



Association de la
Ville et des Communes
de la **Région de Bruxelles-Capitale** a.s.b.l.
Vereniging van de
Stad en de Gemeenten
van het **Brussels Hoofdstedelijk Gewest** v.z.w.

Section CPAS



Afdeling
"Maatschappelijk Welzijn"



RÉFÉRENTIEL MÉTHODOLOGIQUE :

BILAN SOCIAL EN CPAS

- Novembre 2007 -

AUTEURS

LIBERT Vincent
WASTCHENKO Marie

**Ce document est rédigé dans l'optique de la collaboration
ET du partage d'informations et d'outils entre CPAS.**

Table des matières

1. Le Bilan Social : quelle utilité ?	2
2. Remarques contextuelles	4
3. Bilan Social : Volet 1 « Analyse-Diagnostic »	6
3.1 Quels sont les deux axes sur lesquels est basée l'analyse-diagnostic proposée ?	6
3.2 L'axe relatif aux « dimensions et sous-dimensions »	8
3.3 L'axe relatif aux 4 types d'éléments perçus	9
3.3.1 Éléments perçus comme Stabilisateurs	10
3.3.2 Éléments perçus comme Déstabilisateurs	10
3.3.3 Éléments représentant des Occasions	10
3.3.4 Éléments représentant des Dangers	11
3.4 La grille-outil « Analyse-diagnostic »	12
4. Bilan Social : Volet 2 « Propositions d'actions »	13
4.1 L'analyse-diagnostic comme base pour concevoir des propositions d'actions	13
4.2 L'organisation des propositions d'actions.....	14
4.2.1 Les actions à entreprendre à court terme par le CPAS	14
4.2.2 Les actions à entreprendre à court terme par l'utilisateur	15
4.2.3 Les actions à entreprendre à moyen terme par le CPAS	15
4.2.4 Les actions à entreprendre à moyen terme par l'utilisateur	16
4.3 La grille-outil « Propositions d'actions »	17
5. Questions particulières	18

1. LE BILAN SOCIAL : QUELLE UTILITÉ ?

Le Bilan social poursuit 3 objectifs :

- 1°) établir un diagnostic précis sur une situation sociale,*
- 2°) concevoir des propositions d'actions pertinentes et adéquates,*
- 3°) évaluer l'évolution de la situation sociale et l'adéquation des actions.*

Le Bilan Social est un outil destiné à **soutenir les travailleurs sociaux dans leur travail d'enquête sociale**, tel que prévu à l'article 60, §1, de la loi organique des CPAS et à l'article 19 de la loi concernant le droit à l'intégration sociale.

Pour rappel, l'enquête sociale vise à **récolter des informations** relatives à la **situation sociale, administrative et financière** des personnes demandeuses d'aide.

Le recueil des informations relatives à la situation sociale, administrative et financière de la personne demandeuse d'aide permet au travailleur social d'**établir un diagnostic précis sur l'existence du besoin d'aide et ensuite de concevoir des propositions d'actions pour y remédier**.

Aujourd'hui, l'augmentation du nombre de personnes en difficulté et la diversité des problématiques qu'elles rencontrent rendent la réalisation du **recueil d'informations de plus en plus complexe et important** en CPAS.

Si le recueil des informations relatives à la situation administrative et financière fait l'objet de procédures bien établies, un outil de recueil des informations relatives à la situation sociale des personnes a besoin d'être développé, afin de soutenir méthodologiquement les travailleurs sociaux.

Par ailleurs, il est évident que, dans le cadre d'une action sociale de qualité, **l'évaluation régulière** de la situation de la personne aidée est fondamentale.

Cette évaluation régulière de la situation, prévue notamment à l'article 19 de la loi concernant le droit à l'intégration sociale dans le cadre de la révision de la décision d'aide, suppose d'établir à nouveau un diagnostic de la situation sociale et de juger de son évolution.

L'usage récurrent du Bilan social lors de révision permet de disposer de « photos » de la situation sociale de la personne à des moments différents dans le temps.

Avoir ce type de support doit permettre d'avoir une meilleure **vision de l'évolution de la situation sociale** de la personne et de **vérifier la pertinence de l'aide octroyée** tenant compte de l'évolution de la situation de l'utilisateur.

Pour rencontrer les objectifs décrits ci-avant, nous avons conçu un outil structuré autour de :

- l'analyse de la situation sociale de la personne à un moment donné, d'une part,
- l'élaboration de propositions d'actions en rapport avec cette situation, d'autre part.

Pratiquement, le Bilan Social comprend **2 volets distincts** :

Volet 1 : l'analyse-diagnostic de la situation de l'utilisateur,

Volet 2 : la détermination de **propositions d'actions**.

Le deuxième volet s'appuie bien entendu sur le premier. En d'autres termes, les propositions d'actions partiront de l'analyse-diagnostic réalisée.

La réalisation de l'**objectif d'évaluation-révision** est atteinte en reproduisant régulièrement dans le temps les 2 volets du Bilan social. La **mise en relation des différents Bilans sociaux** réalisés donnera au travailleur social les moyens pour apprécier l'évolution de la situation de l'utilisateur.

La réalisation de ces deux volets du Bilan social doit servir de soutien au travailleur social :

1°) dans le cadre de la réalisation des enquêtes sociales et à la rédaction des rapports sociaux destinés à la prise de décision du Conseil de l'Action sociale (ou du CSSS),

2°) dans le cadre de l'évaluation régulière de la situation de la personne, ainsi que de la pertinence et de l'adéquation des interventions menées.

2. REMARQUES CONTEXTUELLES

Afin que l'utilisation de ce référentiel méthodologique réponde aux attentes du CPAS, il est indispensable de lui donner un cadre de travail.

Quatre aspects devront être respectés afin que le Bilan social soit une action positive :

1. Un référentiel de Travail social

Premièrement, nous présentons ici une méthode de Travail social. Il ne s'agit donc pas d'un outil administratif ou simplement technique. Il s'agit, comme le suggère la dénomination de « *Référentiel méthodologique* », d'une démarche raisonnée et suivie pour parvenir à un but. La méthode de travail proposée ici n'a aucun pouvoir contraignant et n'a pour unique but que d'aider les travailleurs sociaux dans leur travail quotidien.

2. Un référentiel commun

Deuxièmement, ce référentiel a été pensé et réalisé dans l'objectif d'être utilisable par l'ensemble des CPAS. La méthode est utilisable par ce que l'on appelle communément « *des grands CPAS* » et « *des petits CPAS* ».

3. Un référentiel adaptable

Troisièmement, ce référentiel doit être utilisé en tenant compte des possibilités tant du CPAS que des services sociaux. Il est bien entendu que cette méthode demandera un investissement de temps par rapport à chaque usager. Les CPAS et les services sociaux sont donc invités à exploiter au mieux cette méthode en tenant compte de leur réalité. Cette méthode a été réalisée en gardant constamment à l'esprit qu'il n'y a pas deux CPAS identiques et que chacun doit garder son autonomie, sa politique locale et son dynamisme propre afin de maintenir une émergence de nouvelles idées et d'outils.

4. Un référentiel vivant

Quatrièmement, le référentiel proposé ici se veut évolutif. Notre objectif est de coller au mieux à la réalité. Dès lors, la méthode et les outils qui y sont joints doivent « *vivre* ». Chaque CPAS et chaque service est invité à s'approprier cette méthode et à l'adapter à ses besoins et ses attentes.

Nous vous proposons ici un cadre général qui n'est ni parfait ni exhaustif. Cette méthode est mise à votre disposition et n'a de sens que grâce à votre travail et à votre expérience professionnelle.

Nous vous proposons de prendre concrètement connaissance du Bilan Social au travers des **trois points** qui suivent.

Un premier point est consacré au **Volet 1 du Bilan social**, c'est-à-dire à l'analyse diagnostic de la situation sociale.

Le deuxième point est consacré au **Volet 2 du Bilan social**, c'est-à-dire aux propositions d'actions.

Le troisième point est consacré à quelques **questions particulières** qui concernent l'utilisation du Bilan social.

3. BILAN SOCIAL : VOLET 1 « ANALYSE-DIAGNOSTIC »

Pour décrire le volet 1 du Bilan Social, à savoir l'analyse-diagnostic de la situation sociale de la personne à travers l'utilisation d'une grille-outil spécifique, nous aborderons successivement les aspects suivants :

- les deux axes sur lesquels est basée l'analyse-diagnostic,
- la définition de l'axe « dimensions et sous-dimensions retenues »,
- la définition de l'axe « typologie des éléments »,
- la présentation de la grille-outil « Analyse-diagnostic ».

3.1 Quels sont les deux axes sur lesquels est basée l'analyse-diagnostic proposée ?

L'analyse-diagnostic est construite autour de **2 grands axes** :

- un **axe relatif aux « dimensions » et « sous-dimensions »** à prendre en compte pour identifier les éléments relatifs à la situation sociale de la personne de la manière la plus complète possible,
- un **axe relatif au classement des éléments** identifiés afin permettre par la suite une intervention adéquate et pertinente de la part du CPAS.

Comme nous l'avons rappelé ci-avant, **l'enquête sociale** porte sur le recueil d'informations relatives à la situation financière, administrative et sociale de l'utilisateur.

Si les informations administratives et financières nécessaires à l'enquête sociale sont clairement définies par les prescrits légaux, celles concernant la situation sociale de la personne ne le sont pas. Aussi, dans le cadre de la construction du Bilan Social, nous avons tout d'abord voulu déterminer les éléments clefs qui composent la situation d'une personne au regard des champs d'interventions de l'action sociale.

En d'autres mots, ***que faut-il connaître de l'utilisateur pour réaliser un diagnostic précis de sa situation sociale et rédiger des propositions d'actions pertinentes dans le cadre d'un CPAS?***

Pour répondre à cette question, nous avons choisi de partir des champs d'interventions incontournables en matière sociale, à savoir : la santé, la situation financière, le logement, la vie sociale et culturelle, la formation, l'emploi, etc.

Sans être restrictif ou exhaustif, nous avons établi une liste des **dimensions** et des **sous-dimensions** qui devraient selon nous être prises en compte dans le cadre de l'élaboration d'un diagnostic relatif à la situation sociale d'une personne.

Le volet 1 du Bilan Social consiste donc tout d'abord à identifier, pour chaque usager, les caractéristiques de sa situation personnelle au regard des éléments correspondants aux différentes dimensions et sous-dimensions qui constituent notre grille-outil « Analyse-diagnostic ».

Ainsi, le travailleur social posera un diagnostic sur l'état de santé de la personne, sa situation administrative, sa situation en matière de logement, d'emploi, etc.

Mais le travail ne se limitera pas à une simple énumération des éléments caractéristiques de la situation de la personne par rapport aux dimensions et sous-dimensions. Il faudra également réaliser un **classement des éléments recueillis** sur base de la perception qu'en a le travailleur social.

Ainsi, on peut identifier **4 types d'éléments** :

1. les éléments perçus comme **Stabilisateurs**,
2. les éléments perçus comme **Déstabilisateurs**,
3. les éléments perçus comme **Occasions**,
4. les éléments perçus comme **Dangers**.

Les deux premiers types d'éléments représentent la situation de la personne « **maintenant** ».

Les deux suivants représentent la situation de la personne « **dans le futur** ».

Le travailleur social sera ainsi amené à poser un diagnostic sur le caractère plutôt « stabilisateur » ou « déstabilisateur » des différents éléments identifiés dans le cadre de son enquête sociale.

Il devra aussi juger dans quelle mesure certains de ces éléments peuvent représenter des « occasions » ou des « dangers » pour le futur, autrement dit dans quelle mesure certains éléments pourront jouer un rôle positif ou négatif dans l'évolution de la situation de la personne.

Nous précisons ci-après les différentes dimensions et sous-dimensions à prendre en compte, ainsi que les 4 types d'éléments perçus dans le cadre de la réalisation de l'analyse-diagnostic.

3.2 L'axe relatif aux « dimensions et sous-dimensions »

Les différentes dimensions et sous-dimensions que nous avons retenues sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Ces dimensions et sous-dimensions ne sont pas exhaustives. Chaque travailleur social est libre d'adapter celles-ci en fonction de sa réalité professionnelle et de son expérience professionnelle en matière d'enquête sociale et d'analyse de situations sociales.

DIMENSIONS	SOUS-DIMENSIONS	<i>Explicatifs</i>
Santé	- Santé psychologique	<i>Concerne l'état psychologique de l'utilisateur</i>
	- Santé physique	<i>Concerne l'état physique de l'utilisateur</i>
Revenu	- Situation financière	<i>Concerne les revenus et charges de l'utilisateur</i>
	- Endettement	<i>Concerne le niveau d'endettement et la capacité à y faire face</i>
Logement	- Logement situation	<i>Concerne la situation du logement (type de logement, étage, etc.)</i>
	- Logement coût	<i>Concerne la charge que représente le logement par rapport à la situation financière de l'utilisateur</i>
	- Logement état	<i>Concerne l'état du logement (salubrité, sécurité, ...)</i>
Vie quotidienne	- Situation administrative	<i>Concerne la situation administrative de l'utilisateur : affiliation mutuelle, inscription au Registre National, situation de résidence sur le territoire, situation de l'utilisateur au niveau de la sécurité sociale (chômage, pension, allocation familiale, etc.), etc.</i>
	- Autonomie	<i>Concerne la capacité de l'utilisateur à gérer de façon autonome sa situation administrative en tant qu'individu par rapport à la commune, la mutuelle, le syndicat, la sécurité sociale, etc.</i>
	- Mobilité	<i>Concerne la capacité à se déplacer sur de petites distances (quartier), moyennes distances (sur la commune) ou sur de longues distances (communes voisines)</i>

Vie sociale et culturelle	- Situation familiale	<i>Concerne les éléments relatifs aux relations familiales de l'utilisateur (parents, enfants, liens familiaux particuliers).</i>
	- Situation relationnelle	<i>Concerne les éléments relatifs aux relations d'entourage (non-familiales) de l'utilisateur (amis, proches, etc.)</i>
	- Participation sociale	<i>Concerne les participations non professionnelles et collectives que l'utilisateur a dans sa sphère sociale.</i>
Connaissances	<i>Concerne les diplômes et certificats obtenus par l'utilisateur ainsi que ses compétences et ses capacités (certifiées ou pas)</i> <i>la réalisation d'un Bilan Socio-Professionnel¹ (BSP) est souhaitable.</i>	
Marché du travail	<i>Concerne la position de l'utilisateur par rapport au marché du travail. C'est-à-dire durée de non-travail, raison de la perte d'emploi, possibilité de trouver un emploi, acquisition d'expériences utiles, etc.</i> <i>La réalisation d'un Bilan Socio-Professionnel² (BSP) est souhaitable.</i>	
Langues	<i>Concerne la langue de communication et les éventuelles langues parlées par l'utilisateur</i>	
Autres	<i>Autres dimensions qui doivent être identifiées</i>	

3.3 L'axe relatif aux 4 types d'éléments perçus

Comme précisé ci-avant, les éléments perçus comme « **stabilisateurs** » ou « **déstabilisateurs** » font référence à la situation de la personne « **maintenant** ». Les éléments perçus comme étant par contre des « **occasions** » ou des « **dangers** » font référence au « **futur** ».

Il s'agit chaque fois d'éléments qui peuvent jouer un rôle soit positif, soit négatif dans la situation de la personne.

Il appartient au travailleur social, dans le cadre de son travail d'analyse-diagnostic, de les identifier.

¹ L'aspect formation peut être appréhendé au travers du Référentiel méthodologique « Bilan Socio-Professionnel » disponible sur le site www.avcb.be

² Idem

3.3.1 Éléments perçus comme Stabilisateurs

Les **éléments Stabilisateurs** sont des éléments sur lesquels l'utilisateur peut compter et qui pourront être des points d'appui pour l'intervention du CPAS ainsi que dans le changement à opérer.

Exemples :

- La personne bénéficie d'un revenu stable.
- La personne dispose d'un diplôme ou certificat reconnu.
- La personne est soutenue par sa famille ou son entourage.
- La personne a un statut en matière de sécurité sociale (VIPO, reconnaissance d'invalidité ou d'handicap).
- La personne a un emploi mi-temps.
- etc.

3.3.2 Éléments perçus comme Déstabilisateurs

Les **éléments Déstabilisateurs** sont des éléments qui causent les difficultés rencontrées par l'utilisateur ou qui y sont liés.

Exemples :

- La personne connaît des difficultés psychologiques.
- La personne consomme de façon anormale de l'alcool ou des drogues.
- La personne connaît des problèmes de santé.
- La personne ne dispose d'aucun revenu ou d'un revenu insuffisant.
- La personne est en situation d'endettement.
- La personne n'a pas de logement.
- La personne ne dispose d'aucun diplôme ou certificat reconnu.
- etc.

3.3.3 Éléments représentant des Occasions

Les **Occasions** sont des éléments qui peuvent jouer un rôle positif dans la situation de l'utilisateur et dans son évolution.

Exemples :

- La personne postule pour des emplois disponibles dans la zone de compétence de la personne.
- La personne va déménager vers un logement adapté à son handicap.
- La personne ou un membre de sa famille va bientôt guérir d'une maladie.
- La personne souhaite s'inscrire dans un club de loisirs et tente de créer un réseau social.
- La personne désire acquérir un titre de transport.
- etc.

3.3.4 Éléments représentants des Dangers

Les **Dangers** sont des éléments qui peuvent jouer un **rôle négatif** dans la situation de l'utilisateur. Ces éléments devront être surveillés et traités préventivement afin qu'ils ne deviennent pas des éléments Déstabilisateurs.

Exemples :

- La perte de revenu risque d'entraîner une accumulation de dettes.
- L'état de santé de la personne risque de se dégrader.
- La personne va perdre son logement dans quelques mois.
- Un membre de la famille risque de tomber gravement malade.
- La personne va perdre son emploi à temps partiel dans quelques mois.
- etc.

3.4 La grille-outil « Analyse-diagnostic »

En croisant les dimensions et sous dimensions retenues avec les 4 niveaux décrits ci-avant, on obtient la grille-outil suivante :

		BILAN SOCIAL : " Analyse-diagnostic"			DATE ... / ... /
		STABILISATEURS	DESTABILISATEURS	OCCASIONS	DANGERS
Santé	Santé psychologique				
	Santé physique				
Revenu	Situation financière				
	Endettement				
Logement	Logement situation				
	Logement coût				
	Logement état				
Vie quotidienne	Situation administrative				
	Autonomie				
	Mobilité				
Vie sociale et culturelle	Situation familiale				
	Situation relationnelle				
	Participation sociale				
Connaissances					
Marché du travail					
langues					
autres					
Prochain Bilan Social: ... / ... /					

Suite à la réalisation de cette grille-outil, le travailleur social doit disposer d'une image précise de la situation sociale de la personne.

Pour poursuivre son travail de Bilan social, le travailleur social doit rédiger le volet 2 du Bilan social : les propositions d'actions.

4. BILAN SOCIAL : VOLET 2 « PROPOSITIONS D' ACTIONS »

Pour décrire le volet 2 du Bilan Social, à savoir la conception de propositions d'actions à travers l'utilisation d'une grille-outil spécifique, nous aborderons successivement les aspects suivants :

- l'analyse-diagnostic comme base pour concevoir des propositions d'actions,
- l'organisation des propositions d'actions,
- la présentation de la grille-outil « Propositions d'actions ».

4.1 L'analyse-diagnostic comme base pour concevoir des propositions d'actions

La réalisation de la grille-outil « Analyse-diagnostic » doit permettre de mieux définir la situation sociale de la personne.

Il s'agit bien entendu d'un travail fondamental pour la détermination des propositions d'actions à entreprendre.

Le deuxième volet du Bilan social consiste précisément à élaborer des propositions d'actions.

Pour déterminer ces propositions d'actions, il faut d'abord les **définir**, puis les **organiser**.

Pour définir les actions à entreprendre, le travailleur social se référera aux éléments identifiés dans la grille-outil « Analyse-diagnostic ». Ainsi, il veillera non seulement à faire des propositions d'actions en lien avec les problèmes identifiés dans le cadre de la grille, mais il veillera aussi à tenir compte dans ses propositions des éléments stabilisateurs et déstabilisateurs, ainsi que des occasions et des dangers. La pertinence des actions proposées étant bien entendu liée à ces différents éléments.

Dans la logique du travail en CPAS, il importe par ailleurs **d'organiser ces propositions sur deux niveaux** : la temporalité et les acteurs.

4.2 L'organisation des propositions d'actions

Premièrement, au niveau de la **temporalité**. On vise ici les actions qui peuvent être menées à court et moyen terme. Cela répond à la logique d'un **travail curatif (court terme) et préventif (moyen terme)**. Les propositions d'actions peuvent ainsi être identifiées comme des actions à **court terme** ou à **moyen terme**.

Deuxièmement, au niveau des **acteurs**. On distingue les actions à entreprendre **par le CPAS** et celles à entreprendre **par l'utilisateur**.

Ces deux niveaux se combinent pour donner le classement suivant :

- Les actions à entreprendre à court terme par le CPAS,
- Les actions à entreprendre à court terme par l'utilisateur,
- Les actions à entreprendre à moyen terme par le CPAS,
- Les actions à entreprendre à moyen terme par l'utilisateur.

4.2.1 Les actions à entreprendre à court terme par le CPAS

Il s'agit des actions qui pourraient être entreprises par le CPAS, ses services sociaux ou le TS dans un bref délai par rapport à l'axe visé.

Exemples :

- Octroyer un RIS,
- Octroyer une aide au logement,
- Établir un PIIS étudiant,
- Réaliser des démarches administratives en matière de sécurité sociale,
- Organiser un accompagnement psychosocial,
- Orienter vers la cellule « médiation de dettes »,
- Orienter vers la cellule « 18-25 ans »,
- Orienter vers la cellule « ISP »,
- Établir un Bilan Socio-Professionnel,
- Orienter vers un service extérieur au CPAS,
- etc.

4.2.2 Les actions à entreprendre à court terme par l'utilisateur

Il s'agit des actions qui pourraient être entreprises par l'utilisateur dans un bref délai par rapport à l'axe visé.

Exemples :

- Réaliser des démarches administratives auprès de la mutuelle ou de l'administration communale,
- S'inscrire comme demandeur d'emploi,
- Prendre un rendez-vous avec la cellule « médiation de dettes »,
- Prendre un rendez-vous avec la cellule « 18-25 ans »,
- Prendre un rendez-vous avec la cellule « ISP »,
- Prendre un rendez-vous chez un médecin,
- Réaliser un Bilan Socio-Professionnel,
- Participer à un accompagnement psychosocial,
- Prendre un rendez-vous avec un service extérieur au CPAS,
- etc.

4.2.3 Les actions à entreprendre à moyen terme par le CPAS

Il s'agit des actions qui pourraient être entreprises par le CPAS, ses services sociaux ou le TS dans un certain délai par rapport à l'axe visé.

Exemples :

- Octroyer une aide au logement,
- Établir un PIIS Etudiants,
- Établir un PIIS Formation,
- Établir un PIIS menant à un contrat de travail,
- Organiser un accompagnement psychosocial,
- Orienter vers la cellule « médiation de dettes »
- Orienter vers la cellule « ISP »,
- Établir un Bilan Socio-Professionnel,
- Orienter vers un service extérieur au CPAS,
- etc.

4.2.4 Les actions à entreprendre à moyen terme par l'utilisateur

Il s'agit des actions qui pourraient être entreprises par l'utilisateur dans un certain délai par rapport à l'axe visé.

Exemples :

- Se soumettre à un suivi médical,
- Réaliser des démarches auprès d'organismes ou institutions de sécurité sociale,
- S'inscrire comme demandeur d'emploi,
- Prendre un rendez-vous avec la cellule « médiation de dettes »,
- Prendre un rendez-vous avec la cellule « 18-25 ans »,
- Réaliser un Bilan Socio-Professionnel,
- Participer à un accompagnement psychosocial,
- Prendre un rendez-vous avec un service extérieur au CPAS,
- etc.

4.3 La grille-outil « Propositions d'actions »

Les éléments relevant des deux catégories d'actions et des deux acteurs sont reprises dans la grille-outil ci-dessous.

		BILAN SOCIAL : "Propositions d'actions"				DATE ... / ... /
		Propositions d'actions à entreprendre par le CPAS à court terme	Propositions d'actions à entreprendre par l'usager à court terme	Propositions d'actions à entreprendre par le CPAS à moyen terme	Propositions d'actions à entreprendre par l'usager à moyen terme	
Santé	Santé psychologique					
	Santé physique					
Revenu	Situation financière					
	Endettement					
Logement	Logement situation					
	Logement coût					
	Logement état					
Vie quotidienne	Situation administrative					
	Autonomie					
	Mobilité					
Vie sociale et culturelle	Situation familiale					
	Situation relationnelle					
	Participation sociale					
Connaissances						
Marché du travail						
langues						
autres						
Prochain Bilan Social: ... / ... /						

La réalisation de ce volet du Bilan social consacré à la conception des propositions d'actions va servir au travailleur social dans le cadre de la rédaction des rapports sociaux destinés à la prise de décision du Conseil de l'Action sociale (ou du CSSS).

5. QUESTIONS PARTICULIÈRES

- ***Dans quelle mesure l'utilisateur est-il associé à la réalisation du Bilan Social ?***

L'utilisateur **doit être associé** à ce travail de diagnostic et de propositions d'actions !

L'objectif final de toute intervention reste en effet, autant que possible, l'autonomisation de l'utilisateur. Il en va du **respect des repères éthiques du travail social** (singularité, autodétermination, respect, autonomie et interdépendance).

L'implication de l'utilisateur aura également un rôle motivationnel. La personne doit être naturellement amenée à s'impliquer positivement dans le processus d'intervention avec le travailleur social. Celui-ci a donc pour tâche d'impliquer l'utilisateur dans un processus d'évaluation permanente afin que la personne aidée prenne conscience du changement qui s'opère.

Pour une personne, évaluer régulièrement sa situation a un rôle important dans la prise de conscience de l'évolution de sa situation.

L'outil Bilan social impliquant directement l'utilisateur devrait idéalement permettre aussi à terme à la personne aidée d'acquérir une certaine capacité d'auto-évaluation. Ainsi, en cas d'apparition de nouvelles difficultés, la personne pourra évaluer sa situation et, à partir de ce moment, agir en conséquence.

- ***Dans quelle mesure les dimensions et sous-dimensions reprises dans la grille-outil « Analyse-diagnostic » peuvent-elles être complétées ou modifiées ?***

Comme expliqué ci-avant, nous avons voulu proposer une liste de dimensions à la fois complète et pertinente dans le cadre d'un diagnostic sur la situation sociale d'une personne, mais la grille que nous proposons ne se veut en aucun cas limitative ou exhaustive.

Ainsi cette liste peut être adaptée, en fonction par exemple de la note de politique générale du CPAS, des actions spécifiques menées par le CPAS, ou d'une utilisation optimale par les travailleurs sociaux.

Comme rappelé dans nos remarques préliminaires, le Bilan Social est un référentiel adaptable et vivant !

• ***Comment le travailleur social va-t-il déterminer quels sont les éléments stabilisateurs et déstabilisateurs ou quels sont les occasions et les dangers ?***

Il va de soi qu'il appartient à chaque travailleur social, individuellement et dans le cadre de la situation dont il s'occupe, de déterminer quels sont les éléments qu'il juge comme étant « stabilisateurs » ou « déstabilisateurs ».

Pour l'un, le fait que la personne élève seule 3 enfants sera considéré comme un élément déstabilisateur à prendre en compte. Pour l'autre, il s'agira au contraire d'un élément stabilisateur. Tout dépendra du regard du travailleur social, mais aussi de la situation particulière de la personne et des problèmes spécifiques qu'elle rencontre.

Tant la loi organique des CPAS que la loi concernant le droit à l'intégration sociale précise que l'enquête sociale doit être réalisée par un travailleur social qui possède le titre d'assistant social ou d'infirmier social ou en santé communautaire. Le recours à ces professions se justifie par le fait que, de par leur formation, les personnes en question ont acquis des techniques pour recueillir la demande d'aide, repérer les difficultés sociales, évaluer une situation sociale et négocier un cadre d'intervention sociale.

Il s'agit donc d'un travail d'expertise qui est à distinguer du travail d'accompagnement social qui est une autre fonction du travailleur social en CPAS.

L'expertise au niveau de l'enquête sociale est un travail particulier qui demande tant l'application de techniques de travail qu'une expérience professionnelle solide en la matière.

De ce fait, chaque situation sera unique et le regard de l'expert sera lui aussi unique.

Il est donc impératif que le Bilan social soit réalisé dans le cadre d'un travail social de qualité et en respect des règles de déontologie propres à la profession d'assistant social (ou d'infirmier social ou en santé communautaire).

• ***Que faire par rapport aux éléments mis en lumière grâce à la grille-outil « Analyse-diagnostic » mais concernant lesquels le CPAS ne peut réaliser aucune action spécifique ?***

Comme toute institution sociale, le CPAS ne peut répondre à toutes les difficultés sociales rencontrées par ses usagers.

Cette situation ne veut pas dire que le travailleur social ne doit identifier que les difficultés sociales auxquelles le CPAS peut répondre. Son travail au travers du Bilan social est d'identifier l'ensemble des difficultés sociales et d'en tenir compte dans les propositions d'actions.

On n'oubliera pas que le CPAS peut faire appel à des tiers extérieurs pour mettre en place l'une ou l'autre aide sociale. Par exemple, dans le cas d'une personne qui a besoin d'un accompagnement psychologique, la question sera de savoir si la personne est déjà suivie ou peut être suivie par une personne ou un organisme extérieur.

La collaboration avec des tiers extérieurs peut aussi être envisagée dans le cadre des Projets individualisés d'intégration sociale par exemple.

• ***Le Bilan social peut-il servir de base pour la négociation et la rédaction d'un Projet individualisé d'intégration sociale ?***

Il paraît évident que le Bilan social peut être une base intéressante pour négocier un projet individualisé d'intégration sociale.

Le Bilan social permet de « mettre à plat » la situation de la personne. Il présente une série d'éléments pouvant servir de base à la négociation et à la rédaction d'un programme d'actions réalisable tant par le CPAS que par la personne, avec ou sans l'intervention d'un tiers extérieur.

Le Bilan social de départ pourra également servir de base pour évaluer l'évolution de la situation de la personne. Pour ce faire, le travailleur social procédera à un nouveau Bilan social à chaque fois que cela s'avère utile.