

Rapport d'activité du Comité de Vigilance en Travail Social 2016

L'année en quelques chiffres

- **Nombre de réunions de bureau** : 19
- **Nombre de permanences téléphoniques** : tous les jeudis après-midi hors vacances d'été, Noël et Pâques, ce qui fait une bonne quarantaine de permanences.
- **Nombre de demandes** :
 - Interpellations/demandes par mail ou téléphone : 39 au total (en nette augmentation !)
 - Formations : 14 demandes, 3 réalisées !
 - Demandes d'avis/interpellations : 15
 - Intervention journées d'étude/colloques : 6 demandes, 5 réalisées
 - Rencontres en bureau : 6 au total ; 2 pour préparer des formations, 3 pour une rencontre de travailleurs (individuels ou en équipe) sur situations problématiques, 1 pour préparer une journée d'étude
- **Nouveaux membres du bureau** :

Nous avons accueilli cette année les 3 nouveaux membres élus à l'AG de juin 2016 : Sophie Damien (secteur santé mentale), Philippe Degimbe (ISSHA) et François Istasse (HELMO).

Marc Chambeau nous a rejoints aussi en cours d'année. L'Institut Cardijn occupe donc à nouveau son siège qui lui revient de droit (cf. ROI).

- **Nouveaux membres de la plénière** :

Nous avons accueilli de nouveaux membres cette année, tant individuels qu'associatifs. La diffusion du Manifeste du travail social a très clairement amené un nouvel intérêt pour nos activités et une petite partie des signataires a consolidé son soutien en devenant aussi membre du comité.

Total des organisations membres : 93. Liste des membres disponible sur le site internet : <http://www.comitedevigilance.be/?Les-membres>

Total des membres individuels : 180

Total général : 273 inscrits sur la liste plénière (40 membres supplémentaires par rapport à l'an dernier !).

➤ **Statistiques des visites du site internet (au 1^{er} mai 2017)**

La fréquentation générale du site est en nette augmentation par rapport aux années précédentes, et en particulier on note une grosse augmentation à partir du mois de novembre, date de parution du Manifeste.

- Statistiques générales :

- Total des visites depuis le début : 64.553
- Max par jour : 312
- Moyenne par jour : 27

- Année 2016 :

Les visites tournent entre 400 et 700 par mois de janvier à octobre. En novembre, on note un pic très net correspondant à la date de parution du Manifeste : 1407 visites en novembre et 3067 visites en décembre, notre record !

Les rubriques les plus visitées restent la Présentation (36.7 %), puis les Ressources (28.5 %), les Activités (18.9 %) et les Membres (10.8%).

Bilan moral

Demandes adressées au CVTS - hors Manifeste

➤ **demandes de formations/supervisions**

Acceptées : réalisées ou programmées en 2017

- Demande de formation à l'Inter-Cpas du brabant wallon (association d'AS de CPAS) : 2 matinées réalisées sur le secret professionnel : la législation en vigueur, aspects théoriques et travail sur des situations pratiques, échanges et analyse.
- Demande de formation dans un centre d'action sociale globale (bruxellois) concernant le secret professionnel partagé au sein d'une équipe pluridisciplinaire et avec la direction.
- Demande de 2 demi-journées de formation sur le secret professionnel et le secret professionnel partagé avec une équipe pluridisciplinaire d'un service de prévention et de cohésion sociale bruxellois (aspects théoriques et travail sur des situations pratiques).
- Demande de formation d'une maison d'accueil pour femmes et enfants en région bruxelloise sur le secret professionnel et le secret professionnel partagé, dans le contexte d'une réflexion de l'équipe autour de la rédaction d'un document sur la philosophie de l'institution.



- Demande d'une AMO de participer à un séminaire lors d'une réunion d'équipe sur le thème du "secret professionnel" et de la notion de "danger" dans le contexte actuel de radicalisation et de logiques sécuritaires.

Non réalisées faute de temps/disponibilité :

- Demande d'un service d'instruction publique pour la formation (notamment concernant le secret professionnel) et la supervision d'une équipe d'AS présentes dans les écoles maternelles et primaires de la commune concernée.
- Demande de participation à une journée de formation organisée par une fédération de planning familial sur le secret professionnel partagé et l'informatisation du travail social.
- Demande d'un service de traduction et d'interprétariat social travaillant en deuxième ligne à la demande de services de santé, santé mentale, accueil des réfugiés, Centres PMS, Consultations ONE.... Confrontés à des questions qui touchent aux limites de l'intervention, au secret professionnel, à la responsabilité des professionnels et celle des interprètes, à la déontologie et l'éthique professionnelle : demande de mise de en place d'un module de formation à destination des interprètes pour rappeler et informer sur les valeurs et les principes qui régissent leur travail.
- Demande de la part d'une fédération d'école de devoirs d'une formation à l'intention des TS du secteur concernant divers aspects liés à la déontologie et à l'usage de leur charte déontologique à l'élaboration de laquelle le CVTS avait participé.
- Demande de formation pour une équipe du secteur de l'accompagnement des personnes handicapées rappelant les règles en matière de secret professionnel et de déontologie, suite à une situation délicate qui leur pose question (suspicion de déviance voire peut-être d'attouchement ?).
- Demande de formation d'une responsable d'une grosse équipe de bénévoles concernant déontologie et secret professionnel.
- Demande de formation au secret professionnel au sein d'un service de travailleurs sociaux de rue

Formation FDSS

- Demande de s'inscrire à la formation tout venant anciennement organisée avec la FDSS intitulée "Entre secret professionnel et contrôle, une éthique pour éclairer les missions du travail social". Cette formation n'étant toujours pas organisée pour le moment, orientation vers d'autres formateurs.

- Demande d'organiser le séminaire "Entre secret professionnel et contrôle, une éthique pour éclairer les missions du travail social" pour un public cible étant donné l'actualité sur les migrants et les injonctions que reçoivent les travailleurs sociaux : volonté d'intégrer le CVTS dans le cadre d'un programme de formation de perfectionnement en management interculturel et promotion de la diversité au sein de l'Université Ouverte.
- **Interpellations sur des situations problématiques/demandes d'avis débouchant ou non sur une demande de rencontre en bureau**
- Rencontre d'une équipe de travailleurs sociaux d'un service de prévention et de sécurité, notamment engagés dans le cadre de la prévention de la radicalisation : demande de construire des outils d'approche en travail social face à ce type d'accompagnement présenté comme spécifique, de réfléchir sur les questions de déontologie, de secret professionnel, des limites de cette fonction dans un domaine où le sécuritaire et la crainte ont pris une place prépondérante. Comment agir, accompagner et préserver les spécificités du métier dans ce contexte ?
- Demande d'avis d'une AS d'un service de santé mentale ambulatoire, sur le fait que des consultations sociales sont payantes au même titre que les consultations psychologiques.
- Demande d'une AS de CPAS du brabant wallon concernant une demande de transmission d'informations relatives à un débiteur d'aliments auprès du SPF.
- Demande d'avis d'une association de défenses d'allocataires sociaux pour préparer des arguments à opposer en matière déontologique concernant une situation d'une personne aidée par un CPAS à qui l'on suspend le RIS car elle va loger régulièrement chez son ami, et qui conditionne l'aide et l'accompagnement au fait qu'elle quitte cet ami et qu'elle aille en maison d'accueil, refusant de lui accorder garantie locative et RIS si elle trouve un logement !
- Demande d'avis d'une AS de CPAS wallon relative à la demande d'une direction de service d'assister aux réunions d'équipe concernant les aides financières. Questions : un CA ou une direction peut-il/elle s'imposer pour venir en staff ? La direction ou le CA a-t-elle/il un droit de vote lors de la décision pour l'aide financière ? Qu'en est-il du secret partagé ?
- Demande d'avis d'un AS d'un centre d'accueil pour demandeurs d'asile concernant un conflit déontologique : un AS suit deux membres d'un couple en conflit... comment faire ?
- Demande d'un AS de CPAS confronté à des données financières d'un usager qui concernent la situation de médiation de dettes d'un autre usager, suivi par sa collègue directe. Questions relatives au secret professionnel partagé.
- Interpellation sur une situation nouvelle d'évaluation : perspectives dans un service social d'introduire des modalités d'évaluation de la satisfaction du public bénéficiaire, sur un modèle issu du système commercial avec notamment la notion d'accountability/reddition de compte. Demande de réfléchir à des outils plus respectueux du métier.

- Demande de rencontre d'une équipe de prévention du décrochage scolaire d'une commune bruxelloise relative à des questions déontologiques et de secret professionnel.
- Interpellation d'une AS d'un CPAS concernant une note de service interne (qui se base sur une note du Ministère IS) leur demandant de communiquer les noms et adresses de résidence des étrangers en situation de séjour illégal qui demandent l'AMU, à la Caami, qui elle-même les communiquera à l'Office des étrangers pour vérifier le fait qu'ils ont encore un garant... ; demande de rencontre en bureau pour avoir des éléments pour contrer cette injonction.
- Demande d'un service social hospitalier concernant une réorganisation du travail en profondeur prévue par la direction qui provoque mécontentement et désaccord. Le personnel craint une surcharge du travail et une perte de qualité. Ils ont déjà abordé la question avec les syndicats et le CESI (médecine du travail)... mais sans réel succès.
- Demande d'information d'une AS d'une entreprise de formation par le travail concernant une demande de la Police de communiquer des informations concernant un usager qu'ils ont aidé à quitter une institution dans laquelle elle subissait de la maltraitance psychologique.
- Demande d'information concernant une situation dans un service d'accompagnement de personnes réfugiées : que faire face à des questions de la Police concernant d'éventuelles situations liées à une suspicion de terrorisme.
- Demande d'une conseillère de CPAS concernant les possibilités d'engagement au sein d'une ILA (Initiative Locale d'Accueil) d'une personne "accompagnatrice sociale" qui a un niveau CESS mais pas le diplôme d'AS, alors qu'elle devrait présenter les dossiers auprès des différents conseils.
- Demande de rencontre en bureau d'une AS d'un CPAS bruxellois rencontrant des problèmes avec un conseiller.

Notons que cette année nous avons reçu 6 demandes émanant de CPAS, 4 wallons et 2 bruxellois.

➤ **demandes d'interventions dans journées d'études/colloques**

Acceptées et réalisées

- Deux demandes de collaboration avec le secteur des missions locales/ISP Bruxelles. D'une part, participer à l'édition 2016 de la journée des travailleurs des missions locales, pour intervenir sur la déontologie (présentation du CVTS et du Manifeste) ; et d'autre part, demande de travailler avec le secteur à l'élaboration d'un document commun porté par les équipes et les structures, sous la forme d'un "code de déontologie des missions locales". L'objectif est interne, et externe, dans un contexte qui voit le travail social au risque constant de l'instrumentalisation. Il s'agit de légitimer-formaliser la spécificité du secteur auprès des partenaires publics et responsables politiques.

- Participation à un débat sur le Dossier social électronique organisé par le Collectif pour la solidarité contre l'exclusion, en collaboration avec d'autres intervenants : Ligue des droits de l'homme, Commission vie privée, directeur en CPAS, spécialistes juridiques...
- Participation à une journée de réflexion dans le cadre du cours de déontologie de Bac 2 à la Henallux. Moments d'échanges en petits groupes sur des situations rencontrées en stage, pièce de théâtre-action réalisée par des étudiants de 3ème AS (thème du spectacle : la déontologie, les craintes par rapport à l'évolution du métier et les pratiques liées au contrôle, à l'instrumentalisation du travail social...), participation au débat notamment sur les pistes possibles.
- Participation à un cours de méthodologie du Travail social de Bac 3 à la HELHa Institut Cardijn. En collaboration avec d'autres intervenants (directeur du service politique du Centre Interfédéral pour l'Égalité des chances et un photographe membre du Collectif KRASNYI).
- Participation à la Séance de rentrée académique du Master en Ingénierie et Action Sociales, de la HE2B à l'IESSID en collaboration avec Matteo Alaluf.

Non honorée par manque de disponibilité

- Demande de participation à une conférence organisée par un centre d'aide aux justiciables, relative au secret professionnel dans le cadre de l'aide en matière de délinquance sexuelle. Pas réalisée par manque de disponibilité et de compétences.

➤ **demandes de participations à des collectifs/fédérations...**

- Demande de soutien à la mise en place d'une Association Francophone des Travailleurs Sociaux Hospitaliers, issue d'un groupe de travail institué au SPF Santé Publique (dénommé « service social à l'hôpital »). Le SPF subventionnerait une association francophone et néerlandophone, dont le but est de promouvoir le statut, le fonctionnement du service social hospitalier, d'aider au développement de la qualité et de l'expertise du travail social et de favoriser les partenariats avec différents groupes tels les associations régionales, les écoles et autres. Le CVTS serait un partenaire pour des questionnements en rapport avec la déontologie et le secret professionnel, surtout compte tenu de l'évolution des soins de santé en Belgique.

➤ **Demandes d'interview, de rédaction d'articles dans la presse spécialisée**

- Une demande d'interview dans la revue Alter-Echos dans le cadre d'un gros dossier sur l'avenir des CPAS (économies dans le secteur, diminution du nombre de TS...) Certains services (médiation de dettes) pourraient disparaître, d'autres voient leurs moyens très réduits. Demande de témoigner de comment les travailleurs sociaux des CPAS vivent leurs conditions de travail actuelles et l'impact sur le public.

- Une demande d'interview sur le secret professionnel par une journaliste de la RTBF (tombé en pleine période de vacances d'été : pas réalisée)
- **Divers**
 - Une chargée de projet du Fonds Social Européen qui fait une recherche sur le Plan d'Action Enseignement-Aide à la jeunesse nous demande si nous avons connaissance d'une définition « officielle » ou théorique qui fait consensus chez tous, du travail social de 1ère ligne et de 2ème ligne. Qu'entend-on exactement par ces termes ?
 - Participation à l'actualisation du document rédigé par la HE Paul-Henri Spaak, devenue entre-temps HE2B, repris au nom d'un collectif d'associations, concernant le PIIS étudiant et la communication des points de la session de janvier aux CPAS.
 - Demande d'avis concernant la loi relative à la psychothérapie et ses retombées potentielles en matière de relation d'aide au sens large, et des travailleurs sociaux en particulier

Participation aux diverses actions concernant les propositions de loi relatives à la levée du secret professionnel

Le bureau, dans la mesure de ses moyens, a collaboré aux diverses actions concernant les propositions de loi relatives à la levée du secret professionnel.

Par exemple, participation à l'action « l'école sociale devient une école de police » des étudiants de l'IESSID avec arrestation fictive de la présidente du comité en réunion de bureau (et présentation du Manifeste à cette occasion).

Participation au cours de déontologie du MIAS (master en ingénierie et action sociale) de l'IESSID

Julien Pieret a à nouveau assuré le cours de « Questions spéciales d'éthique et de déontologie » de 2è master en Ingénierie et action sociale de l'IESSID.

Le bureau a participé à l'organisation de 3 séances de cours sur 6 : 2 séances thématiques sur les questions liées à des secteurs spécifiques (CPAS et Justice) et 1 sur des questions pratiques liées au secret professionnel, à l'évaluation et à la contractualisation de l'action sociale.

L'évaluation de cette deuxième expérience en remplacement de Bernard Hengchen nous force à revoir l'organisation de ce cours pour l'an prochain. Une implication plus grande du bureau dans le cours, ses contenus et son organisation est à prévoir pour 2017.

Organisation de la mise au vert

La mise au vert de cette année 2016 a été particulièrement riche et importante pour assurer l'accueil des nouveaux membres du bureau, leur permettant de prendre connaissance du fonctionnement et de la philosophie de travail du comité. La mise en place d'un kit d'accueil (farde papier et numérique) avec tous les documents de base du CVTS, classé par rubriques, a été décidée et le travail initié. Ce travail est encore à poursuivre.

L'informatique du CVTS

L'asbl Cassiopea (notre hébergeur) nous a annoncé la fin de ses activités de maintenance et d'hébergement dès 2018. Nous devons les rencontrer en bureau en 2017 pour assurer la transition vers un autre opérateur informatique qui corresponde à nos besoins en matière de mailing (gestion de notre adresse mail, des listes de discussions et de diffusion) et de site internet. Grosse transition en perspective.

Parution et diffusion du Manifeste du travail social : les travaux du groupe de travail

Rappel des objectifs du Manifeste du travail social :

Créer un outil permettant de rappeler les principes essentiels qui paraissent malmenés sur le terrain. Il s'agit d'un outil au service des intervenants de terrain permettant de donner une légitimité à leur point de vue, entre eux, vis-à-vis de leur hiérarchie, et auprès des politiques.

Rappel du début du processus (2015) :

L'idée a émergé début 2015. Il nous a fallu d'abord vérifier que le projet répondait à un besoin des membres du CVTS : le projet a été exposé en plénière (juin 2015) et approuvé par une majorité des membres présents.

Pour permettre à tous les membres intéressés par le projet de suivre le processus et de réagir régulièrement, un « grand groupe Manifeste » a été créé et a adhéré à cette proposition (une cinquantaine de personnes au total). Plusieurs réunions ont eu lieu entre juillet et décembre 2015, donnant lieu à de longs débats et une difficulté d'organiser efficacement le travail.

Proposition est faite de faire appel à un acteur extérieur pour accompagner le processus : Jean Blairon de l'asbl RTA. Une délégation le rencontre, le grand groupe approuve sa proposition de travail et on démarre le travail accompagné début 2016.

En 2016 :

Sur proposition de la personne extérieure, on procède à la création d'un groupe de 15 personnes – représentants de différents secteurs – pour la mise en œuvre de la rédaction du Manifeste. On organise des retours réguliers vers le « grand groupe » pour faire état de l'avancement du projet et recueillir ses réactions.

Méthode utilisée pour la rédaction du texte :

- A partir des constats de terrain dont témoignent les acteurs de terrain auprès du CVTS, le groupe a fait ressortir les principes les plus essentiels et les plus en péril : 4 grands principes ont été retenus (cf les 4 chapitres du Manifeste)
- Liens avec un texte incontestable (La déclaration de principes de la Fédération internationale des travailleurs sociaux – 2004) afin d'appuyer la légitimité de l'inquiétude des dérives constatées.
- Mise en évidence des dérives par des exemples concrets

- Contestation des pratiques non respectueuses de ces principes
- Réaffirmation claire de ces principes et de ce que cela implique concrètement dans la manière de travailler

« Le groupe des 15 » s'est réuni 5 fois durant 3h et a proposé un texte de consensus à la plénière de juin 2016. Le texte a été approuvé moyennant quelques dernières modifications décidées lors d'une dernière réunion en juillet 2016.

L'été a été mis à profit pour démarrer la mise en page et le graphisme de la brochure qui a pris encore plusieurs semaines après la rentrée.

Parution du texte : brochure et PDF

La brochure parait fin octobre 2016, un 1^{er} tirage est décidé à 5000 exemplaires. Le texte est aussi mis en ligne en PDF avec un appel à signatures afin de donner du poids et de la légitimité au positionnement. Plusieurs problèmes informatiques liés au mail de validation des signatures ne sont toujours pas réglés en fin d'année.

Diffusion du Manifeste :

Les membres du grand groupe se sont engagés à être disponibles pour présenter le manifeste, le faire vivre en poursuivant la réflexion avec les acteurs de terrain qui le souhaitent, sur des balises communes et sans cesse réinterrogées.

Le groupe démarre fin de l'année 2016 un travail de co-construction d'outils pour la diffusion en regard des différents principes qu'il comporte.

Plusieurs occasions nous sont déjà données fin 2016 de présenter publiquement le document, dans de très nombreuses écoles sociales ainsi que lors de journées ou de débats organisées dans divers secteurs. Voici quelques exemples non-exhaustifs :

En octobre : journée de lutte contre la Pauvreté à Namur, journée des 40 ans de la loi organique organisée du CPAS de Forest, festival des libertés à Bruxelles, action d'étudiants à l'IESSID « l'école sociale se transforme en école de Police », lors d'une journée d'échanges de pratiques professionnelles de travailleurs de rue au sein de la fédération Traces de rue

En novembre : Assemblée annuelle des travailleurs sociaux des missions locales bruxelloises, à l'Assemblée générale de l'AMA (association des maisons d'accueil), Cinéma d'Attac, colloque sur les inégalités sociales organisé par Solidaris, au bureau de l'InterCPAS du brabant wallon

En décembre : lors d'un débat sur le dossier social électronique organisé par le CSCE, au rassemblement de Action progress lawyers network, en réunion de section cohésion sociale du Conseil consultatif de l'aide aux personnes et de la santé de la Cocof, lors de formations en travail social de rue organisées par la Fédération Traces de rue.

Plusieurs revues spécialisées ont diffusé le texte en intégralité, soit au sein de la revue, soit en insérant une brochure dans leurs envois : la revue Ensemble du CSCE, le BIS +

D'autres en ont fait la promotion en renvoyant vers l'appel à signatures sur le site internet : le CBCS, Alter Echos, la Formation Léon Lesoil (LCR-la gauche)...

Le nombre de signatures du Manifeste au 3 mai 2017 : 795 individuels (attention : quelques doublons encore à supprimer) et 84 organisations.

Analyse transversale

L'année 2016 a été consacrée principalement aux travaux liés au Manifeste du travail social : finalisation de l'écriture, parution et début de diffusion. Ce travail conséquent a « mangé » beaucoup d'énergie, mais a aussi ouvert de nouvelles voies, vers des activités plus politiques, partie des objectifs du comité qui a toujours été la plus difficile à mettre en œuvre. La diffusion du texte a amené une nouvelle visibilité au CVTS, ce qui va indubitablement amené plus de demandes d'interventions.

Le bureau et le groupe de travail Manifeste ont déjà reçu un nombre certain de demandes d'interventions ou de rédaction d'articles pour présenter le Manifeste dans divers lieux.

Nous devons aussi décider de la manière dont on se saisit des résultats de l'appel à signatures lancé sur le site. Le bureau ne peut pas tout absorber à lui seul. De nouvelles collaborations seront nécessaires, à mettre en œuvre dans l'année qui vient.

On constate que les demandes de formation relatives au secret professionnel dans un contexte de travail social sont de plus en plus nombreuses, probablement signe des temps... A cet égard, on note une apparition de demandes de formation issues de travailleurs aux prises avec la lutte contre le radicalisme. Beaucoup de demandes n'ont pas pu être honorées par manque de temps et de disponibilité.

Si on peut se féliciter que l'approche du CVTS, dans ses visées à la fois analytiques (sur les plans tant juridiques que socio-politiques) et pratiques du travail social, l'amène à devenir un acteur qui semble de plus en plus légitimé sur le terrain, on ne peut que constater encore une fois notre difficulté à répondre aux nombreuses demandes. Nous ne pouvons répondre à tout et sommes souvent amenés à réorienter en particulier les demandes de formation, mais avec la difficulté de ne pouvoir orienter vers une offre équivalente tant la nôtre est spécifique.

L'accueil de nouveaux membres en bureau a permis de renforcer les rangs (13 membres effectifs au total, avec une nouvelle ouverture sur la Wallonie) et a redynamisé le travail du bureau. Le temps consacré aux débats sur les questions qui nous occupent a augmenté, ainsi que la qualité de ceux-ci. Plus prosaïquement, le plus grand nombre d'intervenants pour répondre aux demandes a permis une meilleure répartition du travail, et permet de garantir toujours un nombre suffisant de membres pour traiter les demandes en réunion. En parallèle, on a vu une augmentation de la longueur des réunions, phénomène cumulé de l'augmentation du nombre de membres et d'une inflation du nombre de demandes adressées au CVTS tant via les permanences que via le mail.



Comité de Vigilance en Travail Social

Globalement, le nombre d'appels à la permanence et le nombre de demandes par mail semblent être tous deux en augmentation, et pas seulement en fin d'année, donc pas seulement liées à la parution du Manifeste.

Enfin, trop peu de temps est consacré à des actions ou des avis d'initiative. De nombreuses questions d'actualité mériteraient que nous nous en préoccupions de façon plus proactive. L'exemple le plus emblématique est le débat autour de la levée du secret professionnel, où le comité a répondu aux sollicitations sans pouvoir d'initiative aller au-delà de la diffusion du Manifeste.

Un travail de réflexion sur la dimension plus politique de notre action doit être mené.

Enfin, les dépenses du comité sont en nette augmentation cette année, dues aux frais liés à la parution du Manifeste. Si nous ne sommes pas vigilants à faire augmenter les recettes, qui sont en diminution notamment à cause du manque de rentrées liées aux formations, le CVTS pourrait se trouver en difficulté dans quelques années. Un meilleur suivi du paiement des cotisations par les membres serait notamment à mettre en place.