

INTERVENTION CVTS – 17 NOVEMBRE 2023

1. Quel est l'impact des changements sur les travailleurs sociaux eux-mêmes ? Comment avez-vous vu le travail évoluer ?

Note : Notre intervention se base sur le recueil d'expériences à travers nos activités au CVTS mais aussi des témoignages de plusieurs de nos partenaires réguliers, en contact avec les TS¹ de CPAS et leurs ayants-droits (Fewasc, l'InterCPAS du Brabant wallon, ADAS, CSCE...).

Présentation du CVTS en deux mots : cf. www.comitedevigilance.be

On a vu évoluer les pratiques de TS au sein des CPAS depuis la loi DIS et son inscription dans les logiques d'activation, avec son lot de circulaires et d'injonctions progressives à utiliser des outils de plus en plus standardisés et contrôlant, très questionnant sur le plan du respect des droits et libertés fondamentales des ayants-droits, et donc aussi pour le respect des fondements du métier d'AS. Rappelons que le travail social n'a de sens et ne peut se discuter que vis-à-vis de ses « effets » sur son « public ».

En réalité, on ne peut pas déconnecter la réflexion de ce que devient le CPAS pour les TS de ce qu'il devient pour les ayants-droits. **On peut d'ailleurs observer un évident entre l'activation des publics venant frapper à la porte des CPAS et celle des TS eux et elles-mêmes.**

Lire à cet égard [l'article d'Abraham Franssen « L'assistant social actif »](#) qu'il a écrit il y a exactement 20 ans pour le 3ème Congrès de la Fewasc intitulé « Assistant social de C.P.A.S : agent de développement ? » organisé en octobre 2003.

On observe ainsi les mêmes phénomènes liés à :

- **La contrainte** : comme les ayants-droits sont contraints de signer un PIIS, d'accepter une ingérence dans leur vie privée et de s'activer pour trouver un emploi, les AS² se voient **contraints d'utiliser de plus en plus d'outils de travail présentés comme obligatoires** (le PIIS ou la visite à domicile obligatoire par l'État fédéral, le bilan social par le SPP, mais aussi l'analyse automatique des extraits de compte ou la visite à domicile obligatoirement organisée à l'improviste par certains CPAS, pour ne citer que qlq exemple les plus courants et les plus classiques) ; ils vivent de plus en plus de **contraintes administratives** en tout genre, notamment pour laisser des traces vérifiables ; les AS **n'osent pas s'y opposer** pour tout une série de raisons, parfois liées à leur profil personnel, mais aussi par la peur de subir des reproches ou des sanctions professionnelles, voire un non renouvellement de leur contrat de travail ; on accepte donc l'inacceptable et on devient malgré soi un outil de cette bureaucratie à laquelle on n'adhère pas nécessairement ; certains ne voient pas d'autre **issue** que de **se conformer** sans trop penser, **ou de partir** tant la souffrance éthique est

¹ L'abréviation TS permet de désigner en même temps les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales.

² Idem pour l'abréviation AS qui désigne tant l'assistant social que l'assistante sociale.

importante, tant l'écart entre la volonté de bien faire son travail et le réel du travail est devenu trop grand. La pénurie d'AS en CPAS est plus que probablement liée à ces phénomènes (note : elle n'est pas due à la formation et au discours qui est tenu par les écoles sociales comme on le leur reproche souvent, mais bien aux pratiques relayées par les stagiaires ou les étudiants bénéficiaires des CPAS qui témoignent de ce qu'ils vivent sur le terrain).

- **La perte d'autonomie** : comme les ayants-droits qui sont considérés comme dépendants lorsqu'ils arrivent aux portes du CPAS, et non comme des citoyens autonomes et autodéterminés, capables de choisir ce qui est bon pour eux dans leurs choix de vie, les TS se **voient imposer ces fameux outils de travail, répondant à des objectifs fixés par d'autres, présentés comme leur facilitant la tâche** (rapidité d'exécution et harmonisation des pratiques censées apporter plus de justice dans le traitement des situations) alors qu'ils les considèrent en réalité **souvent déconnectés des besoins réels** qu'ils perçoivent sur le terrain et leur **alourdissent généralement la tâche** plus qu'elles ne la soulagent : les TS vivent une rigidification normative qui **réduit leur liberté individuelle**, entraînant **démotivation** et **perte d'estime de soi**. Ils se sentent « **petits** » dans un rapport de force **défavorable**. Le miroir avec les ayants-droits est frappant.
- **La perte de sens et le sentiment de ne pas être entendu/écouté/compris** : comme les ayants droits qui se sentent mal considérés et réduits à un dossier et non pas considérés comme des personnes à part entière, les TS ont le **sentiment de travailler à la chaîne** : le **nombre de dossiers** par AS est devenu ingérable, le **manque cruel de temps** pour recevoir les personnes dignement et avec toute l'écoute, la finesse et la délicatesse nécessaires à ce travail, le respect du rythme de travail (tant le leur que celui des personnes), le **standardisation** du travail avec l'impossibilité de choisir les outils de travail les plus adéquats pour les personnes dans leur situation singulière, **l'impossibilité d'aller en formation** (sauf celles organisées à l'interne et liées directement à l'utilisation des nouveaux outils imposés), et de **rencontrer des travailleurs d'autres secteurs** dans des colloques ou des journées d'étude, sous peine de devoir gérer le lendemain le double du boulot déjà ingérable en soi (voire même la **Crainte** d'aller rencontrer d'autres TS d'autres secteurs tellement on se sent **stigmatisé**) ; **repli sur soi**, démotivation et souffrance éthique sont bien là.
- **La responsabilisation individuelle** : comme pour les ayants-droits qui sont rendus responsables de leur situation et des efforts personnels qu'ils doivent faire pour s'en sortir, en faisant fi des mécanismes sociétaux qui pèsent sur eux, les TS se retrouvent trop souvent **isolés** dans ce travail « à la chaîne », sous pression ; et **s'ils n'y arrivent pas, c'est leur responsabilité personnelle**, c'est parce qu'ils s'organisent mal (« regarde ton collègue, lui arrive à gérer X dossiers, comment se fait-il que tu n'y arrives pas ? »). Les TS sont isolés, parfois mis en concurrence (comme les bénéficiaires), pas d'équipe possible... **Où trouve-t-on encore du collectif** pour penser le travail social au sein des CPAS ? Y a-t-il encore des

réunions d'équipe où l'on parle de ce que l'on observe et dont on fait un « objet » à faire « remonter » aux décideurs institutionnels ou politiques ?

- **Les injonctions paradoxales**

- **Entre le discours** (voire même le prescrit de la loi) qui énonce des valeurs et des principes démocratiques **et le réel** qui les contredit sans cesse : entre le rappel du nécessaire respect de la loi et de la déontologie par les TS de la part des responsables, et le réel, alors que l'organisation du travail et le CPAS lui-même les enfreint sans cesse : organisation de l'accueil, des bureaux, la tenue des dossiers et le dossier social électronique, les injonctions au partage des données entre services ...
- **entre l'approche dite globale** obligatoire dès le début de la prise en charge (le bilan social en est le plus bel exemple récent : il faut rentrer dans tous les aspects de la vie des personnes pour un accompagnement « intégral », ce qui fait craindre un glissement dangereux vers une institution « totale » !) **et l'organisation du travail morcelée** en services de plus en plus spécialisés et fragmentés, les personnes étant de plus en plus saucissonnées.

- **Le contrôle et l'évaluation** : comme les ayants -droits, les TS sont eux-mêmes de plus en plus contrôlés, **doivent rendre des comptes sur le travail fourni** (ce qui n'est pas illégitime en soi) mais **par des moyens chronophages** et qui alourdissent encore leur travail, par des outils **standardisés** et **quantifiables**, et **qui ne permettent pas un travail qualitatif** (encore une fois, le sens est-il questionné ?) ; le **respect des procédures** ou des outils laisse peu de place à la créativité, à l'innovation pour le travailleur ; c'est **le respect du cadre qui devient premier, fusse-t-il illégitime voire illégal**, contre l'intérêt des ayants-droits et du sens du travail social lui-même. Comme les ayants-droits qui doivent respecter **des procédures de contrôle parfois jusqu'à l'absurde**, dont on pourrait rire si cela n'avait pas tous les effets gravissimes dans la vie des gens, leur santé, leur liens familiaux et sociaux, leur logement...
- **Les effets de la digitalisation** sur la relation d'aide et le traitement des dossiers : **charge de travail supplémentaire** ; **déshumanisation** de la relation d'aide et du lien entre le travailleur social et les ayants-droits ; **inflation du nombre d'informations** à demander avec intrusion excessive dans la vie privée et **augmentation du partage d'informations** non pertinentes entre personnes et services internes au CPAS (en dépit des conditions cumulatives du secret professionnel partagé qui exigent notamment le partage d'une même mission, une sélection des informations utiles avec l'accord éclairé des ayants-droits).

Cette activation des travailleurs sociaux les amène parfois à être tentés **d'activer les ayants-droits à leur tour, par effet de « domino »**. Pourtant, ce parallélisme entre les situations des uns et des autres devraient nous inciter plutôt à penser ce que nous vivons de manière systémique, le

comprendre comme l'effet d'un système à revoir dans son ensemble. Nous serions beaucoup plus avisés de ne pas jouer le jeu de la division et **d'unir nos forces** pour le revendiquer.

2. Selon vous, ce qui est nécessaire pour faire du bon travail social ?

Pour faire du « bon » travail social **il faut que chacun et chacune prenne ses responsabilités à son niveau** : les responsables politiques et l'administration au niveau macro, les responsables institutionnels au sein des CPAS et des Fédérations au niveau méso, les TS eux-mêmes et leurs représentants s'ils en ont au niveau micro.

Voici en vrac quelques idées : des principes d'abord, et des pistes plus concrètes ensuite.

Quelques principes (en // aux 4 chapitres du Manifeste du TS³) :

- **Faire en sorte que pour toutes les décisions prises ou actions entreprises, aux différents niveaux cités** (les politiques sociales, leur traduction dans les institutions et leur organisation du travail, et dans pratiques sociales), **on vérifie leurs effets sur la double finalité du TS = l'accès aux droits et l'aide aux personnes ET la justice sociale et la correction des inégalités** ; avec comme principes directeurs la considération de la personne comme « sujet » de l'intervention sociale qui la concerne (respect de l'autodétermination des personnes), le respect inconditionnel des personnes, le respect de la vie privée (confidentialité, RGPD et secret professionnel), le respect de la dignité (art 1^{er} de la loi organique trop souvent bafoué), le respect des principes d'objectivité et de transparence ...

= à faire tant dans l'énonciation des principes et des intentions (les lois et les règles de fonctionnement) que dans les faits concrets (leur traduction dans les procédures, méthodes, outils, actes et pratiques) : tout le monde est concerné à son niveau !

-> **ne pas confondre aide et contrôle (pour faire court)**

-> il est à noter que les politiques de contrôle actuelles semblent complètement contreproductives tant en terme de coût humain que de coûts financiers pour les institutions et l'État.

= **c'est un enjeu de respect des droits et libertés fondamentales ET un enjeu de justice sociale, un enjeu à la fois humaniste et démocratique, et un choix de société.**

- **Garantir l'équilibre entre l'égalité de traitement** des personnes et de leurs situations par tous les acteurs locaux, et l'autonomie **et l'adaptabilité aux situations** ou au terrain particulier de chacun. Accepter une fois pour toutes que faire de **l'équité**, c'est faire plus ou

³ <https://comitedevigilance.be/?Manifeste-du-travail-social>

accepter des différences pour atteindre les mêmes droits (**l'égalité**), et pas faire moins pour les diminuer !

- **Reconnaitre réellement l'autonomie technique du TS**, reconnue tant dans la loi que dans le code de déontologie des AS :

- Les articles 59 et 60 par. 1er de la loi de '76 reconnaissent l'indépendance et la responsabilité des TS en stipulant qu'il y a lieu de suivre les méthodes de travail social les plus adaptées tout comme de proposer les moyens les plus appropriés de faire face à l'étendue des besoins d'aide.

« Titre IV, 4.1 – L'assistant social est compétent pour faire l'évaluation d'une problématique et élaborer un programme d'action visant la résolution de cette problématique. L'Assistant Social seul a la responsabilité du choix et de l'application des techniques qu'il estime devoir utiliser ».

Note : attention néanmoins à l'approche dite « sur mesure » qui peut amener à l'arbitraire le plus total ! L'autonomie technique doit être mise en œuvre de façon égale pour tous les ayants-droits (cf. plus haut).

- **Collaborer** avec ses collègues ou partenaires, **dans le respect du SP et des conditions de son partage**, uniquement dans **l'intérêt des personnes** et dans la mesure où ce réseau leur rend service.
- **Organiser le cadre de travail de façon telle qu'il se mette au service du travail social et pas l'inverse** (horaires, outils, bureaux...) : engager des AS, mettre à disposition des bureaux et du matériel adaptés, donner des conditions de travail tenables.
- **Du courage !** Du courage politique pour nos élus ; de la souplesse, du sens du service et de la simplification pour les administrations ; et du courage pour les TS : du courage pour faire face aux situations de plus en plus complexes, du courage pour recréer du collectif, même en dehors de ses heures de travail s'il le faut, pour s'organiser collectivement, et du courage pour désobéir quand les droits sont trop menacés ; du courage pour faire valoir son éthique professionnelle et les valeurs fondatrices du métier au-dessus la bureaucratie, pour contourner les lois injustes, pour déjouer les dysfonctionnements ; et ça, c'est facile à dire, mais c'est plus facile à faire quand on n'est pas tout seul ! Et nos responsables hiérarchiques ont aussi une part à prendre dans le soutien aux travailleurs qui tentent encore de faire tenir la maison debout !
- **Travailler ensemble, ayants-droits et TS, notamment en réhabilitant le travail social collectif et communautaire en CPAS**

Quelques pistes très concrètes (liste non exhaustive !) :

- Soutenir **les 23 vœux de la LDH** auxquels nous souscrivons.

- **Déconnecter l'accompagnement social (et le PIIS qui y est liée auj) du droit et de l'accès au revenu** : revenir aux 6 conditions légales d'accès au RIS et de l'ERIS sans en ajouter de nouvelles par le contrôle du comportement du demandeur : contrôler les conditions d'accès au droit ne veut pas dire contrôler les personnes et leur comportement !

-> **Ne pas lier les difficultés ou les « échecs » de l'accompagnement à des sanctions en matière de revenus !**

Et donc par ex :

Distinguer la disposition au travail (être capable de travailler, vérifier que rien n'entrave la possibilité de travailler pour la personne – maladie, infirmité, situation sociale temporaire...) **et la disponibilité au travail** (par l'éventuelle recherche d'une formation ou d'un emploi) : la première est la condition à remplir pour l'accès au RIS, pas la 2ème !

Supprimer le PIIS, car il faut **supprimer la contractualisation, l'arbitraire et la subjectivité, le déséquilibre dans le rapport de force, l'individualisation de la responsabilité de la situation dans laquelle se trouvent les personnes (en faisant fi des responsabilités sociétales et structurelles) et les sanctions** ; ce n'est pas à l'agenda politique mais il faut continuer à le demander ! Des aménagements à la marge ne vont pas régler les problèmes énoncés, ce sont les principes même de la conditionnalité et de la contractualisation qui sont à revoir (avec l'idéologie de la méritocratie et la figure de l'ayant-droit passif, fraudeur et profiteur qui vont avec).

Certains veulent même aller plus loin et plaident pour une **automatisation des droits** pour répondre au non-recours et mettre en œuvre une réelle simplification administrative.

Cf. Une formule de Céline Nieuwenhuys de la FDSS : « *Pour nous, il faut passer de l'État social actif à l'État social proactif. Dans l'État social proactif, c'est l'État qui prévoit des mécanismes pour que les gens ne tombent pas dans la précarité.* »

- **Supprimer le taux cohabitant** (individualisation du droit au revenu) : idem.
- **Supprimer les outils standardisés de type « totalisant » (bilan social automatique dès l'introduction d'une demande de RIS, visite à domicile obligatoire et à l'improviste).**
- **Respecter et faire respecter la loi** en matière de vérification des **conditions d'accès au RIS** (visite à domicile respectueuse de la vie privée, non-ingérence dans les extraits de compte et ne les utiliser que lorsqu'on ne peut pas faire état des ressources autrement – jamais les dépenses !) + lire le rapport social à l'ayant-droit avant de l'envoyer au Comité (obligation légale trop souvent non respectée, par manque de temps ou de volonté) = c'est un outil de travail qui le concerne !

- En matière de **digitalisation** : réintroduire des verrous plus efficaces en matière de flux et de partage de données ; garantir une accessibilité effective des services par des guichets ouverts (attention aux effets des divers projets législatifs en cours) ; contrer la croyance en une obligation de remplir tous les items parfois inutilement : prendre des libertés en matière d'usage informatique, reprendre la main sur les infos utiles et nécessaires au service des personnes.

A titre d'exemple, une pratique qui semble anecdotique mais qui est en réalité très révélatrice : s'asseoir à côté des personnes, ensemble devant son ordinateur (révolutionnaire en CPAS, tout-à-fait courant ailleurs !). Si ce n'est pas possible, c'est bien que les outils utilisés ne sont pas transparents... et sont donc à transformer si on veut respecter la loi et l'esprit de la loi, la déontologie et l'éthique professionnelle.

Catherine Bosquet et Christiane Vandenhove
Membres du CVTS,
(Comité de vigilance en travail social),

Le 17 novembre 2023