

## LE TRAVAIL SOCIAL PEUT-IL

Après plus de dix ans de politiques inspirées par l'idéologie de l'Etat Social Actif, le travail social peine à résister à la logique du tout au contrôle. Avec pour effet, souvent, la rupture de confiance entre les différents acteurs : politiques, travailleurs sociaux et usagers.

Yves Martens (CSCE)

L'Etat Social Actif, on le sait, déplace, dans la question sociale, (une large part de) la responsabilité de la collectivité à l'égard de chacun de ses membres sur chacun de ceux-ci, individuellement. Cette idéologie, qui se prétend mue par une logique émancipatrice, s'est enfermée dans des applications qui dénaturent le travail social et donnent des résultats contreproductifs. En effet, la responsabilité de l'individu, dans les faits, n'est pas tant de participer à la résolution de ses problèmes que de prouver, en fonction de critères essentiellement administratifs, qu'il met en œuvre tous les

efforts dans ce but. D'où l'obsession des contrôleurs d'obtenir les preuves écrites des démarches accomplies, et celle des contrôlés de se les procurer. Jusqu'à l'absurde, puisque l'on demande à des personnes pas ou peu à l'aise avec l'écrit d'en être des experts, alors même que ce type de preuve ne reflète pas nécessairement la réalité de leur activité. Plus grave encore, comme le montre Hugues Estevény avec l'exemple de « Lire et Ecrire » (*lire en p. 21*), cette injonction à « attester » de sa situation peut même nuire à l'intégration, à l'insertion sociale et socioprofessionnelle. Elle force aussi les travailleurs sociaux (de l'associatif) à participer à un contrôle qui n'est pas de leur ressort et qui met en danger leur relation de confiance, pourtant essentielle, avec les personnes aidées.

### Et l'emploi ?

L'activation du comportement de recherche d'emploi, c'est-à-dire les contrôles de l'Onem que nous avons rebaptisés « chasse aux chômeurs » dès leur mise en place en 2004, avait été présentée à l'origine comme une aide apportée aux chômeurs. Le recrutement des « facilitateurs » s'était fait au départ sur des profils « sociaux ». Cela n'a duré que quelques mois. Et il est clair, désormais, qu'il ne s'agit ni de travail social, ni d'aide ou d'accompagnement, et que ce contrôle n'a pas d'effet positif en termes d'insertion dans l'emploi. Du côté des CPAS, depuis 2002, l'intégration est censée se réaliser d'abord par l'emploi ou, à défaut, par un revenu d'intégration. Cette mise à l'emploi s'effectue par le biais du fameux article 60 §7 de la Loi organique prévoyant que « lorsqu'une personne doit justifier d'une période de travail pour obtenir le bénéfice de certaines allocations sociales, le Centre prend toutes dispositions de nature à lui procurer un emploi ». Cette disposition de 1976 est prise à un moment où le nombre de jours de travail nécessaire pour obtenir le droit au chômage a été fortement augmenté. Le rôle du CPAS est donc de fournir un emploi à la personne, pour une durée équivalente au nombre de jours qui lui manquent pour avoir droit au chômage. Stéphane Roberti montre bien comment cette mesure a été dénaturée (*lire en p. 12*) et comment, de façon plus large, l'injonction à l'emploi se révèle *in fine* préjudiciable, au lieu d'être intégratrice.

### Familles, je vous aime ?

A l'origine, la volonté émancipatrice de la protection sociale était (au moins) double : sortir les



# ENCORE ÊTRE... SOCIAL ?

personnes en difficulté de la charité d'une part, de la dépendance familiale d'autre part. Dans la Sécurité sociale, le droit est fondé sur la cotisation, indépendamment de l'état de besoin et donc des ressources. En revanche, en aide (et ensuite intégration) sociale (CPAS), la question de l'état de besoin et des ressources est centrale. Cet aspect a encore été renforcé par la loi de 2002. L'arrêté royal du 11 juillet de la même année précise quelles sont les ressources propres qui sont exonérées, et quelles sont celles qui sont prises en compte, et, dans ce cas, dans quelle mesure. S'ajoute aux ressources propres, la question des ressources de ce qu'on appelle « les débiteurs d'aliments ». Ici c'est le flou. Car, alors que l'arrêté royal est extrêmement précis sur des points comme l'épargne, la propriété d'immeuble, etc., les textes légaux ne disent rien des conditions d'intervention des membres de la famille. Du coup, les pratiques des CPAS sont extrêmement diverses et semblent souvent arbitraires. Cet aspect est passé relativement inaperçu ces dernières années, mais il a été projeté en pleine lumière « à la faveur » de la fin de droit des personnes bénéficiant du chômage sur la base des études (*lire Ensemble ! n° 87, pp. 20-27*). Maggie De Block, lorsqu'elle était en charge des CPAS dans le gouvernement Di Rupo, s'est fendue dans le même temps d'une circulaire sur les conditions minimales de l'enquête sociale, rendant obligatoire l'enquête sur les ressources des débiteurs alimentaires, même si le renvoi reste facultatif (le non-renvoi devant être motivé). Outre qu'une circulaire ne peut avoir le même poids que la loi ou ses arrêtés d'application, Bernadette Schaeck détaille en quoi cette pratique a des effets antisociaux et donc désintegrateurs (*lire en p. 24*).

## Contrôles high-tech

Les nouvelles technologies ont encore fait prendre une dimension supplémentaire à la mise sous contrôle des bénéficiaires d'allocations sociales. Pour les plus faibles, elles se révèlent, elles aussi, plus souvent destructrices que positives. Certes, certains droits sont aujourd'hui (théoriquement, il y a pas mal de ratés) appliqués automatiquement, principalement pour ce qui relève de l'application du tarif social. Mais nombre d'institutions, en premier lieu les CPAS, continuent de réclamer des documents aux bénéficiaires, pour des informations auxquelles ils ont accès de façon électronique... Certes, lorsqu'une personne passe d'un régime de Sécurité sociale à un autre (du CPAS vers l'invalidité, par exemple), le traitement électronique des données permet d'éviter des doubles paiements et les récupérations problématiques qui s'ensuivent. Mais, pour l'essentiel, ces nouvelles technologies ont des effets catastrophiques. La mise en œuvre de l'activation du comportement de recherche d'emploi, en 2004, s'est accompagnée d'une transmission électronique des données entre les organismes régionaux de placement (Actiris, Forem, VDAB) et l'Onem. Cette procédure a débouché sur davantage de sanctions que le contrôle des efforts de recherche proprement dit !

En CPAS également, les croisements de données font énormément de dégâts. Ces données, soi-disant objectives, sont souvent considérées comme d'office exactes, et comme des indices de fraudes ou de fausse déclaration. Or, elles peuvent être entachées de nombreuses erreurs. Des usagers sont ainsi régulièrement contraints de se justifier de ce qu'ils n'ont pas fait, ou de situations qui sont interprétées erronément. Ce tout à la technologie compte, depuis peu, un nouveau projet-gadget : le « Dossier social électronique ». Gérald Hanotiaux (*lire en p.16*) met l'accent sur les dangers que représente ce projet, censé faciliter le suivi social de la personne. Nous publions également la réaction du président de la Conférence des Présidents et Secrétaires des 19 CPAS de Bruxelles. Le fait que les trois Régions expriment de nettes réserves sur ce projet peut sembler positif. Néanmoins, beaucoup d'acteurs regrettent que la Wallonie et Bruxelles aient fortement adouci leur prise de position initiale pour ne pas braquer la Flandre, bien moins réticente au Dossier électronique que les deux autres parties du pays, et ainsi

**La déontologie doit servir de garde-fou aux travailleurs sociaux qui se battent pour exercer un véritable travail social.**

déboucher sur un avis commun. Nous reviendrons certainement sur cette question, comme sur celle des « clignotants », des signaux d'alerte mis en place par le SPP Intégration sociale et envoyés aux CPAS pour des situations détectées comme potentiellement problématiques sur la base de croisements de données électroniques. Ce contrôle intensif génère aussi beaucoup de sanctions, et pose évidemment la question de l'équité entre les moyens énormes déployés contre les pauvres et la mansuétude dont les fraudeurs aisés bénéficient.

## Secret professionnel

Ce « Dossier social électronique » pose évidemment aussi la question du respect du secret professionnel, par ailleurs mis en danger par d'autres projets. Cette garantie, à la base même de la relation de confiance entre le travailleur social et son interlocuteur, fait partie des sujets qui constituent le cœur du combat du Comité de vigilance en travail social (CVTS). Nous ouvrons donc notre dossier par le compte-rendu de la journée de réflexion et d'échanges organisée à l'occasion de ses dix ans (*lire page 8*). On y insiste sur l'indispensable déontologie qui, même – surtout ? – dans le contexte actuel très défavorable, doit servir de garde-fou et de garantie aux travailleurs sociaux qui se battent courageusement pour exercer un véritable travail social ! Une occasion de plus de rendre hommage à Bernard Hengchen, disparu brutalement le 25 octobre 2014, et dont le regard, l'intelligence et la réflexion nous manquent tant... □