très précaires pour lesquelles le CPAS devrait faire davantage d'efforts afin que l'enquête sociale puisse être menée en bonne et due forme avec la visite à domicile souhaitée.

Rassembler suffisamment de preuves — Les CPAS considèrent la visite à domicile comme un moyen permettant d'identifier la fraude. Les visites à domicile donnent parfois des indices sur les personnes résidant effectivement à l'adresse communiquée, et sur l'existence de revenus encore non-mentionnés. Souvent, cependant, il ne s'agit que d'indices. Les travailleurs sociaux éprouvent des difficultés pour rassembler des preuves et des éléments probants.

Convaincre les usagers de la valeur des visites pour obtenir une aide — Les travailleurs sociaux n'éprouvent pas de difficultés à convaincre les usagers de l'importance d'une première visite à domicile pour le processus d'aide sociale. Ils expliquent à l'usager qu'ils souhaitent évaluer la qualité de vie et déterminer ce qui peut être fait pour l'améliorer. Cet argument n'est plus fondé lors des enquêtes de suivi et des autres visites annuelles. Lors de ces visites, les travailleurs sociaux ont du mal à convaincre les usagers que leur visite n'a pas uniquement une finalité de contrôle. Les différentes discussions à ce sujet avec les travailleurs sociaux n'a

Les travailleurs sociaux ont exprimé leur inquiétude concernant l'insécurité pendant les visites à domicile. La fiche 'A l'aide, un usager agressif' aborde cette problématique.

pas permis d'identifier des conseils spécifiques à propos de cette situation. Les conseils généraux concernant la visite à domicile s'appliquent également lors des visites suivantes.

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

La barrière de la langue complique l'enquête sociale — Certains usagers parlent à peine le néerlandais, le français ou l'allemand. Idéalement, le CPAS travaille avec des interprètes professionnels qui assistent aux entretiens. Les interprètes téléphoniques sont aussi parfois sollicités. Si le CPAS ne peut pas faire appel à des interprètes, les travailleurs sociaux se débrouillent avec leurs connaissances linguistiques, ou l'utilisateur vient accompagné de quelqu'un qui peut assurer la traduction. Les CPAS et leurs collaborateurs travaillent dur pour assurer une enquête sociale approfondie, malgré les difficultés linguistiques. Dans ce cadre, ils font preuve d'une grande créativité au quotidien.

Les difficultés linguistiques ralentissent l'enquête sociale — Lors du premier contact, les travailleurs sociaux vérifient dans quelle mesure l'utilisateur comprend le néerlandais, le français ou l'allemand, et dans quelle langue il doit s'exprimer auprès de l'utilisateur. Ils se débrouillent alors avec leur propre connaissance des langues, et certains outils comme une carte du monde, Google Translate, etc. Lorsque l'utilisateur n'est pas accompagné d'un traducteur, il y a rarement un interprète directement disponible. Par conséquent, on peut rarement identifier la demande d'aide au cours de ce premier entretien, et le collaborateur du CPAS doit prévoir un

Principe du guide

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

Dans le guide, la fiche "Les difficultés linguistiques et de traduction ne font pas obstacle à l'enquête sociale" propose des bonnes pratiques pour surmonter ces difficultés linguistiques. Ces conseils ont également pour objectif d'encourager les travailleurs sociaux à donner aux usagers allophones l'opportunité de pratiquer le français, le néerlandais ou l'allemand.

autre rendez-vous pour assurer le suivi. Cela tend à retarder l'enquête sociale, ce qui peut être particulièrement problématique pour les usagers en demande d'aide urgente.

Les enfants comme interprètes — Les usagers allophones sont régulièrement accompagnés de leurs enfants pour assurer la traduction. A première vue, cela peut sembler être une solution efficace mais elle est aussi source de difficultés. L'enquête sociale traite souvent de sujets sensibles. Les travailleurs sociaux émettent des objections éthiques à l'idée de se référer aux enfants pour évoquer certaines questions. De plus, les enfants ont une grande responsabilité quand ils interviennent comme interprète. C'est aussi une des raisons pour laquelle les collaborateurs de CPAS y sont réticents. Toutefois, il leur est parfois difficile de refuser que la traduction soit assurée par un enfant, et particulièrement quand il leur est difficile de trouver une autre solution.

La qualité de l'enquête sociale est affectée par les difficultés linguistiques — Les différences linguistiques peuvent engendrer des erreurs de traduction, de fausses interprétations et des malentendus. Certaines choses sont difficiles à traduire, les nuances se perdent dans la traduction,... C'est particulièrement vrai pour les interprètes non professionnels car ils ne peuvent garantir une traduction de qualité. Des erreurs se glissent donc régulièrement dans le rapport. Parfois, un usager le remarque ultérieurement, quand il a suffisamment de connaissances en français, néerlandais ou allemand pour relire le rapport.

Les difficultés linguistiques retardent l'enquête sociale — Avec les usagers allophones, l'enquête sociale se limite souvent à la vérification de faits. Dans la mesure où les entrevues se déroulent de manière moins fluide, les travailleurs sociaux ont le sentiment qu'ils doivent

s'en contenter. Ils ne peuvent accorder autant d'attention à l'histoire de l'utilisateur. Avec les problèmes linguistiques, il est plus difficile d'apprendre à connaître les utilisateurs et de construire une relation avec eux.

3.3.5. Utilisateurs difficiles à joindre

L'enquête sociale est compromise — Parfois, un utilisateur disparaît en cours d'enquête sociale, ou reste difficile à joindre. Les lettres et les e-mails restent sans réponse. Les numéros de portables changent fréquemment. Dans ce contexte, le CPAS n'est parfois pas en mesure de finaliser l'enquête sociale (à temps).

Dilemme : clôturer l'enquête ou continuer à essayer — Quand un utilisateur disparaît des radars pendant l'enquête sociale, c'est parfois interprété comme étant le signal qu'il n'a pas besoin d'aide. Il est alors fréquent que les travailleurs sociaux limitent leurs efforts pour tenter de joindre l'utilisateur. Cela demande beaucoup de temps et d'énergie, pour de rares résultats. Dans de telles situations, l'enquête sociale aboutit souvent à un rapport social incomplet, et la demande d'aide est alors rejetée. D'autres travailleurs sociaux affirment que les nombreux efforts fournis pour maintenir un utilisateur à bord sont parfois fructueux. Il s'agit souvent de personnes très vulnérables, qui ont beaucoup de difficultés à introduire une demande d'aide ou pour rassembler les documents nécessaires. La question demeure toutefois de savoir jusqu'où le travailleur social peut-il et doit-il aller dans pareille situation ?

Principe du guide

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

Le guide fournit quelques conseils pour maintenir le contact avec les utilisateurs et augmenter l'accessibilité des collaborateurs du CPAS.

Augmenter l'accessibilité des CPAS — En maximisant l'accessibilité des CPAS, il est possible de limiter la perte de contact avec les usagers. Certains CPAS peuvent encore évoluer dans ce domaine. Il y a régulièrement des manquements au niveau des messages à transmettre aux collaborateurs. Dans certains CPAS, le numéro général est presque continuellement occupé. Les heures d'ouverture de différents CPAS empêchent les usagers qui travaillent de s'y rendre ou de prendre contact. Le guide évoque des pistes pour augmenter cette accessibilité.

3.4. Partie 3 : Les relations avec les usagers

Comme prestataire de services résiduaire, le CPAS offre de l'aide à toute personne qui en a besoin. Les travailleurs sociaux reçoivent tout le monde. Au début de l'enquête sociale, ils doivent habituellement apprendre à connaître l'utilisateur, et en même temps, lui demander beaucoup d'informations personnelles. Cela nécessite de fortes compétences interpersonnelles. La troisième partie du guide décrit les bonnes pratiques, conseils et astuces concernant un certain nombre de problèmes qui se posent dans la relation avec les usagers.

3.4.1. Agressivité

Principalement de l'agressivité verbale — Les collaborateurs de CPAS considèrent l'agressivité comme étant l'un des aspects les plus difficiles de l'enquête sociale. Ils sont principalement confrontés à la violence verbale. L'agression physique n'est pas fréquente, mais quand cela arrive, les conséquences sont majeures.

L'agressivité comme moyen de pression — Certains travailleurs sociaux ont été confrontés à des usagers qui tentaient de les intimider. Ils espéraient ainsi augmenter leurs chances d'obtenir un avis positif. Ces collaborateurs ont admis que cette technique fonctionne régulièrement. Ils le regrettent mais ne se sentent pas assez forts pour s'y opposer.

Mieux vaut prévenir que guérir — La recherche a montré qu'il y a beaucoup de réactions autour de ce thème. Les CPAS développent des protocoles anti-agressions et travaillent sur

Principe du guide

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.

En plus des conseils de prévention, le guide reprend également des conseils spécifiques concernant l'agressivité des usagers lors des visites à domicile.

des mesures de prévention et de suivi. Le guide aide les travailleurs sociaux à trouver la voie et leur fournit des conseils de prévention.

3.4.2. Annoncer de mauvaises nouvelles

Transmettre le message — Dans le rapport social, les travailleurs sociaux formulent une proposition de décision. Cette proposition est fondée sur les résultats de l'enquête sociale. Cela conduit parfois à un avis négatif. Parfois, lorsqu'ils formulent une proposition de décision favorable, le Conseil ne suit pas cette proposition. Les travailleurs sociaux se sentent souvent peu sûr d'eux quand ils doivent relayer un tel message. Autant les travailleurs sociaux expérimentés que moins expérimentés éprouvent des difficultés pour relayer un message négatif. On ne sait jamais comment l'utilisateur va réagir. De plus, ils ont parfois des difficultés à expliquer pourquoi la demande d'aide a été rejetée, en particulier s'ils ne soutiennent pas la décision du Conseil.

Est-ce que l'honnêteté paie ? — De nombreux travailleurs sociaux ne préviennent pas les usagers lorsqu'ils formulent une proposition de décision négative dans le rapport social. Ils craignent que cela endommage la relation de confiance avec l'utilisateur et que cela n'entrave la participation à d'autres initiatives d'aide du CPAS. Par conséquent, ils minimisent leur implication dans la décision finale. Ils reportent la responsabilité sur le Conseil du CPAS ou sur le chef de service, dans l'espoir de préserver leur relation de confiance avec l'utilisateur. Cependant, cette façon de faire présente des risques. Lorsque l'utilisateur découvre que le

Principe du guide

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.

Le guide encourage la communication ouverte. Les usagers ont droit à une information précise. Le guide encourage les travailleurs sociaux à se montrer honnêtes face à leurs usagers. Il propose également des conseils pour un dialogue constructif.

travailleur social influence fortement le processus de décision, c'est particulièrement dommageable pour la relation de confiance.

3.4.3. Surcharge émotionnelle

Collégialité — Durant l'enquête sociale, les travailleurs sociaux sont confrontés à des situations difficiles, des dilemmes éthiques, des usagers mécontents, de l'agressivité et des déceptions. En même temps, de nombreux travailleurs sociaux ont le sentiment de manquer de temps pour pouvoir assurer l'aide sociale nécessaire. On leur demande beaucoup. D'autre part, l'étude a révélé que les collaborateurs de CPAS se soutiennent mutuellement quand ils sont en difficulté. Certains CPAS organisent des moments de partage, durant lesquels les collaborateurs évoquent leurs préoccupations et leurs frustrations. Dans d'autres CPAS, les collaborateurs et les chefs de services se soutiennent mutuellement de manière informelle. Tout au long de l'étude, la sympathie, l'attitude positive et l'atmosphère agréable entre collègues sautaient aux yeux.

Principe du guide

Les contraintes de temps, les usagers difficiles, les situations complexes ou pénibles ... Chaque collaborateur de CPAS rencontre ces difficultés. Les collègues, les responsables et les membres du Conseil se soutiennent mutuellement en cas de difficulté.

Pour soutenir davantage les travailleurs sociaux, le guide propose quelques conseils pour mieux affronter la charge émotionnelle à laquelle s'ils peuvent être confrontés durant l'enquête sociale.

3.5. L'heure tourne

Le temps limité protège l'utilisateur — Pour protéger l'utilisateur, le CPAS garantit une réponse rapide à sa demande d'aide. De ce fait, les travailleurs sociaux disposent de seulement 30 jours pour finaliser l'enquête sociale. L'administration et la vérification des données liées à l'enquête sociale demandent cependant déjà beaucoup de temps.

La pression du temps est prédominante — La pression du temps menace la qualité de tous les aspects de l'enquête et de l'aide sociale. Les travailleurs sociaux se plaignent de manquer de temps pour mener des enquêtes sociales en profondeur et expliquer à l'utilisateur ses droits, ses devoirs et les résultats de recherches. Ils trouvent à peine le temps d'identifier des besoins supplémentaires. Beaucoup ont le sentiment que l'aide qu'ils apportent est insuffisante. Cette pression temporelle augmente également le risque d'oublis et d'erreurs. Or, les travailleurs sociaux trouvent rarement le temps de faire relire le rapport social par l'utilisateur, bien qu'il en ait le droit, ce qui ne lui permet pas de corriger d'éventuelles erreurs.

L'utilisateur est pénalisé — La pression du temps oblige les travailleurs sociaux à faire des compromis dans la mise en œuvre de l'enquête sociale. Ils écourtent les entretiens, ne réalisent pas de visite à domicile, reportent la prise en charge de la demande d'aide, renvoient certaines tâches à l'utilisateur, limitent les entretiens dans le cadre de la demande d'aide... Les usagers, et plus particulièrement les plus vulnérables d'entre-eux, sont souvent victimes de cette situation. Ils passent parfois à côté de l'aide financière ou d'autres types d'aides. Leur assistant social n'est pas toujours disponible pour évoquer des questions ou des problèmes. Une étude menée par Casman et ses collègues (2007) a démontré que les usagers sont perturbés par le manque de temps que les travailleurs sociaux peuvent leur accorder.

La pression temporelle empêche les travailleurs sociaux des CPAS d'investir du temps pour eux-mêmes — En raison de cette pression, les travailleurs sociaux prennent rarement le temps de réfléchir à leurs propres pratiques. Ils ont peu de temps pour la formation, pour tester de nouvelles méthodes, pour élaborer des documents standards ... alors même que cela

Principe du guide

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.

La fiche "L'heure tourne" donne des conseils et des astuces générales pour assurer des enquêtes sociales de manière efficace. Outre quelques bonnes pratiques générales, cette fiche reprend également quelques conseils spécifiques pour mieux gérer la pression du temps lors des contacts avec les usagers, lors de la collecte d'informations, lors des visites à domicile et dans la rédaction du rapport social.

"Après s'être enregistré à l'accueil, l'utilisateur attend jusqu'à neuf semaines pour avoir un premier entretien. Le collaborateur à l'accueil est en charge des formalités administratives mais ne traite pas la demande d'aide. Il ne vérifie pas s'il s'agit d'une demande urgente, ou non. Les usagers qui ont un besoin d'aide urgent doivent attendre des semaines avant d'être aidés."

peut permettre, à terme, de gagner du temps. Le dernier chapitre du guide les encourage néanmoins à prendre le temps pour tout cela.

4. Défis supplémentaires

De nombreux usagers souffrent de problèmes psychiques — Les CPAS assurent la fonction de dernier filet de sécurité dans notre système de sécurité sociale. En tant que prestataire de services résiduaire, le CPAS offre une aide à tous ceux qui en ont besoin. Les travailleurs sociaux constatent que de plus en plus d'usagers ayant des problèmes de santé mentale s'adressent au CPAS. Ils insistent d'abord sur la forte prévalence à la toxicomanie et à l'alcool. Ils rencontrent aussi régulièrement des usagers qui présentent des problèmes de dépression, de psychose, des usagers maniaco-dépressifs. Les problèmes de santé mentale compliquent l'aide de plusieurs manières :

- *Les travailleurs sociaux ne sont pas des psychiatres.* Les travailleurs sociaux témoignent d'un manque de compétences et de capacité à prendre en charge des problèmes psychiques. Cela entraîne des incertitudes quant à la manière d'assurer la prise en charge et le suivi, ils se sentent insécurisés, sont victimes de conflits et parfois même de situations d'agression.
- *Il n'est pas évident de reconnaître les problèmes de santé mentale.* Les collaborateurs de CPAS suspectent parfois un usager de présenter des problèmes psychiques. Dans l'intérêt de l'enquête sociale et pour la poursuite du suivi de l'usager, ils tentent d'évoquer cette problématique. La plupart du temps, les usagers nient ces problèmes. Sur base de techniques d'entretiens motivationnelles, les travailleurs sociaux essayent d'amener les usagers à prendre conscience de ces problèmes. Toutefois, ces entretiens ne mènent pas toujours au résultat souhaité.

Les problèmes psychiques peuvent être à la fois la cause et la conséquence de problèmes financiers. Il n'est donc pas surprenant que de nombreux demandeurs d'aide souffrent de problèmes de santé mentale.

"Un de mes usagers est un menteur pathologique. L'enquête sociale que j'ai menée pour son dossier s'est avérée désastreuse. C'était ingérable. Il avait une explication pour tout, même s'il n'y avait pas de problème. Ma proposition de décision a donc été négative. Cet usager a cependant saisi l'occasion pour défendre sa cause devant le Conseil. Avec ses mensonges et ses histoires, il a emballé l'ensemble des membres du Conseil. Ils ont approuvé sa demande".

"On ne se sent pas compétent pour travailler avec des usagers avec des problèmes psychiques. Parfois, un usager se trouve dans une spirale négative, et nous ne savons pas comment inverser le processus. Cela conduit à des situations difficiles, et l'on ne sait plus ce qu'on peut faire de plus. Récemment, un de mes usagers s'est suicidé. Ça me ronge !

- *Les symptômes entravent l'enquête sociale.* Certains problèmes psychiques entravent la collecte de documents et de pièces justificatives pour l'enquête sociale. Il est fréquent que les clients paranoïaques refusent de signer des documents. Les symptômes de problèmes psychiques les plus courants comme la dépression et la toxicomanie entravent le bon déroulement de l'enquête sociale. Ces dossiers sont souvent entachés de doutes lorsqu'il s'agit de déterminer la disposition au travail. Les travailleurs sociaux manquent de certitude quant aux efforts qu'ils peuvent attendre des usagers qui ont des problèmes psychiques.
- *L'offre fragmentée et les longues listes d'attente entravent l'aide sociale.* Lorsque les usagers reconnaissent leurs problèmes de santé mentale et sollicitent une prise en charge, les travailleurs sociaux essaient de les orienter vers une aide appropriée. Cela nécessite souvent une longue recherche. La fragmentation des services représente un labyrinthe dans lequel certains travailleurs sociaux ont des difficultés à se retrouver. En outre, les listes d'attente pour la prise en charge sont également un problème.
- *La difficulté à collaborer avec d'autres services d'aide.* Le secret professionnel, aussi bien entre collaborateurs de CPAS qu'avec d'autres aidants, tend à entraver la collaboration. Cependant, les CPAS se positionnent généralement comme demandeurs de celle-ci. Elle peut en effet contribuer à améliorer l'accompagnement et le suivi de l'utilisateur. Les CPAS qui ont réussi à gérer une bonne collaboration avec d'autres services d'aide témoignent que ces efforts portent leurs fruits, même si collaborer n'est pas toujours simple dans la pratique.

Le nombre croissant d'utilisateurs ayant des problèmes de santé mentale et la complexité de l'accompagnement de tels utilisateurs démontrent que les travailleurs sociaux ont un besoin croissant de soutien et de formations complémentaires sur ces questions.

Les utilisateurs ont rarement l'occasion de lire le rapport social — Bien que les utilisateurs ont le droit de lire le rapport social, peu de travailleurs sociaux leur donnent cette occasion. Ils évoquent le manque de temps comme principale raison sous-jacente. En outre, certains travailleurs sociaux se montrent réticents à cette pratique. Ils évitent de soumettre leur rapport à l'utilisateur car ils craignent sa réaction et l'impact que cela pourrait avoir sur la relation de confiance. Ils se sentent très insécurisés par ce processus. Cependant, les travailleurs sociaux qui soumettent le rapport social aux utilisateurs en soulignent les avantages. Selon eux, cela contribue justement à renforcer le lien de confiance. En outre, les utilisateurs peuvent proposer des corrections lorsque d'éventuelles erreurs se sont glissées dans le rapport social.

Des logiciels informatiques de différente qualité — Les CPAS utilisent leurs propres logiciels pour récupérer des données de la Banque Carrefour et rédiger les rapports sociaux. La facilité d'utilisation de ces programmes varie. Certains programmes intègrent automatiquement les données de la Banque Carrefour dans le rapport social et assurent également la mise en page des rapports. Cela permet au travailleur social de gagner beaucoup de temps. Les travailleurs sociaux qui utilisent un logiciel moins convivial se plaignent de la lenteur, du manque de clarté des contenus et de l'impossibilité de faire des copies.

La brochure 'Guide de l'enquête sociale dans les CPAS' clarifie le contenu de l'enquête sociale pour les utilisateurs. Cette brochure indique aux utilisateurs qu'ils ont le droit de relire le rapport social. Cela freine certains CPAS pour diffuser ce dépliant.

Dans le guide, un témoignage de la fiche "Rassembler l'information de manière efficace" illustre comment la relecture du rapport social, par l'utilisateur, impacte favorablement sa qualité.

Les données de la Banque Carrefour — En plus des problèmes spécifiques de logiciels mentionnés ci-dessus, la majorité des travailleurs sociaux partagent un certain nombre de préoccupations concernant les données de la Banque Carrefour:

- *Précision des données.* Les travailleurs sociaux évoquent le fait que les données de la Banque Carrefour ne sont pas toujours à jour et correctes. Ils aimeraient savoir à quel moment les données d'un usager ont été adaptées.
- *Communication de cette information à l'usager.* Les travailleurs sociaux communiquent les données de la Banque Carrefour aux usagers, et ce, de diverses manières. Ainsi, il y a des différences en termes de timing :
 - Lors du premier entretien : certains travailleurs sociaux consultent cette information en présence de l'usager, et l'informent directement du contenu de celle-ci.
 - Après le premier entretien : d'autres travailleurs sociaux demandent d'abord à l'usager de raconter son histoire et ne consultent les flux d'informations qu'après ce premier entretien.
 - Avant le premier entretien : d'autres travailleurs sociaux préfèrent consulter ces données avant le premier entretien, pour se faire une idée du profil de l'usager.En outre, la méthode de travail des travailleurs sociaux eu égard à la disponibilité de ces données varie fortement. Certains travailleurs sociaux mentionnent déjà l'information dont ils disposent dès le premier entretien. De cette manière, les choses sont claires pour l'usager. D'autres travailleurs sociaux ne montrent pas directement toutes leurs cartes : ils choisissent délibérément de ne pas évoquer directement cette

Les fiches suivantes du guide apportent des conseils pour communiquer sur les données de la BCSS :

- Respecter la vie privée des usagers
- Trouver l'équilibre entre le contrôle et l'aide
- Rassembler l'information de manière efficace
- L'heure tourne

Les fiches suivantes décrivent les bonnes pratiques pour l'utilisation des données de la BCSS :

- Eviter la subjectivité
- Trouver l'équilibre entre le contrôle et l'aide
- Respecter la vie privée des usagers
- Rassembler l'information de manière efficace
- L'heure tourne

information avec l'utilisateur afin de voir d'abord à qui ils ont affaire, et tester ainsi l'honnêteté de l'utilisateur.

- *L'interprétation des informations.* Les collaborateurs de CPAS rencontrent des difficultés pour interpréter certains codes et flux d'informations. Le manque de clarté et les informations incomplètes compliquent et ralentissent leur travail. Néanmoins, les travailleurs sociaux considèrent la disponibilité de ces données comme une valeur ajoutée pour l'enquête sociale.

Transmettre et étayer une proposition de décision — Dans le rapport social, les travailleurs sociaux formulent une proposition de décision. Sur base des résultats de l'enquête sociale, ils recommandent ou non d'accorder une aide. Les informations recueillies lors de l'enquête sociale et les éléments de preuves sont cependant souvent ouverts à interprétation. Un jeune collaborateur a ainsi témoigné : "Rien n'est noir ou blanc, tout est gris." De plus, il règne une certaine incertitude quant à certaines conditions d'octroi d'aide.

Conception du programme d'aide — Les travailleurs sociaux éprouvent parfois des difficultés pour développer un programme d'aide spécifique. Ils expriment principalement des difficultés pour déterminer un programme d'aide adapté à certains publics comme les sans-abri, les jeunes sans vision d'avenir, les usagers ayant des problèmes psychologiques dont les toxicomanes. Ils sont demandeurs d'informations 'evidence-based', sur le suivi adapté pour ces types de publics spécifiques, et sollicitent plus de collaboration avec les services qui travaillent sur ces problématiques. En outre, certains travailleurs sociaux constatent qu'ils ne disposent pas de suffisamment de temps pour apprendre à connaître l'utilisateur et assurer le développement et le suivi d'un programme d'aide personnalisé.

Les travailleurs sociaux (en chef) expriment leur inquiétude quant à l'augmentation de leur rôle de contrôle — Les travailleurs sociaux (en chef) identifient les effets néfastes de

Exemples souvent évoqués de situations où il est difficile de formuler une proposition de décision :

- Demande de revenu d'intégration par des personnes qui souhaitent vivre de manière indépendante en raison de problèmes familiaux.
- Demande de revenu d'intégration par des personnes qui trouvent ou gardent difficilement un travail en raison de leur situation sociale, d'attentes eu égard aux conditions de travail, ou des préoccupations culturelles ou religieuses.
- Demande de revenu d'intégration par des personnes ayant des problèmes de dépendances ou des usagers ayant des problèmes de santé mentale. Comment déterminer leur disposition au travail et les efforts que l'on peut attendre de leur part ?
- En cas de doute au sujet du lieu de résidence effectif et suspicion de fraude au domicile.

"La distance entre l'utilisateur et le travailleur social s'accroît car nous devons de plus en plus mettre l'accent sur le contrôle"

l'accent croissant mis sur le contrôle que doivent assurer les CPAS et leurs collaborateurs. Cela déçoit souvent les usagers qui sollicitent une aide auprès du CPAS. La vérification des conditions qui permettent à l'utilisateur de bénéficier de l'aide sociale demande beaucoup de temps, et ne laisse que peu de temps pour aider l'utilisateur dans d'autres domaines. Le service ne répond pas suffisamment aux attentes en la matière. En outre, l'image du CPAS passe de celle d'institution d'aide à celle de source d'argent. Selon ses collaborateurs, de plus en plus de personnes frappent à la porte du CPAS uniquement dans le but de demander de l'argent, sans solliciter l'aide sociale et l'accompagnement. L'importance accrue accordée au contrôle complique par ailleurs la construction d'une relation de confiance avec l'utilisateur. Cette mission croissante de contrôle influence le mode de réflexion des travailleurs sociaux et le regard qu'ils portent sur les usagers. Les travailleurs sociaux eux-mêmes remarquent que leur mission de contrôle suscite la méfiance des usagers. Par ailleurs, cela retient les usagers de raconter leur histoire en détail. Ils n'osent pas mentionner certaines informations ou évoquer certains problèmes, par crainte de perdre leur aide financière.

Des difficultés spécifiques pour les collaborateurs débutants — Les éléments de l'enquête sociale évoqués ci-dessus représentent les difficultés rencontrées par la majorité des travailleurs sociaux du CPAS. Les discussions menées lors de cette étude ont également mis en lumière des difficultés propres aux travailleurs sociaux débutants.

- *Définir la demande d'aide.* Les collaborateurs débutants ont des difficultés récurrentes pour définir la demande d'aide. Certains usagers se rendent au CPAS avec une histoire très vague, un problème secondaire ou une demande qui manque de clarté. Dans de telles situations, on

essaye de déterminer le fond du problème avec certaines questions complémentaires. Les débutants ont plus de difficultés à le faire. De plus, ils sont moins familiarisés avec les nombreuses possibilités d'aide et de services possibles. Par conséquent, ils sont susceptibles de ne pas identifier l'aide et le soutien les plus appropriés. Cela pose notamment problème lorsqu'ils sont face à des problématiques peu fréquentes. Les CPAS essaient d'éviter de telles difficultés en formant le mieux possible les collaborateurs débutants et/ou leur désignent un mentor la 1^{ère} année de service

- *Nécessité de leçons de vie pratiques.* Etant donné les nombreux services proposés par le CPAS, les collaborateurs doivent disposer d'une large connaissance générale. Les collaborateurs débutant ont moins d'expérience pratique, notamment pour l'organisation d'un déménagement ou d'un enterrement, ils risquent donc plus rapidement d'oublier certains éléments sur ces questions.

Intégrer dans la pratique les conseils et astuces collectés — Alors que le guide formule des conseils pratiques et utiles, il ne propose pas de réponse prête à l'emploi à toutes les questions et difficultés évoquées dans ce rapport et rencontrées au cours de l'enquête sociale. Les situations complexes et spécifiques posées par l'enquête sociale nécessitent le développement de solutions au cas par cas. Par conséquent, certains conseils ne sont pas applicables en toutes circonstances. Chaque lecteur choisit les conseils qui s'appliquent le mieux selon les circonstances. Afin que les collaborateurs de CPAS appliquent ces conseils lors l'enquête sociale, il leur faudra prendre le temps de consulter ce guide. Un dernier défi consiste donc à inciter les travailleurs sociaux à consulter le guide, pour en appliquer les bonnes pratiques

Fin 2016, lors des 10 journées de rencontres organisés par le SPP IS, une présentation de l'étude et du guide sera prévue pour encourager les travailleurs sociaux à utiliser le guide durant l'enquête sociale.

lors de l'enquête sociale. À cette fin, le guide sera présenté lors des journées de rencontre organisées par le SPP IS. A l'automne 2016, les chercheurs se rendront dans chaque province pour revenir sur le déroulement de l'étude et le contenu du guide. Les participants auront l'occasion de poser des questions, d'exprimer leurs préoccupations et d'échanger des idées. Ces ateliers représentent une occasion supplémentaire pour apprendre davantage les uns des autres au sujet de la mise en œuvre de l'enquête sociale.

Conclusion

Guide d'inspiration versus directives — Le guide d'inspiration est un outil développé par et pour les travailleurs sociaux. Ce principe/point de départ implique que le guide d'inspiration se limite à des conseils pratiques et ne donne pas de directives pour l'approche de l'enquête et du rapport social.

En effet, ces directives relatives aux conditions minimales de l'enquête sociale sont définies dans deux arrêtés royaux :

- l'arrêté royal du 01 décembre 2013 publié le 14 mars 2014 relatif aux *conditions minimales de l'enquête sociale établie conformément à l'article 19,§1, de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale*
- l'arrêté royal du 01 décembre 2013 publié le 14 mars 2014 relatif aux *conditions minimales de l'enquête sociale établie conformément à l'article 9 bis de la loi du 02 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les centres publics d'action sociale.*

De même, différentes circulaires explicitent quel doit être le contenu minimum d'une enquête sociale :

Les usagers bénéficiant d'une aide sont obligés de signaler toute modification de leur situation au CPAS afin que celui-ci puisse, le cas échéant, mettre à jour l'enquête sociale et rédiger un nouveau rapport social. Pour les usagers bénéficiant d'un revenu d'intégration, l'enquête sociale a lieu une fois par an.

- la circulaire du 25 mars 2010 du Secrétaire d'Etat à l'Intégration sociale sur *l'enquête sociale exigée pour le remboursement des frais médicaux dans le cadre de la loi du 02 avril 1965 et de l'arrêté ministériel du 30 janvier 1995*
- la circulaire du 14 mars 2014 de la Secrétaire d'Etat à l'Asile et à la Migration, à l'Intégration sociale et à la Lutte contre la pauvreté portant sur *les conditions minimales de l'enquête sociale exigée dans le cadre de la loi du 26 mai 2002 relative au droit à l'intégration sociale et dans le cadre de l'aide sociale accordée par les CPAS et remboursée par l'Etat conformément aux dispositions de la loi du 02 avril 1965'*

Dans le présent rapport, nous nous limiterons donc à rappeler certains éléments essentiels :

L'enquête sociale conduit au rapport social — A chaque nouvelle demande d'aide, le CPAS réalise une enquête sociale. Au cours de cette enquête, le CPAS rassemble les informations nécessaires pour déterminer l'existence et l'étendue du besoin d'aide et proposer les moyens les plus appropriés pour y faire face. Sur base de l'enquête sociale, le travailleur social rédige un rapport social. Ce rapport reprend les données essentielles comme les données d'identifications, les constatations faites lors de la visite à domicile et un état des lieux des ressources. Enfin, le travailleur social formule une proposition de décision concrète à l'attention du Conseil ou du Comité.

Critères de forme du rapport social — Un rapport social de qualité intègre les critères de forme suivants :

- *Structure* — Le rapport est structuré en paragraphes et utilise des intertitres pour plus de lisibilité. Le travailleur social rédige son rapport dans un langage clair et utilise une typologie facile à lire.
- *Date* — Chaque rapport social est daté.
- *Identité de l'auteur* — Le travailleur social indique son nom sur chaque rapport social qu'il rédige et le signe.
- *Annexes* — Les pièces justificatives sont jointes en annexe du rapport social.

Un rapport social exhaustif — Plusieurs publications, universitaires ou autres, proposent des méthodes pour rédiger un rapport social exhaustif. La méthode APPROACH propose un fil conducteur méthodologique afin de :

- Construire un dossier de manière organisée;
- Structurer la pensée;
- Développer la réflexion sur le dossier;
- Communiquer l'information de manière claire.

Méthode APPROACH (Commeigne, J-D & Fayet, M., 2013)

A	Annonce – Annonce des objectifs du rapport, du cadre et des limites.
P	Problématique – Description de la demande d'aide. Quel est le questionnement auquel le travailleur social va répondre dans le rapport social ? Tant la problématique centrale que des difficultés secondaires peuvent être évoquées.
P	Présentation – Présentation du contexte, des éléments objectifs qui permettent de comprendre la situation du demandeur ainsi que les problèmes spécifiques auxquels il doit faire face.

Source: Fayet M. & Commeignes, J.D. (2013).

12 Méthodes de communication écrite et orale.
Dunod.

R	Rédaction – recherche – Énumération des sources consultées et des réalisations effectuées dans le cadre de l'enquête sociale.
O	Opinion – Description de la vision du travailleur social sur le dossier, basée sur l'information collectée, les pièces justificatives et les observations. Le travailleur social prend position et propose un fil conducteur pour la lecture du rapport social.
A	Action – Description d'un plan d'action concret sur base de l'information collectée, des pièces justificatives et des observations. Il propose des réalisations pratiques à mettre en œuvre.
C	Conclusion – Synthèse des constatations principales et du plan d'action, avec une indication des actions prioritaires
H	Horizon – Présentation des perspectives, description des résultats possibles que peuvent avoir les actions proposées.

Le contenu minimal du rapport social concernant le droit à l'intégration sociale et l'aide sociale —Les énumérations ci-dessous concernent dans un premier temps le contenu minimum du rapport social dans le cadre de l'intégration sociale et de l'aide sociale. Ces exigences de contenu ne sont pas obligatoires pour toutes les demandes d'aide. Les CPAS disposent en effet d'une certaine autonomie pour définir le contenu de l'enquête sociale suite à une demande d'aide concernant le remboursement des frais médicaux (voir texte dans la marge) ou d'autres demandes d'aide. Cette énumération peut néanmoins servir de fil conducteur pour les demandes d'aide qui ne relèvent pas du droit à l'intégration sociale ou de l'aide sociale.

Les données d'identification du demandeur. Le travailleur de CPAS consulte les données d'identification dans la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) :

- Nom et Prénom ;
- Le numéro de registre national et/ ou le numéro d'identification de sécurité sociale (NISS) ;
- Nationalité ;

Le contenu minimal du rapport social pour le remboursement de frais médicaux — A chaque demande d'aide concernant le remboursement de frais médicaux, le CPAS réalise une enquête sociale afin de vérifier l'indigence du demandeur. Il n'est pas obligatoire de vérifier l'indigence au moyen d'une visite à domicile, ni d'établir un état des lieux des ressources. Le CPAS décide de manière autonome comment il apprécie la situation d'indigence du demandeur. Le travailleur social énumère ces constatations dans le rapport social. Un rapport social suite à une demande d'aide dans le cadre de frais médicaux comporte une description :

- de la demande d'aide;
- des données d'identification et situation de séjour;
- de l'assurabilité du demandeur d'aide;
- de la présence, ou non, d'un garant, son nom et ses coordonnées et si le garant accepte les frais ;
- la proposition de décision sur base des constatations de l'enquête sociale.

Source: 'Circulaire sur l'enquête sociale exigée pour le remboursement des frais médicaux dans le cadre de la loi du 2 avril 1965 et de l'arrêté ministériel du 30 janvier 1995.

- Etat civil ;
- Composition de ménage ;
- Lieu de résidence effective en Belgique.

L'enquête sociale vérifie si la situation légale correspond bien à la situation de fait du demandeur d'aide. Si ce n'est pas le cas, il sera tenu compte de la situation réelle pour formuler une proposition de décision.

Situation de séjour. Si le demandeur d'aide ne jouit pas de la nationalité belge, le rapport social mentionne la situation de séjour. A cette fin, le CPAS rassemble toute information pertinente et relative au séjour : nationalité, date (présumée) d'entrée en Belgique, droit de séjour, la présence d'un garant et d'un visa.

Description de la demande d'aide. Les travailleurs sociaux rédigent pour chaque demande d'aide un accusé de réception de la demande dont une copie est jointe au dossier social. Le rapport social décrit succinctement cette demande d'aide.

Etat des lieux des ressources. Chaque rapport social comporte un état des lieux des moyens de subsistance réels et des conditions de vie du demandeur d'aide. L'enquête sociale concernant le droit à l'intégration sociale mentionne également les ressources du partenaire de vie du demandeur, ainsi que celles des ascendants et/ou descendants du premier degré. Dans ce cas, le rapport social décrit également les conditions de vie des personnes avec lesquelles le demandeur cohabite et qui ont une influence sur sa situation. Des pièces justificatives comme des fiches de paie, extraits de compte, contrats, attestations sont consignées dans le dossier social et documentent l'état des lieux des ressources. Si on souhaite déroger aux règles en vigueur, il convient de construire cette proposition sur base d'arguments fondés. Ces arguments s'accompagnent si possible de pièces justificatives. C'est sur base de cette information que l'état de nécessité du demandeur d'aide est défini.

Description des conditions de vie et constatations faites lors de la visite à domicile. Un collaborateur du CPAS visite le lieu de résidence réel de l'utilisateur dans le cadre de l'enquête sociale. Cette visite à domicile ne cherche pas seulement à confronter les déclarations de l'utilisateur, elle permet d'avoir une image globale des conditions de vie de l'utilisateur et de sa famille. La visite aide à déterminer l'existence et l'étendue du besoin, ainsi que l'aide la plus appropriée à accorder pour y faire face. Cette visite à domicile est réalisée au minimum une fois par an tant que l'utilisateur bénéficie d'une aide. Une visite à domicile peut, par ailleurs, être organisée à chaque fois que le CPAS l'estime nécessaire. Si la visite à domicile n'a pas pu avoir lieu, le travailleur social en justifie les motifs dans le rapport social.

Caractère résiduaire. Parce que le droit à l'intégration sociale et à l'aide sociale sont des droits résiduels, l'enquête sociale vérifie si le demandeur d'aide et les personnes avec lesquelles il cohabite ont fait valoir leurs droits à d'autres prestations. L'enquête sociale décrit les revenus et allocations auxquels le demandeur et les membres de sa famille pourraient prétendre en vertu de la législation belge ou étrangère. Si ces prestations n'ont pas été reconnues, le rapport social explique succinctement pourquoi.

Description de la disposition au travail. Lors d'une demande dans le cadre de l'intégration sociale, le rapport social décrit également la disposition au travail du demandeur, les efforts fournis pour trouver du travail et les éventuels rendez-vous obtenus dans le cadre de sa recherche d'emploi. Si des raisons de santé ou d'équité empêchent cette disposition au travail, il en est fait mention dans le rapport social.

Une proposition de décision motivée — Le travailleur social formule une proposition de décision sur base des constatations que l'enquête sociale a permis de mettre en évidence de manière incontestable. La décision proposée est motivée par des arguments et des pièces justificatives. Le Conseil de l'action sociale ou le comité spécial compétent prennent une décision sur base du rapport social.

Le texte de ce chapitre de conclusion a été rédigé au départ :

- Des textes transmis par le SPP Intégration sociale;
- La circulaire du 25 mars 2010 sur l'enquête sociale exigée pour le remboursement des frais médicaux dans le cadre de la loi du 2 avril 1965 et de l'arrêté ministériel du 30 janvier 1995 ;
- La circulaire du 14 mars 2014 portant sur les conditions minimales de l'enquête sociale exigée dans le cadre de la loi du 26 mai 2002 relative au droit à l'intégration sociale et dans le cadre de l'aide sociale accordée par les CPAS et remboursée par l'Etat conformément aux dispositions de la loi du 02 avril 1965.

Le contenu du dossier social — Le dossier social comporte l'ensemble des documents rassemblés sur la situation du demandeur :

- Copie de l'accusé de réception de la demande. L'accusé de réception doit comporter : la date de la demande, le délai dans lequel une réponse doit être donnée à la demande, le droit du demandeur à être entendu, l'obligation pour l'intéressé de communiquer toute modification de sa situation.
- Le formulaire de demande ;
- Les rapports d'enquête sociale ;
- Les décisions ;
- Les copies des notifications de décisions : décision, motivation, montant octroyé avec mode de calcul et périodicité, mention de la possibilité d'introduire un recours, l'adresse du tribunal compétent, les modalités, les délais et le fait qu'un recours n'est pas suspensif.
- Les pièces justificatives.

Annexe — Aperçu des outils des CPAS participants

La plupart des CPAS ont développé leurs propres outils pour soutenir leurs collaborateurs dans l'enquête sociale :

Documents standards — 24 des 28 CPAS qui ont participé aux stages d'immersions ou aux entretiens ont développé au moins un document type :

- *Formulaire d'admission*: quatorze de ces CPAS disposent d'un formulaire d'admission standard.
- *Rapport social* : treize CPAS travaillent avec un modèle de rapport social. Cinq d'entre eux signalent que ce modèle est intégré dans le logiciel utilisé.
- *Etablissement du budget* : sept CPAS utilisent un document ou une feuille de calcul standard pour déterminer le budget des usagers.
- *Suivi des contacts avec les usagers* : deux CPAS disposent de documents-type de suivi des contacts clients.
- *Visite à domicile* : un CPAS utilise un document standard pour la réalisation de la visite à domicile.

Modes d'emploi et description de principes — Dans quinze des vingt-huit CPAS, un mode d'emploi, un manuel de qualité, un vademecum, un code de conduite ou un code déontologique décrit de quelle manière les travailleurs sociaux sont supposés mener (certaines parties de) l'enquête sociale.

Formations — Neuf des vingt-huit CPAS visités organisaient une formation sur le contenu de l'enquête sociale pour les travailleurs sociaux débutants. Dans d'autres CPAS, la formation des nouveaux venus se déroule de manière moins formelle. Dans plusieurs, les travailleurs sociaux expérimentés suivent également des formations et des recyclages. Les CPAS qui ne participent aux formations attribuent cela à un manque de temps.

Summary

The social investigation — For each application for an intervention in the context of social integration or social aid, the CPAS (public social welfare center) conducts a social investigation to check whether the applicant meets the eligibility conditions. The CPAS examines the most appropriate means to meet the client's needs and to enable him to lead a dignified existence.

An inspirational guide concerning the social investigation — The FPS Social Integration developed an inspirational guide concerning the social investigation. This instrument aims to support the CPAS staff to provide high-quality social investigations. This report documents the research project that led to the development of the inspirational guide. It describes the research trajectory, the related issues and challenges regarding the social investigation.

The research trajectory — In order to get insight in their everyday practices, this study identifies issues and best practices concerning the social investigation in a broad array of different CPAS's. The first research stages mainly focused on getting to understand and to describing the scope, context and corresponding issues of the social investigation. Over time, the emphasis gradually shifted towards the collection of best practices, tips and tricks. At the start of this project, the researchers familiarized themselves with the process of the social investigation. They observed and talked to social workers of eight CPAS's, they interviewed three supervisors and two employees of the FPS Social. In the next phase of the study, ten interviews aimed to identify the most difficult aspects of the social investigation. Subsequently, another ten interviews searched for good practices and tips to deal with these issues. The accumulated insights provided the base for a first draft of the inspirational guide. Two focus groups evaluated the content of the draft version of the inspirational guide and gathered extra tips and tricks. Social workers, supervisors, employees of FPS Social and (former) clients participated in these focus groups.

The inspirational guide addresses the prominent issues — This study identified those issues which are applicable for social workers in each CPAS, irrespective of its size and context. The inspirational guide offers practical advice concerning these twelve issues, subdivided in four chapters.

Part 1: To balance — The first part of the guide describes best practices concerning some deontological issues:

Avoiding subjectivity. Divergent methods and visions, prejudices, various interpretations and the complexity of the legislation and its application hinder social workers in their pursuit of objectivity during the social investigation.

Balancing between control and offering help. Social workers find it difficult to find a balance between their controlling and aiding role.

Respecting clients' privacy. Social workers experience difficulties to find an equilibrium between examining whether someone is eligible for social support without disrespecting the client's privacy.

Part 2: Building a case — The second part of the guide offers tips and tricks on how to build a case.

Juridical complexity. The multitude of laws, the many legislative changes and a broad interpretation of the law impede the social investigation.

Efficient information gathering. It takes a lot of time to get the necessary information, especially when there is a lack of unequivocal evidence or when there are suspicions of fraud. Home visits. Social workers sometimes often feel unsure about how they should implement and use the home visits to gather relevant information regarding the social report and further aid.

Language and translation problems. Language barriers complicate the communication, the organization and the thoroughness of the social investigation.

Unreachable clients. Some clients are difficult to reach or even seem to disappear during the social investigation. Therefore, the investigation often cannot be completed (in time).

Part 3: Dealing with clients — The third part of the inspirational guide includes best practices, tips and tricks concerning social workers' issues with dealing with clients.

Aggression. Incidents of verbal aggression occur most often, but sometimes there are physical incidents as well. Some clients use aggression to put pressure on a social worker.

Communicate bad news. Social workers often feel unsure when they have to bring bad news. Sometimes they find it difficult to communicate the message in an open and honest way.

Emotional burden. Social workers are often confronted with distressing situations and complex cases during the social investigation. Sometimes they find it difficult to cope.

Part 4: Time pressure — Social workers constantly under pressure of time, as they only get thirty days to finish each social investigation. The constant pressure if time threatens the quality of the investigation.

Challenges — Next to the aforementioned issues, this study revealed some other challenges which inspirational guide does not address. This report describes the most significant challenges: the large share of clients suffering from psychological problems, the finding that clients rarely get a chance to read the social report, the quality differences in software programs, issues concerning the use of data from Crossroads Bank for Social Security, the development of decision proposals and aid trajectories. Moreover, social workers expressed their concern about the adverse effects of the growing emphasis on the monitoring role of CPAS and their social workers.

The inspirational guide — The precursory research project ensures that the inspirational guide addresses the everyday practice of social workers in a CPAS. The inspirational guide encourages social workers to learn from each other. The best practices and tips aim to inspire social workers in the execution of the social investigation. However, this valuable instrument does not offer clear-cut solutions. As the social investigation poses complex and context-specific challenges, some practices are not applicable in all circumstances. Each social worker chooses which tip to apply under which circumstances.

The content of the social report — The inspirational guide only delivers good practices and tips regarding how to perform a social investigation. The guide does not draft guidelines on how the investigation should be conducted, nor on the content of the social report. Several circulars describe the minimal requirements concerning the social investigation. Based on this social investigation, the social worker prepares a report. Each social report contains essential

information like the date, identity of the author, client identification, the findings of the home visit, an overview of the client's means and a concrete proposal for a decision