



**Le travail social d'aujourd'hui  
est-il devenu barbare ?  
Christine Donjean**

**CDGAI**

Centre de Dynamique des Groupes et d'Analyse Institutionnelle asbl

Publication pédagogique d'éducation permanente



# Le travail social d'aujourd'hui est-il devenu barbare ?

**Christine Donjean**

Concept et coordination  
**Marie-Anne Muyshondt - CDGAI**

**Collection Travail en action - 2015**

Éditrice responsable : Chantal Faidherbe  
Présidente du C.D.G.A.I.  
Parc Scientifique du Sart Tilman  
Rue Bois Saint-Jean, 9  
B 4102 - Seraing - Belgique

Graphisme : Le Graphoscope  
legraphoscope@gmail.com

**TRAVAIL EN ACTION**



## **Les publications pédagogiques d'éducation permanente du C.D.G.A.I.**

La finalité de ces publications est de contribuer à construire des échanges de regards et de savoirs de tout type qui nous permettront collectivement d'élaborer une société plus humaine, plus «reliante» que celle qui domine actuellement. Fondée sur un système économique capitaliste qui encourage la concurrence de tous avec tous et sur une morale de la responsabilité, notre société fragilise les humains, fragmente leur psychisme et mutile de nombreuses dimensions d'eux-mêmes, les rendant plus vulnérables à toutes les formes de domination et oppression sociétales, institutionnelles, organisationnelles, groupales et interpersonnelles.

### **La collection Travail en action**

Champ hautement investi socialement et économiquement aussi bien au niveau sociétal qu'institutionnel, organisationnel, groupal et individuel, le travail, ou notre absence de travail, s'impose dans notre environnement comme une manière de nous définir, de structurer nos vies, notre temps, nos espaces. Il peut être source de notre emprisonnement mental et physique ou terrain propice à nous émanciper individuellement et collectivement.

Ces publications proposent une lecture critique du travail sous le prisme de la souffrance qui peut en résulter. Tout en se voulant dénonciatrices des mécanismes structurels qui produisent insidieusement ces souffrances, elles sont des grilles de lecture de l'expérience vécue ou écoutée par les acteurs des secteurs sociaux, socioculturels, de la santé et de l'économie sociale, dans l'intention d'initier ou de renforcer des cheminements individuels et collectifs vers des issues possibles.

# Intentions de ce livret

- ◆ Discuter la question du travail social dans un contexte social dérégulé;
- ◆ Dénoncer les risques liés à l'idéologie gestionnaire du travail social dans ce contexte structurel critique;
- ◆ Proposer des hypothèses explicatives et d'analyse.

## Publics visés

- ◆ Acteurs et actrices de l'animation, de l'éducation, de l'enseignement, de la formation, des soins de santé, de la culture, du social, de la prévention, de la sécurité ; de l'accompagnement psychologique, social et psychosocial ; de la coordination, de l'encadrement institutionnel.

# TRAVAIL EN ACTION

## **SOMMAIRE**

<b>Introduction</b>	<b>7</b>
<b>Le social dérégulé</b>	<b>9</b>
<b>L'évolution paradoxale du travail social : la montée en expertise</b>	<b>18</b>
<b>L'évolution paradoxale du travail social : des travailleurs sociaux précarisés ?</b>	<b>23</b>
<b>La société du 'Travail sur Soi'</b>	<b>29</b>
<b>Les travailleurs sociaux dépassés ? D'une pauvreté marginale à une pauvreté disqualifiante.</b>	<b>32</b>
<b>En guise de conclusion</b>	<b>33</b>
<b>Notes et références</b>	<b>36</b>

# TRAVAIL EN ACTION

## INTRODUCTION

«Le social barbare est le social dénaturé» (Didier Vrancken)

Dans le cadre de la publication de ses livrets d'éducation permanente, le Centre de Dynamique des Groupes et d'Analyse Institutionnelle a souhaité débattre, avec un groupe de travailleurs sociaux, des thèses défendues par Didier Vrancken dans son ouvrage *Social barbare* paru en 2010. L'hypothèse étant que la situation des intervenants sociaux se serait encore aggravée. Dans cet ouvrage, Didier Vrancken se posait des questions fondamentales sur ces évolutions. Il s'agit donc de questionner ces thèses dérangeantes, cinq ans après leur publication, en se demandant dans quelle mesure elles sont toujours d'actualité, mais surtout, dans quelle mesure elles ont monté en puissance et dénoncent un travail social de plus en plus précarisé.

La trame de discussion de l'atelier d'échanges de pratiques qui accueille des travailleurs sociaux se base sur ce qu'il nous semble être les principales hypothèses formulées par Didier Vrancken dans son livre. Il en explique ainsi la construction : «J'ai testé mes hypothèses en animant pendant plus d'une année un groupe de réflexion avec des travailleurs sociaux autour du thème 'Le travail social en quête de sens'», nous déclare l'auteur. «Ce groupe continue à fonctionner et est appelé à s'élargir. Les travaux et réflexions du groupe ont fait l'objet d'une journée d'études à Liège en mars 2010.

Par ailleurs, ces analyses ont été testées à l'occasion de nombreuses journées d'études, de colloques mais aussi dans le cadre d'un cours que je donne désormais aux étudiants de 2<sup>e</sup> année de Master en ingénierie sociale, Master commun aux Hautes Écoles de la Province de Liège et de la Haute École Libre Mosane (HELMO).»

Sur le thème du travail social, le C.D.G.A.I. a plusieurs publications à son actif : 'Souffrance au travail', et les autres publications de la collection 'Travail en action', notamment les deux livrets présentés lors de la matinée de réflexion du 4 octobre 2014 sur le thème des travailleurs sociaux face aux changements : 'Les travailleurs sociaux face à de nouvelles difficultés au travail' de Jessica Ouraga et 'Contraintes et libertés' de l'équipe de l'asbl Praxis.

Ce livret s'inscrit également dans la thématique de la journée de réflexion du 24 octobre 2015 que le C.D.G.A.I. a organisée à la Haute École de la Province de Liège sur le thème : 'Éthique et travail social, Entre contraintes et libertés, quelles issues à inventer collectivement ?

## **L'ATELIER D'ÉCHANGE DE PRATIQUES DU MOIS D'AOUT 2015**

Cinq travailleuses sociales, d'horizons très divers, ont répondu à notre invitation et ont largement nourri la réflexion.

- ◆ Aude Meulemeester, responsable de communication de la Ligue des Droits de l'Homme<sup>1</sup> a.s.b.l. ; membre du Comité de Vigilance dans le Travail Social (C.V.T.S.) ;
- ◆ Janine Renier, représentante de l'UFAS<sup>2</sup>, Union Professionnelle Francophone des Assistants Sociaux et de ESAN<sup>3</sup>, *European Social Action Network* ;
- ◆ Martine Tanghe, Chargée de Mission - département social, Centre Hospitalier Chrétien (C.H.C.) de Liège<sup>4</sup>;
- ◆ B., Infirmière graduée hospitalière, Coordinatrice des travailleuses médico-sociales des Consultations pour enfants – ONE (Office de la Naissance et de l'Enfant) ;
- ◆ G., Coordinatrice des consultations pour enfants – ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance).

# LE SOCIAL DÉRÉGULÉ

## EN 2010

«Alors que la période des années soixante à quatre-vingt a connu un développement considérable mais rectiligne et univoque, le constat que l'on est contraint de faire aujourd'hui est celui d'un épuisement rapide des formules qui avaient fait leurs preuves pendant trente ans. En effet, si le travail social s'était développé en termes de volume, d'investissements, d'équipements, d'effectifs, on assiste aujourd'hui à une véritable dérégulation et fragmentation des réponses autant que des métiers. Les codes normatifs de l'intervention sociale ont volé en éclats, la carte des compétences professionnelles a été forcée à se complexifier, de nouveaux métiers sont apparus : médiateurs, conseillers, coachs, assistants de justice, formateurs, placeurs, éducateurs, tant d'autres. Sans pour autant qu'il y ait de stratégie sociale explicitée par les pouvoirs publics ou les organismes de formation.»<sup>5</sup>

## L'AVIS DE TRAVAILLEURS SOCIAUX EN 2015

Janine Renier (Assistante Sociale & Thérapeute de Famille, membre d'UFAS et d'ESAN) s'est penchée sur la question de l'éthique dans le travail social en la reliant à la crise économique que nous traversons, lors du colloque organisé en octobre 2014 sur ce thème, par l'UFAS à Bruxelles.<sup>6</sup>

La dérégulation se traduit par une réduction des interventions de l'État dans l'économie, mais aussi dans le champ du social, par la privatisation d'entreprises publiques, l'abandon ou l'assouplissement de réglementations... Elle s'oppose à l'interventionnisme de l'État.

Janine Renier relie le terme «dérégulation»<sup>7</sup>... à la notion de «marchandisation du Travail Social» et à l'omnipotence de la sphère économique et financière telle qu'elle se déploie aujourd'hui au niveau européen.

«L'intégration européenne s'est construite sur le dogme de la pensée néolibérale qui repose sur l'efficacité, la rationalité et l'auto-régulation du marché»<sup>8</sup> La crise économique des années 1970 met en question le modèle des États-providence, lesquels sont mis sous pression.

C'est presque insidieusement et progressivement que ce processus de construction, d'imposition et de légitimation d'une «nouvelle» doctrine s'est élaborée au fil du temps jusqu'à devenir dominante et incontournable aujourd'hui.

**Le traité de Maastricht de 1992** sanctifie cette doxa euro-libérale et officialise la mise en place du «Marché Unique» avec «la concurrence libre et non faussée» en ce compris, la plupart des prestations sociales.

**En Belgique, la question apparaît au grand jour en 1999.** Ainsi émerge sur la scène publique belge la notion d'«État social actif»... inspirée de la Troisième voie de Tony Blair qui sous-tend les réorientations ... de la politique sociale belge et européenne.»<sup>9</sup>

Ce nouvel État est relié aux concepts «d'activation des politiques d'emploi et d'activation des allocations sociales», qui stipule pour la société la demande d'un contrat en retour de ce qu'elle donne aux personnes en difficulté. L'État providence étant en «crise», il s'agit de supprimer ou de corriger les mécanismes de l'ancien système de sécurité sociale qui découragent les gens au lieu de les encourager à être actifs, de façon à ce que le filet de protection sociale ne constitue plus un piège à l'emploi. En effet, dans ce modèle de l'État providence, l'accès aux droits sociaux ne reposait en principe ni sur le mérite ni sur les comportements des individus mais sur un système de droits objectifs renvoyant à des catégories sociales juridiquement définies. Il reposait sur un accord de solidarité sociale, sur un compromis entre travail et capital. Ce compromis, qui portait sur la gestion de la croissance économique et sur le partage de ses fruits, actait la primauté du politique sur l'économique... On a pu ainsi observer un singulier mouvement d'infléchissement de ces droits vers des dispositifs visant à responsabiliser davantage les personnes et à individualiser les protections.

On ne donne plus de manière inconditionnelle, sous couvert d'activation et de pseudo-autonomisation ; il s'agit bien d'une pénalisation de la misère avec son cortège de culpabilisations.

**Ensuite, au niveau européen, surgit à partir de 2006, la Directive Services** qui porte, entre autres, sur les «Services Sociaux d'Intérêt Général» requalifiés de S.I.E.G. (Service d'Intérêt Économique Général). De nombreux services sociaux, au regard de cette directive, se situent souvent à la frontière entre le marchand et le non marchand. La charge de définir les services économiques et ceux qui ne le sont pas revient à chacun des États membres, en vertu du principe de subsidiarité, mais en 2012, malgré de nombreuses avancées, dérogations et mandatements, le statut **d'entreprises** des services sociaux et leur classification erronée dans les Services d'Intérêt Économique Général (S.I.E.G.) reste d'actualité encore aujourd'hui ?<sup>10</sup>

On s'achemine à tous niveaux vers une société néolibérale (de l'Europe, à la nation, à la région vers le niveau communal).

«Ce qui règne en maître aujourd'hui, c'est la loi du marché et cela affecte également le travail social». Cette doxa infiltre insidieusement toutes les pratiques sociales, les termes de gestion sont partout, la quantophrénie<sup>11</sup> et la «concurrence libre et non faussée», gagnent les «Managers du Social» sous le label de «*NEW MANAGEMENT*».

«Nombreux sont les Travailleurs Sociaux qui dénoncent plus que jamais cette politique de dérégulation et de marchandisation du travail social et qui y voient un recul des États au profit du marché et au détriment des acquis sociaux» affirme Janine Renier. «Néanmoins, la crise libère aussi des valences de changements et de nombreux projets «d'Innovations Sociales», assorties du 'Développement du Pouvoir d'Agir – D.P.A.' et de la 'capacitation citoyenne', émergent dans ce contexte tourmenté».

Aude Meulemeester, Responsable de communication à la Ligue des Droits de l'Homme, a fait des études d'assistante sociale puis a suivi un master en Gestion de Projet à la Haute École Paul-Henry Spaak<sup>12</sup> en 2010.

Ce master, tout nouveau à l'époque, est exemplatif des nouveaux métiers du social dont parle Didier Vrancken.

«En deux ans d'études, j'ai dû acquérir des outils, des méthodes de gestion de projet, fortement inspirés des modèles managériaux de gestion de services... Quand on voit émerger des formations qui sont purement des formations de gestion, c'est clair que cela pose des questions !» Les enseignants de son école étaient conscients des dangers et des limites de cette formation et de son appellation, mais ils ont essayé de remplir leur mission en mettant en place de garde-fous, notamment en cultivant l'esprit critique chez les étudiants : «Si nous ne le faisons pas, d'autres vont le faire mais peut-être sans balises éthiques !»... Ce sont des approches centrées sur les résultats et qui mutilent les personnes encore davantage, notamment en les mettant sous la pression d'un contrat moral, celui qui caractérise l'État Social Actif».

B., Infirmière hospitalière à l'ONE déclare : «Les travailleurs sociaux de notre secteur, ce sont quasiment toutes des femmes : soit des travailleuses dans le médico-social, que l'on nomme des T.M.S., soit des infirmières et des sages-femmes. Aujourd'hui, les sages-femmes vont sur le terrain, dans les familles (et quasiment plus à l'hôpital). C'est un service payant et remboursé par l'I.N.A.M.I. (Institut National d'Assurance Maladie Invalidité), une réalité qui modifie la manière de travailler de nos T.M.S., l'intervention est gratuite et la prise en charge est de 100%. Elle relève du service public, tandis que l'accompagnement des sages-femmes, est un service privé. Certaines T.M.S. ont donc du mal à se situer par rapport à cette arrivée des sages-femmes dans les familles. Car quand une sage-femme est allée dans une famille, il arrive que celle-ci ne voie pas l'utilité de l'accompagnement de l'ONE qui intervient pourtant sur bien d'autres aspects que celui de la préparation à l'accouchement et à la naissance.

«Depuis peu, un travail est fait avec les sages-femmes pour que l'ONE puisse s'adapter à leur arrivée individuelle, dans sa sphère d'intervention publique, collective.

Tout le métier évolue sur des sables mouvants. Il s'agit de s'adapter, de choisir des priorités parmi les urgences, de s'adresser à tout le monde avec une attention toute particulière pour les publics précarisés».

G., Infirmière Sociale à l'ONE, est également licenciée en sciences sociales, mais sans que son diplôme soit reconnu par son employeur, déclare : «Aujourd'hui, on a une méthodologie plus structurée qu'avant. Je m'inscris en faux avec ce constat d'une dérégulation nouvelle du travail social. Au contraire ! Nos méthodologies sont à présent plus respectueuses des gens, on fait alliance avec eux, on fait du travail en réseau : des collaborations avec le Service d'Aide à la Jeunesse par exemple... Ce qui ne se faisait pas avant. Par contre, il y a une réelle aggravation des problèmes sociaux ! Des problématiques de plus en plus critiques et complexes sur lesquelles nous n'avons pas prise.»

G. a connu les débuts du travail social, cette période «barbare» du déballage forcé des récits de vie exigé des gens aidés par les services sociaux. Maintenant, il y a un travail en réseau beaucoup plus respectueux des gens, avec des protocoles réfléchis et partagés entre collègues. «Quand j'ai fait ma formation, on misait sur l'empathie et l'étude des principes de Rogers à propos de la bienveillance inconditionnelle. On venait vers les gens avec notre «bon cœur»... Aujourd'hui, les critères de qualité du travail sont plus clairs. Ceux-ci sont mieux identifiables et évaluables que de se demander après un entretien : «est-ce que j'ai été gentille?».

Paradoxalement, ce travail en réseau, largement plébiscité, est devenu plus flou qu'avant en termes d'informations partagées : on ne voit plus aussi bien ce qui est réalisé avec une famille. On voit moins clairement la situation de la famille : la déontologie ne permet pas d'échanger toutes les informations dont on dispose par respect du secret professionnel et des différences de mission entre institutions qui interviennent auprès de la même famille. Cela devient également un travail plus éclaté parfois. Dans une seule structure, les collègues peuvent échanger en interne davantage d'informations.

Sur le constat de dérégulation du travail social énoncé par Didier Vrancken, G. estime que le travail social est au contraire plus structuré qu'avant, grâce à des référentiels qui ont été clarifiés dans des textes (par exemple, sur la démarche de la bientraitance). En revanche, elle est effarée par les projets européens qui viennent catapultier tout ce qui a été mis en place par un travail de longue haleine.

Pour Janine Renier aussi, la méthodologie du réseau est effectivement paradoxale ; il s'agit de prendre en compte la personne humaine à la fois dans sa singularité et dans sa globalité, plongée dans la complexité des phénomènes sociaux, culturels, économiques, politiques ...

Les évolutions sont bénéfiques pourtant ; dans la «coordination locale maltraitance» qu'elle animait antérieurement, l'équipe est passée, au fil du temps, du curatif au préventif : «Au début, on parlait de maltraitance, et maintenant, on travaille dans la bientraitance...». Plusieurs mutations des représentations sont constatées dans ces changements d'appellation et de méthode élaborés dans le travail en réseau. Il y a d'ailleurs l'émergence de formations à la méthodologie du travail en réseau, avec l'apparition du Plan de Services Individualisé (P.S.I.) dédié aux usagers. Mais il faut remarquer un changement signifiant : en 1989, les formations sur cette méthodologie étaient réalisées à l'initiative et à la demande des agents de terrain. Dans cette perspective, les pratiques du réseau prônaient la co-construction plutôt que la séparation entre des services cloisonnés. La portée démocratique de mise en commun était probante et l'éthique de la discussion y régnait de manière appréciée. Les travailleurs sociaux inventaient de nouvelles approches... en s'interrogeant sur le partage du secret professionnel.

Aujourd'hui, c'est à l'initiative des pouvoirs subsidiaires, les institutions en l'occurrence, que la collaboration transversale est mise en œuvre. Il s'agit bien de créer de la coordination horizontale et trans-institutionnelle, en rationalisant l'action sociale jusque-là segmentée entre différents services. Or, paradoxalement, c'est à un processus d'institutionnalisation de ces réseaux que l'on assiste aujourd'hui !

Cette injonction a plus clairement une visée gestionnaire et poursuit l'objectif de faire des économies en «dé-institutionnalisant» les structures d'hébergements plus onéreuses.

Le sens n'émerge plus toujours pour des travailleurs de la base, qui mettent la priorité sur le bien-être des familles qu'ils accompagnent.

Les pratiques de prise en charge dans les familles, l'Aide en Milieu Ouvert (A.M.O.), le *community care* sont valorisés... parfois avec grand bonheur, parfois avec malheur, dans un climat de conflit si les pressions quantitatives et évaluatrices deviennent prioritaires... Le puzzle institutionnel belge (fédéral, région, communauté, province, commune, Europe) complexifie cette mise en réseau, même si «les Plans de Cohésion Sociale» favorisent plus de cohérence au niveau local.

Il y a donc une différence entre un réseau émergent et un réseau descendant qui va rencontrer bien davantage de légitimes résistances aux changements chez des travailleurs sociaux souvent plongés dans des «doubles liens institutionnels» !

Martine Tanghe, Chargée de mission au département social au Centre Hospitalier Chrétien (C.H.C.) de Liège, nous éclaire sur les pratiques en milieu hospitalier : on n'y parle pas de T.M.S. mais de D.M.S., la Durée Moyenne de Séjour. Pour les assistantes sociales qui y travaillent, leur mission s'inscrit dans l'articulation de la logique institutionnelle et de la logique du patient. Les travailleurs sociaux sont fortement instrumentalisés afin d'amener les personnes à quitter le plus vite possible l'hôpital. Il y a une obligation de résultat : s'ils ne respectent pas les normes fixées par l'I.N.A.M.I., les centres hospitaliers sont pénalisés financièrement. Du coup, le travailleur social est tenu de préparer la sortie du patient de manière très précoce - dès l'entrée ! - avec le souci du suivi administratif du patient.

L'hôpital est en train de devenir un plateau technique qui active des partenariats avec des structures extérieures pour que le patient ne reste pas plus longtemps que ce que l'I.N.A.M.I. a fixé comme plafond... «Et les T.M.S. - les travailleurs médico-sociaux - se retrouvent ainsi avec des mamans qui sortent de l'hôpital avec des bébés de 2,2 kg !» précise G.

Sa collègue abonde dans ce sens: «Les normes économiques (des centres hospitaliers notamment) ont été fixées dans une philosophie néolibérale, pas nécessairement au bénéfice des gens. Et nous les travailleurs sociaux, il nous faut y faire face. On voit fleurir des tas de nouveaux métiers, ce qui est bien, mais crée des concurrences d'un côté et des «trous» de l'autre : des problématiques pour lesquelles absolument rien n'est prévu (par exemple, rien n'est prévu pour les illégaux en ordre de quitter le territoire. Qui donne du lait pour les bébés ? Personne...»

«Les travailleurs sociaux en arrivent alors à faire appel à la charité, faute de ne rien avoir d'autre à proposer pour ces problématiques critiques»... confirme la première.

Martine Tanghe : «À l'hôpital où je travaille, au niveau des méthodes, nous disposons de dossiers sociaux informatisés. Avant, c'était des versions papiers et des dossiers plus «brouillons». C'est une amélioration dans la qualité du suivi des personnes. Ces dossiers numériques sont uniquement accessibles en interne, pour des raisons déontologiques liées au secret professionnel, et des passerelles sont développées avec le dossier infirmier informatisé. Par ailleurs, le travailleur social est aujourd'hui intégré dans des réunions multidisciplinaires, où ils ont leur place et du crédit, ce qui n'était pas le cas auparavant». Cette pratique des dossiers numériques n'est cependant pas généralisée dans tous les hôpitaux.

Janine Renier constate qu'avec la Stratégie de Lisbonne<sup>13</sup>, le processus de Bologne<sup>14</sup> rappelle que l'éducation et la formation professionnelle sont les instruments essentiels pour doter les citoyens de compétences, du savoir et des qualifications nécessaires sur le marché du travail et dans la société de la connaissance. L'éclatement des métiers existe en fonction de la loi du marché d'où des remodelages importants dans les études de base sont encore davantage requis... mais suivant quels processus ? Contraints ou participatifs ?

Une refondation de l'identité des travailleurs sociaux est plus que jamais vitale ! Mais suivant quels critères va-t-elle se reconstruire ?

En France, après les «Etats généraux du travail social» un rapport a été remis par Madame Brigitte Bourguignon<sup>15</sup> qui s'intéresse notamment au renforcement de l'identité des travailleurs sociaux et à une réorientation du travail social : «ne pas opposer les approches individuelles et collectives mais les concevoir dans la complémentarité dans le cadre d'un développement local».

Il convient d'éviter que ne se trouvent opposées d'une part, les professions sociales traditionnelles dont les assistants sociaux, et d'autre part, tous ces nouveaux métiers de l'intervention sociale (quatorze diplômes différents en France). Il importe également d'instaurer, dans les formations sociales, un socle commun de compétences, incarnation de l'identité de travailleur social, un temps commun de détermination et d'acquisition des fondamentaux du travail social, ensuite des modules d'approfondissement de connaissance ou de compétence.

Pour les assistants sociaux, il semble primordial de renforcer la formation initiale et continue au travail social collectif pour mieux qualifier les acteurs en la matière : promouvoir l'approche visant le développement du pouvoir d'agir<sup>16</sup>, mais aussi les compétences sur la participation, sur l'élaboration et le pilotage de projets collectifs, sur l'évaluation et sur la recherche-action. «Le même discours se tient en Belgique, constate Janine Renier, en différentes places<sup>17</sup>, sur la nécessaire réorientation et ré-articulation du travail social individuel avec le collectif et le communautaire, bien plus développés».

# L'ÉVOLUTION PARADOXALE DU TRAVAIL SOCIAL : LA MONTÉE EN EXPERTISE

## EN 2010

Le travail social classique connaîtra son apogée au cours des années 70 avec l'essor des écoles sociales, la loi sur les C.P.A.S.<sup>18</sup>, avec le développement de nombreux services sociaux en santé mentale. Mais, d'emblée, ce mouvement engendrera sa propre critique. Tout un courant anti-institutions générera de nombreux débats, remettant en question la fonction de contrôle exercé par le travail social ainsi que l'institutionnalisation croissante des réponses offertes. Dans cette foulée, des expériences alternatives verront le jour autour du travail communautaire et de l'animation socio-culturelle. Ces démarches seront à l'origine de nouvelles professions. Depuis lors, ce que constate Didier Vrancken, c'est une montée du niveau de formation des intervenants. L'arrivée progressive des universitaires dans le champ du travail social contribue certainement à cette perte des repères traditionnels. Et ce d'autant plus que depuis les années 80 mais surtout 90, le patronat public et social fonctionne de plus en plus selon une idéologie gestionnaire calquée sur les organisations privées.

Didier Vrancken évoque également la montée en expertise des travailleurs sociaux au fur et à mesure que se développe cette idéologie gestionnaire. Et, paradoxalement, face à cette augmentation du niveau de formation des travailleurs sociaux et à l'État Social Actif ébranlé par la globalisation dans la fin des années 80, leur travail se précarise.

Sociologues, psychologues, anthropologues, criminologues, gestionnaires, économistes, juristes, diplômés en communication, en marketing et plus généralement en sciences humaines interviennent désormais dans le secteur social. Toutefois, la formation ne trouve pas de corpus théorique unifiant.

On assiste ainsi à une montée en puissance d'une fonction cadre dans les organisations, fonction qui correspond à l'émergence d'un patronat public ou social appelant à une rationalité de plus en plus gestionnaire. On quitte le patronage caritatif d'antan pour un patronat social se confondant avec le management public et social, intégrant davantage les paramètres du nouveau management. Individualisation des compétences, efficacité, quête de performances individuelles, mobilité et flexibilité dans la gestion des effectifs, communication, responsabilisation... en sont autant d'exemples. Les travailleurs sociaux sont questionnés et en pertes de repères face à ces nouvelles couches rationalisatrices.

## **L'AVIS DE TRAVAILLEURS SOCIAUX EN 2015**

«Certains professeurs qui donnent cours dans des écoles de travailleurs sociaux» ajoute Janine Renier, rapportent que les étudiants sont plus conformistes, plus «à droite» qu'avant. C'est l'idéologie du chacun pour soi alors que pourtant on entend parler au niveau du programme officiel de plus de «solidarité et de la nécessité d'une forme d'intelligence collective»...

Rentre-t-on de gré ou de force dans l'idéologie gestionnaire ?

«Dans certaines structures qui sont des A.S.B.L., au service de la population, les pères fondateurs ne sont pas nécessairement universitaires », nous déclare Janine Renier, «Ils peuvent être assistants sociaux mais néanmoins être imprégnés d'une logique managériale et forcés d'une certaine manière d'y entrer ... s'ils veulent travailler à la survie de leurs institutions qui doivent constamment s'adapter à un contexte économique de plus en plus contraignant. Maintenant, dans des structures plus jeunes, les universitaires sont sans aucun doute plus nombreux dans la ligne hiérarchique».

«Oui», précise Aude Meulemeester, «dans mon réseau professionnel, on utilise le terme 'travailleur social' de manière générale, pas seulement pour désigner les assistantes sociales. Dans les profils, il y a effectivement beaucoup d'universitaires.

Nombre d'entre eux avaient à la base une formation d'assistant social. Ils ont poursuivi leurs études afin d'obtenir un titre qui leur permet de trouver des emplois mieux valorisés et avec davantage de responsabilités. Les universitaires n'ayant pas de formation d'assistant social et qui ont finalement accepté un poste et un barème de travailleur social pour pouvoir travailler, sont également nombreux.»

G. le confirme : «Oui, et quand c'est le cas, ils ne sont pas payés comme universitaires mais comme infirmiers ou assistants sociaux, leur diplôme de base».

Elle a aussi vu des universitaires arriver dans son institution, des psychologues surtout dans les équipes SOS Enfant. À l'ONE, les deux participantes ne constatent cependant pas de différence dans la manière de travailler, dans la méthodologie entre les assistantes ou infirmières sociales et les universitaires.

Aude Meulemeester et Janine Renier en revanche, constatent que l'arrivée des psychologues a influencé les méthodes de travail qui sont davantage dédiées aux approches plus individualisées. La psychologisation du travail social est néanmoins ancienne, dans la formation initiale des assistants sociaux, la référence à Carl Rogers<sup>19</sup> était omniprésente.

Il est vrai que l'exclusion est un phénomène collectif, lié à l'évolution économique et à des pratiques politiques visant à exclure des groupes sociaux alors que, notre société actuelle a tendance à lui attribuer des causes individuelles ... et à culpabiliser les personnes !

C'est un signe de plus de l'évolution des mentalités dans le sens d'une pensée plus libérale. Didier Vrancken le constatait aussi : «derrière la notion d'activation propre à l'État social actif, il y a cette idée qu'il appartient à tout un chacun de 'faire en sorte que' ou de 'mettre des choses en place ' face à la menace du risque' ou face au destin. Nous serions en quelque sorte tous responsables face au chômage, face à la maladie, face à l'échec scolaire et aux aléas de la vie car il nous appartiendrait de gérer notre propre parcours de vie. Ainsi, tout échec peut-il être désormais entendu comme un échec potentiel de l'individu. Il y a derrière ces assertions, une idéologie que l'on peut qualifier de néo-libérale, en effet, mais aussi une psychologisation des problèmes sociaux qui pose question.»

Finale­ment conclut Janine Renier, «dans le social, tout est éminem­ment paradoxal : il y a plus d'universitaires, de travailleurs spé­cialisés qu'avant, et en même temps, un grand retour des petits métiers, du volon­ta­ri­at et de la charité, où les interve­nants sont moins spé­cialisés de facto. On les voit interve­nir par exemple via la Plate­forme du Volon­ta­ri­at qui regroupe des centaines de milliers de per­sonnes en Belgique ... Ils interve­nient là où les travailleurs sociaux sont dépassés.»

B. va même plus loin : «on voit de plus en plus souvent des travailleurs mé­di­co-socials en souffrance qui nous rap­portent qu'il y a des per­sonnes en grande pré­carité : il peut y avoir alors un recours à la charité face à ce genre de situations extrêmes car elles ne sentent pas le droit d'intervenir à titre personnel.» On assiste aussi à des projets comme celui qui a été lancé en 2014 par la radio Vivacité, une des chaînes de la RTBF, la chaîne publique en Belgique francophone, pour récolter de l'argent et le reverser dans des projets de charité au profit de l'enfance pauvre.

L'ONE renvoie parfois les gens vers les Restos du Cœur, Saint Vincent de Paul, la Croix Rouge, les curés qui préparent des colis alimentaires ...

«Heureusement qu'on a ces ressources extérieures, nous dit G., car sinon on aurait rien à proposer pour faire face à cette misère. Que va-t-on pouvoir proposer aux Syriens qui arrivent pour fuir la guerre ? Rien n'est prévu...»

Janine Renier évoque les Plans de Cohésion Sociale<sup>20</sup> (P.C.S.) en Wallonie comme une piste de création de solidarité locale, interdisciplinaire, trans-sectorielle. Il s'agit de tisser des solidarités pour faire face aux nouvelles précarités, par du développement local durable. Ce sont des sortes de laboratoires où les gens travaillent à la co-construction de projets. «La Société Providence est préconisée par la Région Wallonne pour faire face aux contraintes «précarisantes» de l'idéologie néolibérale», déclare à cet égard Carine Jansen, Directrice de la Cohésion sociale. «Ce n'est pas une approche par la charité individuelle, mais par la solidarité territoriale».

Le P.C.S. soutient prioritairement le travail en partenariat en vue de renforcer les complémentarités entre les actions des pouvoirs publics et celles des secteurs associatifs ; la sphère privée (famille), la sphère citoyenne et même la sphère de l'économie sociale et solidaire cherchent à travailler de concert .Ce processus s'appuie sur le travail en réseaux et sur la co-responsabilité des acteurs qui prennent ancrage dans la Charte des responsabilités sociales partagées du Conseil de l'Europe<sup>21</sup>.

À l'occasion d'un colloque qui se déroulait à Charleroi en 2010, sur le thème de la Cohésion Sociale, Jacques Donzelot<sup>22</sup>, attirait cependant l'attention sur certains pièges de l'approche collective et communautaire de développement local : «avant on disait aux individus : «prenez en charge votre destin». Maintenant, avec les Plans de Cohésion sociale, on dit aux populations de prendre leur destin en mains, tous ensembles. Cette injonction est somme toute assez similaire». Provocateur, il disait même que les Plans de Cohésion Sociale, pourraient servir de «cache-sexe» face à une misère qui s'aggrave.

En 2011, le Conseil de l'Europe simplifie encore la définition de la Cohésion Sociale «La capacité de la société à assurer le bien-être de tous, générations futures incluses, par la coresponsabilité des acteurs». (*Ibidem*)

L'idéal reste sublime, les solidarités ont été décousues, c'est maintenant aux travailleurs sociaux de les reconstruire avec la population elle-même qui va déterminer ses propres critères de qualité de bien-être.

Aude Meulemeester en convient : «vous faites face à des gens qui sont dans des situations extrêmes, leurs besoins primaires ne sont pas rencontrés. S'ils ne sont pas rencontrés, on ne peut pas leur proposer des projets socio-culturels ou éducatifs, ils ont d'autres priorités ! S'il y a beaucoup de bénévoles, c'est parce que la pauvreté augmente, et cette pauvreté est une exclusion organisée par des partis politiques qui se disent de gauche : l'exclusion du chômage de 18.000 personnes !»

En Belgique, il y a 600.000 bénévoles (rebaptisés volontaires) qui complètent, par la charité, ce à quoi les travailleurs sociaux ne peuvent faire face tellement les besoins sont urgents et graves, sans compter les restaurants du cœur, une quinzaine à ce jour, dont Liège, Verviers, Charleroi, Namur, Mons, Marche... Ces constatations interpellantes devraient être relayées au niveau politique !

«Ainsi, poursuit Aude, dans les Centres pour Réfugiés, il y avait de l'argent pour de magnifiques projets. Ils ont été supprimés puisque les budgets alloués ont été réduits à néant. Il faudrait en injecter à nouveau dans ces centres vu l'arrivée actuelle des réfugiés. Belle clairvoyance !»

## **L'ÉVOLUTION PARADOXALE DU TRAVAIL SOCIAL : DES TRAVAILLEURS SOCIAUX PRÉCARISÉS ?**

### **EN 2010**

«La fragilité du travail social s'exprime souvent à travers des contrats d'emploi précaires et de faibles salaires. Les contrats de travail des travailleurs sociaux se sont précarisés et paradoxalement, les CDD sont encore les plus favorables par rapport à d'autres contrats encore plus instables. Les travailleurs sociaux en arrivent dès lors à une bien étrange situation : aider des publics en difficulté à se réinsérer, à retrouver un emploi, à s'impliquer dans la vie sociale quand ils voient se refléter en grande partie les difficultés qu'ils vivent eux-mêmes. Nombre d'entre eux, les animateurs de quartier et de projets en particulier, sont d'ailleurs issus du milieu dans lequel ils interviennent. Si eux-mêmes ne sont plus directement usagers des services sociaux, leur famille bénéficie souvent de l'aide sociale ce qui ne va pas sans soulever des problèmes quant à leur positionnement.

Évoluant dans la nébuleuse des emplois du social, l'intervention sera ainsi tiraillée entre d'un côté la montée des travailleurs hautement qualifiés et diplômés, formés aux techniques de gestion et, de l'autre, des intervenants du relationnel, moins qualifiés, précarisés, en quête de reconnaissance.»<sup>23</sup>

S'ajoute à cela que toute intervention sur les personnes se déploie dorénavant dans un contexte d'inflation décrétable et réglementaire témoignant, malgré les idées reçues à cet égard, d'un investissement considérable de la puissance publique dans les moyens octroyés aux politiques sociales. Mais, cette démultiplication des initiatives et des services a aussi pour conséquence une opacification du champ des politiques sociales tant il devient difficile pour le professionnel comme pour l'usager de se retrouver dans un véritable enchevêtrement de services et de procédures. Les travailleurs sociaux doivent apprendre à se débrouiller dans les dédales juridiques et légaux, la quête de financement, la connaissance des champs institutionnels fédéraux, régionaux, locaux,... Le social perd en lisibilité.

## **L'AVIS DE TRAVAILLEURS SOCIAUX EN 2015**

G. : «La précarisation touche tout le monde, on a tous davantage de difficultés depuis la crise. Le choix de cette profession est une quête de reconnaissance, mais les travailleurs sociaux sont précarisés par leur statut privé (femmes seules avec enfants) et financier (salaires assez bas). C'est difficile pour eux, encore davantage quand ils ont besoin d'une voiture pour leurs déplacements professionnels mais qu'ils ne peuvent pas en avoir pour des raisons financières.»

Janine Renier confirme : «il y a une sorte de hiérarchie entre assistants sociaux et éducateurs et elle persiste malgré l'augmentation du niveau d'étude de ces derniers. Cette hiérarchie s'est étendue aux nouveaux métiers du social, notamment avec les animateurs qui sont les moins valorisés parmi tous ces métiers.»

Quant à B., c'est à l'opacité qu'elle fait référence quand elle déclare: «les asbl sont à la recherche de tout ce qui peut financer les actions sociales, notamment les appels à projets de la Fondation Roi Baudouin... Les dossiers sont tellement énormes que ces asbl doivent engager quelqu'un pour réaliser le travail de rédaction de ces dossiers à transmettre aux pouvoirs subsidiaires. Ce sont souvent des universitaires d'ailleurs, qui sont arrivés dans les asbl de cette manière-là. Ils sont également arrivés suite à la nouvelle contrainte du *reporting* exigé par les pouvoirs subsidiaires. C'est notamment le cas à la Fédération Wallonie Bruxelles. On en arrive à ce que des travailleurs sociaux passent un temps fou à écrire des projets (sans garantie de les obtenir!) au détriment de l'action à réaliser. C'est aberrant !»

## UN ÉLÉMENT NEUF

Un autre aspect à soulever, absent du travail de Didier Vrancken, et sans doute lié à l'actualité récente, est la question de la réaction de rejet des travailleurs sociaux obligés à exercer un contrôle social croissant, directement ou indirectement.

Brigitte a fait partie d'un jury au SELOR, le Bureau de sélection de l'Administration fédérale, et a été étonnée d'assister à l'arrivée de travailleurs sociaux dans un grand mal-être, qui essayaient de quitter leur emploi car ils souffraient du changement qu'opérait dans leur fonction la nouvelle loi d'exclusion des chômeurs. Ils étaient devenus des agents d'exclusion au lieu d'être des agents d'insertion. Ils postulaient pour des postes d'assistants sociaux car ils souhaitaient absolument quitter au plus vite leur travail. Leur mission avait changé, était devenue inhumaine et contribuait à leurs yeux à la précarité des gens. «Cette situation», nous dit Janine, «c'est ce que Christophe Dejourns<sup>24</sup> appelle 'la souffrance éthique'.»

Jessica Ouraga<sup>25</sup> l'évoquait aussi lors de la matinée de réflexion organisée par le C.D.G.A.I. le 4 octobre 2014.

«On note également,» nous dit G., «que les travailleurs sociaux n'osent plus aller au domicile des gens à cause des agressions qu'ils subissent (au sein des services d'aide à la jeunesse et des CPAS notamment)...»

Janine Renier : «cela devient du contrôle à domicile !»

G. : «en plus, on leur demande des choses contradictoires en fonction de la personne qui fait la visite : Pour le CPAS, il faut un frigo vide, et pour l'ONE, il faut un frigo plein !»

À l'origine, dans le travail social, la visite domiciliaire était réalisée pour avoir une vision globale de la situation de la personne, de la famille. Le but était de se rendre compte de tous les problèmes de cette personne ou de cette famille, pour mieux les aider.

Ce n'est plus du tout la même chose quand il s'agit d'une visite inopinée au domicile dans le cadre du contrôle du chômage ou du CPAS !

Dans le cadre du Comité de Vigilance, on entend souvent des interpellations d'assistants sociaux qui n'en peuvent plus car ils ont été forcés d'ouvrir les bacs à linge, de fouiller des frigos ... Des observations relayées dans leur rapport qui peuvent enclencher des décisions qui pénalisent les gens suite à leur visite. Cela rend leur tâche impossible à leurs yeux.

Les mêmes interpellations sont adressées en nombre croissant à l'Union Francophone des Assistants Sociaux également. C'est notamment sur cette base que la journée du 4 octobre 2014, citée précédemment, a été organisée par le C.D.G.A.I. pour susciter questionnement et pistes de solutions construites collectivement.

En ce qui concerne les assistants sociaux du CPAS, on est au-delà du paradoxe avec la nouvelle réglementation ! Ces situations, qui relèvent du dilemme professionnel, arrivent de plus en plus souvent. Entre aide et contrainte, il y a une distorsion : les gens sont pris entre deux loyautés. C'est une forme de souffrance au travail.

**A titre d'illustration de ce phénomène, on peut relever un extrait de la *newsletter* du CAIPS publiée en septembre 2015 :<sup>26</sup>**

### **Octroi du revenu d'intégration aux exclus du chômage par les CPAS**

«Plusieurs affiliés s'inquiètent de l'attitude de CPAS par rapport aux chômeurs exclus par l'ONEM ; on nous rapporte que des CPAS tenteraient de refuser d'octroyer le revenu d'intégration sur base de la décision de sanction de l'ONEM : si la motivation de la décision repose sur ce seul constat, c'est illégal. Tentons de faire le point.

Constatons d'emblée qu'il est très malaisé de rassembler des informations sur les pratiques existantes en l'absence de centralisation de données les concernant ; les retours que nous recevons indiquent des attitudes à géométrie variable. Il semble bien qu'une majorité de CPAS accorde le revenu d'intégration (RI) en cas de sanction par l'ONEM, mais on nous rapporte que certains tenteraient de le refuser sur base du motif que le demandeur n'est pas disponible à travailler. Cette motivation reposerait sur la seule décision de l'ONEM estimant les recherches d'emploi du demandeur comme insuffisantes. En effet, les CPAS peuvent conditionner l'octroi de l'aide sociale financière, tout comme le RI, à la preuve de «disposition au travail».

La loi organique des CPAS de 1976 stipule en effet que le CPAS «peut refuser ou suspendre l'aide sociale financière pour non disposition au travail». La personne doit être disposée à travailler, à moins que des raisons de santé ou d'équité l'en empêchent ; le CPAS examine la preuve de cette disposition au travail. Elle doit être évaluée selon les possibilités concrètes et les efforts personnels de l'intéressé ; il faut tenir compte de la situation spécifique du demandeur, son âge, sa formation, sa santé, son éducation,...

## Y A-T-IL UN CODE DE DÉONTOLOGIE POUR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ? ET EST-IL CONTRAIGNANT ?

Janine Renier : «Oui, il existe un code de déontologie élaboré par l'UFAS<sup>27</sup>; ce code est reconnu par la Fédération Internationale des Assistants Sociaux et par le Conseil de l'Europe (commission des droits de l'homme). Le Code de déontologie fut élaboré en 1948 par les associations professionnelles. Il y aura plusieurs révisions en fonction de l'évolution de la profession. L'assistant social prend l'engagement personnel de pratiquer le service social selon les règles de l'art et de la science et conformément aux principes énoncés dans le Code de déontologie et ceci dans n'importe quel secteur du service et de l'action sociale où il est amené à intervenir.

Le respect du Code est contraignant pour l'exercice de la profession par sa dimension professionnelle, morale ou éthique. Les membres de L'UFAS sont invités à le signer en devenant membre de l'organisation et s'engagent à le respecter. Tous manquements aux exigences des principes énoncés dans le Code peuvent être soumis soit à la Commission de déontologie de l'UFAS, soit le cas échéant, portés devant les juridictions compétentes. En effet, si, à l'instar de l'obligation au secret professionnel, l'obligation déontologique correspond à une obligation juridique sanctionnée pénalement, sa violation peut justifier si nécessaire, d'être portée devant les juridictions ad hoc... et donc conduire à une condamnation pénale en cas de poursuite judiciaire par le ministère public.

Par exemple, un travailleur social peut être interpellé par le juge pour faute professionnelle en faisant référence à la loi sur le secret professionnel et au non-respect de celui-ci. Tout manquement grave peut être sanctionné par la loi, mais de nombreuses dérogations existent notamment pour les situations où la protection de personnes en danger nécessite un signalement.

Dans d'autres contextes, ce code n'est pas soumis à signature et il n'y a pas donc à proprement parler d'ORDRE des Assistants Sociaux...»

Les infirmières sociales ont également un Code de Déontologie depuis 2004. Mais il n'y a pas de Conseil de l'ORDRE Professionnel Infirmier, même si cette question a été de multiples fois mises en débat sans aboutir encore à une concrétisation. Pas encore installé chez nous, cet organe constitue déjà à l'étranger une des nombreuses étapes qui ont jalonné l'évolution de la profession.

Un groupe de travail (désignation des membres et experts) vient d'être mis en place ce 19 mai 2015 en Belgique sur ces sujets.<sup>28</sup>

Dans le secteur de l'Aide à la Jeunesse, qui dépend de la Fédération Wallonie Bruxelles, là il y a un code de déontologie<sup>29</sup> qui est présenté comme une garantie pour les bénéficiaires de l'aide puisque son respect est considéré comme un droit pour le jeune et sa famille».

## LA SOCIÉTÉ DU 'TRAVAIL SUR SOI'

### EN 2010

«D'un individu-providence, garanti et protégé en droit, on passerait à un individu plus incertain, amené à prendre des risques et à chercher en même temps à se prémunir contre les coups du sort tout au long de son existence. On peut même évoquer un renversement du rapport au risque. «Un modèle responsabiliste tend à se substituer à un modèle solidariste» déclare Didier Vrancken. Avec ce nouveau modèle, le risque deviendrait une opportunité à saisir. L'incertitude deviendrait ainsi une réalité quotidienne et ordinaire. De ce fait, le travail social chercherait moins à intervenir sur le problème et à y répondre à la place de la personne qu'à l'équiper, à la 'capaciter' afin qu'elle trouve elle-même les moyens d'y faire face dans un contexte de délitement social. L'usager de l'action sociale devient une personne qu'il faut aider à faire ses choix, à s'engager et à se déplacer dans la vie sociale. Et devant la complexité des situations et des demandes, le travailleur social est renvoyé à un sentiment de débrouille au quotidien. Le terme d'intervention sociale et d'intervenants sociaux semble s'imposer pour rassembler des situations professionnelles disparates.

Le social se voit de plus en plus sollicité pour prendre en compte les aspirations des individus à plus d'autonomie, de reconnaissance de leurs parcours de vie, de leurs spécificités d'âge, de sexe, de culture, de langues, de modes de vie, de rythmes sociaux, etc. L'identité professionnelle des TS n'en paraît que plus incertaine. «Un modèle responsabiliste tend à se substituer à un modèle solidariste» déclare l'auteur. On peut dès lors s'interroger sur la complexité croissante des demandes à l'égard des travailleurs sociaux, des demandes qui touchent aux choix de vie ?

## L'AVIS DE TRAVAILLEURS SOCIAUX EN 2015

Au niveau des urgences hospitalières, c'est plus *hard* nous déclare Martine. «C'est à ce moment-là que les gens déballet tous leurs problèmes. Quand il y a une hospitalisation, ils ont davantage de temps pour qu'on les écoute. Pour les travailleurs sociaux, c'est un travail social frustrant. Il ne leur est jamais possible de gérer l'ensemble des choses. Il y a tellement à faire, donc on saucissonne ! Pour les gestionnaires hospitaliers, une bonne assistante sociale, c'est une assistante sociale qui fait sortir le patient très vite... C'est à peine une caricature. Elle rend compte assez fidèlement de notre réalité.»

«Les problèmes que nous soumettent les personnes avec qui nous entrons en interaction sont effectivement très complexes» renchérit G. «On voit de plus en plus souvent des gens complètement dépassés par la complexité de ce qui leur arrive... On voit aussi que pour des problèmes de santé mentale, les bénéficiaires doivent démontrer leur motivation pour intégrer un service d'aide alors qu'ils sont au bout du rouleau ! Et ils doivent se montrer motivés par rapport à un projet de vie, c'est-à-dire un projet d'insertion socioprofessionnel, d'augmentation de leur employabilité, construit comme condition d'admission dans les maisons d'accueil en psychiatrie...»

«Oui, tout à fait», confirme sa collègue de l'O.N.E. «Cela se vérifie en prénatal, où les travailleurs sociaux travaillent avec de futures mères qui sont précarisées suite à des problèmes de toxicomanie, d'alcoolisme, de couple qui casse, de retour chez les parents par manque de moyens financiers, ...

Ce sont des problèmes multiples, des situations inextricables ! Et nombreuses ! De plus en plus, les problèmes sont dramatiques et complexes. Des parents qui ont eu eux-mêmes des enfances dramatiques qui refont des familles du même type». «Déjà ce sont des personnes qui ne savent pas s'occuper d'elles-mêmes. Elles ne savent pas non plus s'occuper de leurs enfants. Ça manque d'une aide d'accompagnement plus proche pour aider à éduquer tous les jours. D'autant plus que les séparations sont beaucoup plus fréquentes depuis dix ans et que cela aggrave ce type de problèmes.»

Janine Renier : «la complexité est multidimensionnelle pour les assistantes sociales. Avant, la manière de travailler relevait du saucissonnage entre institutions. Aujourd'hui, on essaie de réintroduire du travail collectif, en réseau, et de collectiviser l'aide plutôt que de continuer l'individualisation induite par la psychologisation importante du travail social. Comme on le faisait avant, durant les Trente Glorieuses (de 1945 à 1973), ces trente années de progrès économique ininterrompu qui ont suivi la fin de la deuxième guerre mondiale en Europe ...»

«Les terrains de foot, les jardins communautaires,... ce genre de propositions collectives, ça revient» confirme G.

Janine Renier : «Avec l'usage du socio-génogramme<sup>30</sup>, nous modélisons l'ampleur des problèmes, mais surtout leur complexité, la place de l'utilisateur est dessinée dans son environnement pertinent et cet outil permet de la sorte de percevoir l'interaction entre tous réseaux d'aide parfois dysfonctionnels».

Il est réalisé avec la participation de l'utilisateur et de tous les professionnels présents par l'intermédiaire d'un des membres du réseau qui assume le rôle de référent ou agent de liaison. Cela permettrait donc, selon Janine Renier, «de construire avec aisance le Plan de Services Individualisé de l'utilisateur (P.S.I.) évoqué plus avant».

# LES TRAVAILLEURS SOCIAUX DÉPASSÉS? D'UNE PAUVRETÉ MARGINALE À UNE PAUVRETÉ DISQUALIFIANTE.

## EN 2010

«Une des hypothèses centrales de l'ouvrage de Didier Vrancken est que nous serions passés d'une pauvreté marginale à une pauvreté disqualifiante. On entend par là qu'une grande partie de la population est mise à l'écart du marché du travail, dans un contexte de montée du chômage et des statuts précaires et que l'on peut dès lors évoquer la pauvreté d'exclusion. L'ouvrage montre que cette nouvelle forme de pauvreté affecte désormais l'ensemble du système social et que la société moderne génère d'innombrables décrochages conjugaux, scolaires, familiaux, professionnels. Les moyens mis en œuvre par l'assistance sont dépassés, submergés par cette montée en puissance de l'exclusion et se débattent dans un statut flou, sans projet politique intégrateur, en quête de légitimation. Et au milieu de tout cela émerge une nouvelle conception du travail social, plus gestionnaire, en recherche de paramétrage et d'instrumentation de l'action sociale.»

En quête perpétuelle de sens, le social se cherche une raison à travers la diversité de ses usages et de ses interpellations par l'usager...

## L'AVIS DE TRAVAILLEURS SOCIAUX EN 2015

«Oui», nous disent toutes nos participantes, «la situation s'aggrave».

«Au préalable», nous dit B., «on a une médecine à deux vitesses, une médecine disqualifiante : les médecins distinguent les patients qu'ils vont voir en cabinet privé et ceux qu'ils verront aux consultations de l'hôpital (service public). Ce n'est pas la personne qui fait son choix mais le médecin. À la base, c'était pour permettre de diminuer les coûts d'honoraire, mais c'est devenu disqualifiant».

«On a rapporté», nous dit G., «qu'il y a des hôpitaux qui demandent de laisser une montre, un téléphone portable,... comme caution pour le paiement car ils craignent que la personne quitte l'hôpital sans payer. C'est surtout au moment du paiement qu'on la voit, cette pauvreté». Les SDF<sup>31</sup> sont d'ailleurs envoyés au Centre hospitalier régional de la Citadelle car, en tant qu'hôpital public, il est obligé d'accueillir tout le monde.»

Janine Renier se demande «si le social n'aurait pas intérêt à se solidariser davantage encore avec de pistes de travail dans le champ économique, ...dans le cadre de l'économie sociale et solidaire où 'la responsabilité sociale de l'entreprise' est mise en avant et où la 'finalité sociale' est évidente : par exemple, des jardins solidaires, des projets de coopératives... Tout cela pour ouvrir des alternatives au modèle économique « néo-libéral » dominant.»

Il semblerait pertinent de proposer un autre modèle aussi de société solidaire dans d'autres secteurs de l'animation, de la culture et de l'éducatif. «À Verviers, par exemple, il n'y a quasi pas de lieux de rencontre dans la rue (pas de plaines de jeux par exemple !). En Angleterre, il y a des plaines de jeux à tous les coins de rue !», commente une des coordinatrice de l'O.N.E. Elle ajoute, «Mais parfois, il faut aussi savoir se mettre cent ans en arrière quand on dit que le travail social recule...»

## EN GUISE DE CONCLUSION

En entamant la démarche d'écrire ce livret, nous nous étions posé la question de savoir si les cinq thèses défendues par Didier Vrancken dans son ouvrage *Social Barbare* s'étaient confirmées.

La réponse est clairement oui. Et on peut même dire qu'elles se sont aggravées. Le travail social s'est étendu à de nouveaux publics. Comme s'il était l'ultime barrière d'une société qui voit son modèle social se fissurer et s'ouvrir des failles d'où émergent de nouvelles pauvretés.

En devenant cette digue ultime, il s'est banalisé et a perdu légitimité et visibilité, en s'ouvrant à de nombreuses formations en sciences humaines. Une d'elles est la science de la gestion qui monte en puissance et oblige le travail social à des rôles de contrôle qui lui sont étrangers.

Au travail social classique d'intégration succède peu à peu un travail social qui encourage (et contraint ?) au travail sur Soi, et évolue peu à peu vers un principe de régulation sociale, en rendant l'individu responsable de son sort et comptable de ses efforts pour subvenir à ses besoins.

Mais il y a aussi des évolutions encore plus préoccupantes : la «rétraction» du social par le développement du bénévolat, par le retour à la charité individuelle, par l'émergence de solidarités spontanées. Si une partie croissante de la population survit difficilement entre emploi et non-emploi, on voit réapparaître les SDF, les pauvres itinérants, les sans-abris, les oubliés. Par rapport à eux, le travail social garde toute sa légitimité et sa nécessité mais tend à devenir une voie parmi d'autres, comme s'il était dépassé par son objet.

Dans une société qui génère l'exclusion, le travail social continue de s'accomplir auprès des plus démunis mais dans des conditions de plus en plus difficiles et complexes. Le relais du politique s'impose au risque de mettre en cause la cohésion sociale, seule garante de la vie en société.

En somme, les thèses de Didier Vrancken ont été largement confirmées par nos participantes, dans le sens d'une aggravation de la précarisation du travail social et de ceux qui le mettent en œuvre.

«Social barbare, avons-nous dit... Ce sera sans doute un social sans places. Pas de place clairement identifiée pour le professionnel, alors qu'il joue un rôle central dans la mise en œuvre des politiques sociales. Pas de place non plus pour l'usager, alors que les difficultés montent en puissance.

On nagerait une fois de plus en plein paradoxe, celui d'un travail social ayant gagné en centralité mais ayant perdu en légitimité, faute d'un véritable renouvellement du discours et du projet politiques alors que les acteurs en présence, les enjeux, les odes de régulation ont sensiblement évolué». (Vrancken, 2010, page 89).

## **DIDIER VRANCKEN**

Docteur à l'Institut d'Études politiques de Paris, Didier Vrancken est professeur de Sociologie à l'Université de Liège où il dirige le Centre de Recherche et d'Intervention sociologiques. A côté de ses fonctions actuelles de Président (doyen) des sciences humaines et sociales de l'ULG, il est Vice-président de l'Association internationale de sociologie (AISLF).

L'ouvrage de Didier Vrancken actualise et transpose dans le champ de l'action sociale des thèses développées dans d'autres ouvrages publiés en Belgique et en France au cours de la dernière décennie :

- ◆ (2002), *Le crépuscule du social*, Bruxelles, Labor.
- ◆ en collaboration avec Macquet, Christian, (2006), *Le travail sur Soi. Vers une psychologisation de la société ?*, Paris, Belin, coll. «Perspectives sociologiques»
- ◆ (2010), *Le nouvel ordre protectionnel*, Lyon, Parangon, coll. «Situations et Critiques», ouvrage rédigé en 2008, achevé bien avant la rédaction du *Social barbare*.

Didier Vrancken est également l'auteur de plusieurs rapports belges et internationaux relatifs au statut de la personne âgée et de la problématique des retraites, (dont plusieurs en collaboration avec Oligierd Kutu), au sujet des politiques de santé (mentale) et du concept d'État social actif (plusieurs sont parus en tant que rapports de la Fondations Roi Baudouin). Il est également l'auteur de rapports sur le Plan Marshall déployé en Région wallonne.

Il déploie également un grand nombre d'activités éditoriales, en particulier auprès de la maison d'éditions De Boeck et Larcier (Département De Boeck Université). Il est aussi membre de fondations de recherche (les fondations Hela, Van Beneden, Duesberg-Baily Thil Lorrain et Duesberg Post-Doc, Docquier) et administrateur de la Fondation de Promotion de la Recherche à l'Université de Liège, depuis 2008.

## NOTES ET RÉFÉRENCES

1 LIGUE DES DROITS DE L'HOMME : <http://www.liguedh.be/composition-administrative-de-la-ligue-des-droits-de-lhomme/77-permanents-departements>

2 UFAS : <http://ufas.be/tribune-des-assistants-sociaux/index.html> ; <http://ufas.be/d-ontologie/principes-thiques-en-service-social.html>

3 ESAN : <http://www.esan-aisbl.eu/> ; <http://cms.horus.be/site/99907/AboutUs.asp?DocID=8181>

4 CENTRE HOSPITALIER CHRÉTIEN (C.H.C.) de Liège : <http://www.chc.be/Les-Cliniques/Clinique-Saint-Joseph-Liege/Accueil.aspx>

5 Donjean, Christine – Vrancken, Didier (21/09/10 2015), © Université de Liège - [http://reflexions.ulg.ac.be/cms/c\\_28876/fr/social-barbare?part=2](http://reflexions.ulg.ac.be/cms/c_28876/fr/social-barbare?part=2) -, page 2

6 Renier, Janine : «Entre Souffrance Ethique» et «Ethique de Reliance» que peuvent les travailleurs sociaux ?» UFAS 23/10/2014 à Bruxelles - <http://ufas.be/actualit-s/s%C3%A9minaire/jeanine%20renier.html>

7 La dérégulation désigne une politique qui consiste à réduire ou à supprimer la régulation d'un secteur économique ou d'une profession, ou bien à rendre plus libre la fixation des prix. Elle a pour objectif de favoriser la concurrence et l'innovation en s'appuyant sur le postulat d'une dynamique naturelle des marchés en question et de leur capacité d'autorégulation

8 Askenazy Philippe, Coutrot Thomas, Orléan André et Sterdyniak Henri *Manifeste d'Economistes atterrés, Crise et dette en Europe* - Les liens qui libèrent, Paris - 30 octobre 2010.

9 Isabelle CASSIERS : «De l'État providence à l'État social actif : quelles mutations sous-jacentes» ? Communiqué de presse Regards économiques n°36 - <http://www.uclouvain.be/cps/ucl/doc/econ/documents/RE036CP.pdf>

10 Joël HENRY - Michel CHAUVIÈRE : « POINT SUR LES SERVICES SOCIAUX D'INTERÊT GÉNÉRAL » (SSIG) Mai 2012 [http://www.789radiosociale.org/IMG/pdf/POINT\\_SUR\\_LES\\_SERVICES\\_SOCIAUX\\_mai\\_2012.pdf](http://www.789radiosociale.org/IMG/pdf/POINT_SUR_LES_SERVICES_SOCIAUX_mai_2012.pdf)

11 Guillaume Frasca Media Part 17 février 2010 : «Quantophrénie : pathologie qui consiste à vouloir traduire systématiquement les phénomènes sociaux et humains en langage mathématique.» « Le chiffre est devenu la nouvelle marotte de la droite la plus libérale et antisociale, qui souhaiterait voir la pauvreté convertie en statistique pour mieux la cacher sous le tapis. Voici bien un immigré qui n'effraie personne, car un chiffre, ça ne sent ni la sueur ni les pleurs, ça obéit au doigt et à l'œil, ça se maquille si on lui ordonne, ça s'exporte facilement, permettant de parader dans les concours internationaux, comme des caniches bien peignés. Un chiffre, c'est l'argument imparable pour tout politique en mal de légitimité ; il lui offre à bas coût l'onction suprême de l'objectivité. Mais ce baume semble pour le moins frelaté. Sous couvert d'un scientisme tout objectif, que d'autres baptiseraient pragmatisme, il permet certes de renvoyer les idéologies à leurs errements socialo-communistes, à leurs utopies fêtardees, à leurs rêveries inconséquentes, pour laisser les grandes personnes faire leurs comptes, armées d'une calculatrice, d'un tableur Excel, que dégainent tout bon gestionnaire. Comme d'autres auraient pu dire «Le chiffre, lui, ne ment pas». », Mediapart, <http://blogs.mediapart.fr/blog/guillaume-frasca/160210/quantophrenie>

12 Haute École Paul-Henry Spaak : <http://www.he-spaak.be/he-spaak/index.php>

13 La stratégie de Lisbonne, ou agenda de Lisbonne, ou processus de Lisbonne, est l'axe majeur de politique économique et de développement de l'Union européenne entre 2000 et 2010, décidé au Conseil européen de Lisbonne de mars 2000 par les quinze États membres de l'Union européenne d'alors.

L'objectif de cette stratégie fixé par le Conseil européen de Lisbonne est de faire de l'Union européenne « l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde d'ici à 2010, capable d'une croissance économique durable accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et d'une plus grande cohésion sociale ». Les moyens envisagés sont la réalisation d'une série de réformes globales et interdépendantes, alors que les actions menées par l'un des États membres seront d'autant plus efficaces que les autres États membres agiront de concert. Les champs de réforme sont l'innovation comme moteur du changement, l'« économie de la connaissance » et le renouveau social et environnemental.

À mi-parcours, en 2004–2005, l'analyse de la stratégie de Lisbonne a montré que celle-ci avait été jusqu'alors un échec parce que les États membres n'ont pas tenu leurs engagements pris selon la méthode ouverte de coordination, non contraignante. La stratégie a été recentrée en 2005 sur la croissance économique et l'augmentation de l'emploi.

[https://fr.wikipedia.org/wiki/Strat%C3%A9gie\\_de\\_Lisbonne](https://fr.wikipedia.org/wiki/Strat%C3%A9gie_de_Lisbonne) (consulté le 22.11.15).

14 Le processus de Bologne est un processus de rapprochement des systèmes d'enseignement supérieur européens amorcé en 1998 et qui a conduit à la création en 2010 de l'Espace européen de l'enseignement supérieur, constitué de 47 états. Cet espace concerne principalement les états de l'Espace économique européen ainsi que, notamment, la Turquie et la Fédération de Russie.

15 Rapport de Brigitte Bourguignon «Reconnaître et valoriser le travail social» :

<http://www.gouvernement.fr/partage/5068-rapport-reconnaitre-et-valoriser-le-travail-social>

16 Claire Jouffray et Bernard Dutrieux- Journées nationales de l'ANPASE- octobre 2014 : «Développement du Pouvoir d'Agir, un changement de posture pour les Travailleurs Sociaux»

<http://mon-anpase.e-monsite.com/medias/files/developpement-du-pouvoir-d-agir-biarritz-octobre-2014-.pdf>

17 Edouard Delruelle, Professeur de Philosophie Politique, «Un pacte pour la Wallonie» projet Zénobe 2, « revaloriser et réinventer le travail social », pages 55 à 59, <http://edouard-delruelle.be/un-pacte-pour-la-wallonie/>

18 C.P.A.S. : Centre Public d'Action Sociale

19 «Carl Rogers et la Relation d'Aide» ; [http://masterprotc4.free.fr/IMG/pdf/Carl\\_Rogers\\_et\\_la\\_relation\\_d\\_aide-2.pdf](http://masterprotc4.free.fr/IMG/pdf/Carl_Rogers_et_la_relation_d_aide-2.pdf)

20 Plan de cohésion sociale des villes et communes de Wallonie : <http://cohesionsociale.wallonie.be/actions/plan-de-coh%C3%A9sion-sociale-des-villes-et-communes-de-wallonie-pcs>

«En 2004, le Conseil de l'Europe définit la cohésion sociale d'une société moderne comme la capacité de la société à assurer de façon durable le bien-être de tous ses membres, incluant l'accès équitable aux ressources disponibles, le respect de la dignité dans la diversité, l'autonomie personnelle et collective et la participation responsable. Il ajoute que cela implique l'engagement social à réduire les disparités au minimum et à éviter toute polarisation.»

21 Conseil de l'Europe :

<https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=2152043&Site=CM>

22 Jacques DONZELOT, «Cohésion sociale et citoyenneté urbaine», Maître de Conférences en sociologie politique, Université de Paris X Nanterre, Directeur du CEDOV (Centre d'Etudes, d'Observation et de Documentation sur les Villes), Directeur du CEPS (Centre d'Etudes des Politiques Sociales) - «Promouvoir la cohésion sociale au niveau européen : des concepts et des indicateurs au service de l'action» 14 et 15 octobre 2010 à Charleroi BE

23 Christine Donjean - Didier Vrancken : © Université de Liège - [http://reflexions.ulg.ac.be/cms/c\\_28876/fr/social-barbare?part=3](http://reflexions.ulg.ac.be/cms/c_28876/fr/social-barbare?part=3) -21/09/10 2015, page 3

24 Christophe Dejours : « Souffrance en France » - La banalisation de l'injustice sociale, publié aux éditions du Seuil en 1998.

25 Jessica Ouraga, «Les travailleurs sociaux face à de nouvelles difficultés au travail» (Ouraga, J., 2013) et Praxis, 2013, Contraintes et libertés, (CDGAI, 2013) : [http://media.wix.com/ugd/08846d\\_32fd23fe0f74465789b4a088b2bc6970.pdf](http://media.wix.com/ugd/08846d_32fd23fe0f74465789b4a088b2bc6970.pdf)

26 CAIPS - Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale

Le CAIPS est une fédération qui a pour but de promouvoir les activités d'insertion sociale et/ou socioprofessionnelle, ainsi que l'économie sociale. Elle regroupe des associations, des CPAS et des sociétés à finalité sociale développant ou soutenant des actions d'insertion sociale ou socioprofessionnelle, ou intervenant dans le champ de l'économie sociale.

Il s'agit entre autres des entreprises de formation par le travail (EFT), des organismes d'insertion socioprofessionnelle (OISP), des entreprises d'insertion (EI) et des services d'insertion sociale (SIS).

27 UFAS, Code de Déontologie : <http://ufas.be/d-ontologie/index.html>

28 Edgard Peters, Président, Conseil Fédéral de l'Art Infirmier, 12 mai 2015 : «Faut-il réguler la déontologie des praticiens de l'art infirmier ?»

29 Fédération Wallonie Bruxelles, «Synthèse relative au code de déontologie de l'aide à la jeunesse»  
<http://www.deontologie.cfwb.be/index.php?id=1075>

30 Philippe Compagnone, «Le génogramme.», Le Journal des psychologues 8/2010 (n° 281), p. 16 : «Il s'agit d'une représentation graphique codifiée de la famille sur trois ou quatre générations qui concentre de nombreuses informations sur le vécu émotionnel, social, psychologique de la famille.»

31 Sans Domicile Fixe

Dans le cadre de ses ateliers d'échanges de pratiques, le Centre de Dynamique des Groupes et d'Analyse institutionnelle a souhaité débattre, avec cinq travailleuses sociales d'horizons très divers, des thèses défendues par Didier Vrancken dans son ouvrage *Social barbare* paru en 2010. L'hypothèse étant que la situation des intervenants sociaux se serait encore aggravée. Dans cet ouvrage, Didier Vrancken se posait des questions fondamentales sur ces évolutions. Il s'agit donc de questionner ces thèses dérangeantes, cinq ans après leur publication, en se demandant dans quelle mesure elles sont toujours d'actualité, mais surtout, dans quelle mesure elles sont montées en puissance et dénoncent un travail social de plus en plus précarisé.



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES

Avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles