

# 1 "Il faut prendre le temps d'écouter"

Les permanences de la présidente du CPAS, Rita Leclercq, le mercredi matin de 9 à 12 heures, c'est parfois un peu la cour des miracles. Et souvent urgent. "Je suis assistante sociale, et je ne sais pas faire mes permanences comme un politique. J'écoute les gens, parfois il faut essayer de comprendre pourquoi ils viennent me voir", explique Rita Leclercq. Comme cette personne qui était venue pour un problème d'ampoule, une brouille, mais en réalité c'était autre chose qui la préoccupait. Alors il faut prendre le temps.



## PAS DE PASSE-DROIT

Un matin normal, une quinzaine de personnes attendent déjà devant le bureau de Rita Leclercq à 9 heures, et les gens continuent à arriver jusqu'à midi. Il y a même des habitués, qui parfois viennent uniquement pour parler. La moitié des demandes portent sur des problèmes d'ordre personnel, relationnel. Avec le lien de confiance qui s'est créé au fil des années, les gens se confient plus facilement.

Au programme de cette matinée, très calme "parce qu'il fait beau": une personne qui venait demander un logement en raison de violences conjugales, une autre qui venait pour des arriérés de paiements, puis des gens venus pour des problèmes de logement ou des questions plus personnelles. Des situations parfois très difficiles,

qu'il faut toujours gérer au mieux.

Mais Rita Leclercq le précise bien: "il n'y a pas de passe-droit. Et puis, si on en donnait à quelqu'un, tout le monde reviendrait pour en avoir aussi". Tous les dossiers sont transmis au service adéquat (social, logement, dettes...), et chaque décision est prise collégialement.

Dans le couloir, deux dames attendent pour "voir Rita Leclercq". "Je la connais bien", dit l'une, qui ne veut s'entretenir qu'avec la présidente du CPAS.

L'autre dame est venue pour sa fille: "j'essaie d'avoir un logement pour elle parce que le sien est un logement privé qui coûte beaucoup trop cher. Avec un enfant à charge, ça fait 500€. Alors je

viens me renseigner pour savoir comment ça se passe avec les points pour avoir un logement social". Cette dame était déjà venue à la permanence de Rita Leclercq: "elle a été très gentille, rapide et très efficace pour m'aider".

Mais, il n'est pas toujours possible de donner satisfaction aux gens. "Parfois, on croit que nous pouvons faire des miracles. Si les gens venaient voir une assistante sociale, le résultat serait le même, mais ils pensent que les politiques peuvent faire mieux", analyse la présidente du CPAS. Pas de baguette magique, donc, mais une chose est sûre: tout le monde est reçu, et les dossiers sont suivis pour aider au mieux les gens qui en ont besoin. «

"Pas de passe-droit", insiste Rita Leclercq

■ COM

C.R