

Une école sociale en colère !

« Ecole en colère » : cette affirmation, ostensiblement affichée à la fenêtre d'une école qui forme des travailleurs sociaux, avait attiré notre attention en décembre dernier. Nous avons voulu en savoir plus...

Gérald Hanotiaux (CSCE)

Situé à la rue de l'Abbaye (Ixelles), l'Institut d'Enseignement Supérieur Social de l'Information et de la Documentation (IESSID) – département de la Haute Ecole Paul-Henri Spaak – est un établissement d'enseignement supérieur de type court, où l'on forme des bibliothécaires-documentalistes et des assistants sociaux. Nous sommes allés à la rencontre des initiateurs du groupe d'action « Ecole en colère ». Notre discussion s'est tenue avec des enseignants de l'établissement, accompagnés de deux étudiantes en travail social. Par ailleurs, plusieurs participantes à la discussion sont membres du Comité de vigilance en travail social.

Décès du travail social

Sur le site internet de l'école, une annonce nécrologique décrit l'initiative en ces termes : « Nous avons l'immense colère de vous annoncer la disparition imminente de la démocratie, de la Sécurité sociale et du travail social. Les proches sont invités à leur chevet », le tout surplombant un cerceau garni de fleurs. Qu'est-ce qui a enclenché cette manifestation de colère ? « Au départ, en tant qu'enseignants dans le service public, nous nous sommes mobilisés par un arrêt de travail. C'était le 6 novembre. Les syndicats appelaient à manifester. Nous avons décidé de nous joindre à la manifestation en tant que groupe spécifique, en nous affichant clairement. » Une collègue poursuit : « Nous ne voulions pas donner l'impression d'une focalisation sur ce gouvernement-ci, et en quelque sorte d'épargner les précédents. Ce que nous voulions pointer n'est pas récent, mais le résultat d'attaques successives depuis des années, voire des décennies, quels que soient les partis au pouvoir. Le sentiment prédominant était la colère, alors nous avons

décidé de l'évoquer telle quelle ! Nous avons donc porté notre banderole "Ecole en colère" dans le cortège. »

En parallèle au mouvement de grève, le groupe décide de prolonger sa réflexion et son action au-delà de cette première mobilisation fondatrice. « Pour mettre nos réflexions sur papier, nous avons commencé par cette annonce nécrologique, qui plus qu'un enterrement représente dans notre esprit une longue agonie. Nous voulions un message clair qui parlerait à tous les travailleurs sociaux. Les trois exemples de l'annonce nécrologique sont vraiment l'entonnoir

de la situation qui est la nôtre en tant qu'enseignants en école sociale, mais représentent aussi nos questionnements personnels, de manière générale, face à la situation politique. »

Grèves et assemblées

Le « chevet » évoqué dans l'annonce prend la forme d'assemblées ouvertes au sein de l'établissement, lors de la grève tournante à Bruxelles et dans les deux Brabant (le 8 décembre), et lors de la grève générale sur tout le territoire belge (le 15). Elles rassemblent des enseignants et des étudiants de l'école, des enseignants d'autres écoles sociales et des travailleurs sociaux de terrain, interpellés par les motivations de ces assemblées. « L'idée était de faire le contraire de ce que tout le monde

« L'idée était de faire le contraire de ce que tout le monde faisait. Plutôt que de s'arrêter de travailler, on s'est dit : "Au boulot !" »



LA BRÈCHE DU SECRET

Les attaques sur le secret professionnel : voilà le principal objet d'inquiétude des initiateurs de « L'Ecole en colère ». S'il devait être balayé, cela créerait une entaille fatale dans les pratiques de travail social. « Le secret professionnel est la pointe de l'iceberg. L'attaquer agit comme révélateur de l'absence de respect vis-à-vis d'autres valeurs, et produit d'autres entailles déontologiques. Willy Borsus, ministre de l'Intégration sociale, projette la suppression du secret dans les CPAS. Les autres secteurs réagiront sans doute, mais il y aura une brèche.

C'est très pernicieux. Les dossiers numérisés du CPAS passeront à tous les CPAS, et éventuellement à d'autres services sociaux. Prenons le cas d'une famille dont la situation implique le secteur de l'Aide à la jeunesse. Tout le travail social sera connecté avec les autres secteurs, et on assistera à un véritable "fichage" de la famille. Le mouvement actuel entraîne une disparition de notre métier, ni plus ni moins !

Si on retire le secret professionnel, si on retire le titre, à un moment donné il ne va plus rien rester ! Notre travail

sera peut-être requalifié de « secrétariat », ou d'« agent technique », ou que sais-je. Si on nous demande de faire des entretiens de quinze minutes maximum – c'est déjà le cas dans certaines institutions –, que tout est encodé, et qu'il n'est plus question de tenir compte de la demande de l'utilisateur ni de créer une relation de confiance, ce n'est plus du travail social. Nous avons encore les moyens de réagir, sinon nous n'aurions pas entrepris cette initiative. Mais il ne faut pas se leurrer : c'est vraiment une dure bataille qui nous attend. »

⇒ faisait : plutôt que de s'arrêter de travailler, on s'est dit : "Au boulot !" On a ouvert l'école et proposé à ceux qui le désiraient de venir réfléchir avec nous sur nos pratiques de travailleurs sociaux, avec l'idée de maintenir le mouvement à plus long terme. » Ces assemblées rassembleront une centaine de personnes, dont « beaucoup trouvaient là l'espace de parole pour échanger sur ce qu'elles avaient sur le cœur, parler de ces situations où le travail social est entravé. Il semblait salutaire de pouvoir le dire à des gens d'autres secteurs, qu'on ne voit plus au quotidien car tout est devenu plus cloisonné. Dans ces moments, l'école est en fait un lieu qui fait son boulot social ! » En plusieurs

de formation d'assistants sociaux, il y a une place prépondérante dans la portée de ces questionnements, qu'en général les écoles ne prennent pas ! »

L'idéologie de l'activation

Les préoccupations de l'école en colère touchent les étudiants mais, selon les enseignants, trop parcimonieusement. Certaines étudiantes sont cependant très motivées : l'avant-veille de la manifestation, un groupe de troisième année a organisé une réunion avec les responsables des « sections jeunes » des différents syndicats. La rencontre a porté sur l'évaluation des conséquences de la réforme de l'Etat sur la suite de leur vie d'étudiantes, leurs réflexions sur l'idéologie de l'activation, le rapport mental aux questions d'aide, d'allocation, etc. Une réussite pour cette assemblée d'une centaine de participants, même si certaines réflexions ont laissé les initiatrices cir-

conspectes.

L'une d'elles expose : « La plupart des étudiants ne se sentent pas concernés par l'évolution sociale de notre société, et ne s'intéressent pas à l'actualité. Comme si, parce qu'ils sont étudiants, ça leur passait au-dessus de la tête ! Concernant la grève : oui ils sont au courant qu'elle a lieu, mais on dirait que ça ne percute pas. Certains essayent parfois de bousculer les mentalités, de créer des débats, mais personne ne répond. C'est ce qui m'inquiète le plus : ils n'ont pas d'avis sur des questions fondamentales d'actualité, qui seront au cœur de leur

travail social ! »

Une seconde étudiante poursuit : « C'est en effet assez effrayant : les valeurs du travail social sont parfois tout à fait dévoyées sur les lieux de stage et, en réaction, il y a toujours cette position, en quelque sorte de "victime" sur l'impossibilité en tant qu'étudiant de contester des pratiques sur le lieu de travail en stage. Bien entendu ce n'est pas toujours facile de réagir face à une institution, mais selon moi, si on ne le fait pas maintenant, on ne le fera pas non plus en tant qu'employé, plus tard ! On entend souvent parler des difficultés à trouver de l'emploi, comme justification à la passivité... »

Les enseignants rivalisent d'inquiétude sur l'évolution des mentalités face au métier d'assistant social. En tant que participants aux assemblées, ils agissaient à titre personnel, mais aussi, et surtout, en tant que forma-

« Nous sommes face à une sorte de délitement du travail social, à un changement de nature. »

petits groupes, les participants rédigent des « J'accuse », et dénoncent, pêle-mêle : l'imposition au secteur non-marchand des normes du secteur privé ; la disparition des acquis sociaux par le démantèlement de la Sécurité sociale ; les politiques de contrôle social et les atteintes à la vie privée ; le sacrifice d'une génération sur l'autel de l'austérité ; les coups de sabre autour du secret professionnel ; la criminalisation et la pénalisation par le travail social,... La plupart des sujets concernent très précisément la pratique du travail social et son évolution négative. Pour l'école en colère, le travail social n'est plus un métier, mais devient un simple titre protégé. Qu'apporte précisément ce type d'initiative au secteur ? Un membre du Comité de vigilance en travail social annonce ses motivations : « Ces mouvements sont extrêmement importants pour renforcer les discours d'opposition tenus au sein de nos fédérations et du ministère ! Prenons l'exemple des coupes budgétaires : elles sont décidées dans des réunions de travail au ministère de l'Intégration sociale. Certains membres des fédérations de CPAS s'y opposent, mais ils n'ont pas toujours le poids pour dire non, et le ministère considère les voix discordantes comme non-représentatives... Si des mouvements existent, on peut pointer une légitimité du terrain – ici, des enseignants en travail social – pour affirmer que nos revendications sont portées par d'autres ! En tant qu'école



teurs en travail social. « Les retours que nous recevons du terrain sur la manière dont le métier se pratique sont alarmants! On a de plus en plus l'impression que le fossé se creuse entre les valeurs et fondamentaux du métier enseignés, sur lesquels toutes les écoles sociales se sont mises d'accord, et les valeurs et mentalités auxquelles se confrontent les étudiants sur les lieux de stage. Il y a une crise généralisée de ces valeurs fondatrices, humanistes et démocratiques ! Ce n'est pas une question politico-partisane : nous sommes face à une évolution

négative généralisée des positions sociales des gouvernements, et ce quels que soient les niveaux de pouvoir. »

Plus de dix ans de matraquage de l'idéologie de l'activation, dans les médias et dans la bouche des responsables politiques et parfois associatifs, laissent une trace énorme. Face aux réflexions formulées par nos interlocuteurs, on peut s'interroger sur les motivations profondes à s'inscrire dans une école formant des assistants sociaux ! « Il ne faut bien entendu pas en faire une généralité, mais

cela fait aujourd'hui dix ans que j'enseigne le travail social et j'ai constaté une évidente évolution ! Aujourd'hui quand j'accueille les étudiants, il est pour moi très clair qu'ils sont nés dans l'Etat social actif ! Ils en ont véritablement avalé les "valeurs", jour après jour, à la petite cuillère ! Dans mon cours de pratique, je passe les premiers mois de formation à déconstruire les idées toutes faites sur les chômeurs, par exemple, qui sont des fainéants et des profiteurs. Et ça va loin : j'entends parfois que les sans-abri ont en fait envie de dormir en rue ! Ça me laisse sans voix. Je n'entendais pas ça avant ! Il y a une véritable pression, sournoise, réalisée sur l'état d'esprit des gens ! Cela fait partie d'un changement dans mon boulot, très clair. Je l'ai senti très fort ! »

Travail social devenu contrôle social

Le groupe enchaîne sur une question importante pour les travailleurs sociaux : le code de déontologie qui encadre leur profession. « Pour le cours de déontologie, nous donnons quelques heures avant le début du premier stage, puis continuons au cours des différents stages. Il m'arrive d'entendre : "Oui mais madame, ça c'est la théorie, dans la pratique ça ne marche pas du tout comme ça !", car ce qu'ils observent au quotidien ne cadre plus avec la théorie ! »

« La plupart des étudiants ne se sentent pas concernés par l'évolution sociale de notre société, et ne s'intéressent pas à l'actualité. »

Principale remarque : un réel travail d'accompagnement social n'est plus possible, faute de temps et de moyens. « D'autre part, on augmente les exigences de contrôle. Donc, dans le temps réduit qu'il reste, il faut transmettre des informations à autrui, poser des actes techniques, inintéressants et surtout gravement dénaturants pour le travail social ! Nous avons de graves inquiétudes : la déontologie vient un peu entraver ces processus, alors hop, on propose d'un peu bouger les normes et de changer le secret professionnel. Aujourd'hui, l'attaque est claire et formalisée au niveau gouvernemental, formulée dans la note d'intention de Willy Bor-sus, ministre de l'Intégration sociale. » (lire les encadrés en p.41 et 44)



⇒ Qu'en est-il de l'autonomie ? Elle est aujourd'hui présentée comme un but à atteindre, alors que déontologiquement, l'autonomie est un postulat. « *Les gens SONT autonomes ! Aujourd'hui, l'idéologie est qu'il faut les RENDRE autonomes... des services sociaux, pour s'en débarrasser et qu'ils ne coûtent plus rien à la société ! L'évolution du travail social nous pose de grosses questions sur la dignité, la capacité d'autodétermination, etc. Le secret professionnel est l'aspect le plus criant, lié à une loi pénale, mais c'est souvent le signe d'un délitement du respect des personnes et de leur rythme ! Cette question ne concerne pas seulement les travailleurs sociaux, elle traverse toute la société. Les valeurs déontologiques du travail social sont des valeurs qui font sens commun dans une démocratie et se fondent sur des valeurs humaines avant tout. C'est inquiétant, au-delà de notre métier.* »

L'évolution est très claire, « *Nous sommes face à une sorte de délitement du travail social, à un changement de nature ! De tous temps nous avons eu des débats avec les étudiants sur les aspects de contrôle liés à la profession. Mais aujourd'hui, la balance penche clairement du côté du contrôle. Les débats sur ce sujet avec les étudiants sont tout à fait à revoir. La qualité de l'accompagnement et de l'aide est réduite à peau de chagrin. Et c'est ça l'objectif ! Les travailleurs sociaux sont confrontés à des obligations de résultat ! Il faut aujourd'hui faire preuve de productivisme !* »



□ □ □

LE MINISTRE DE L'INTÉGRATION SOCIALE ATTAQUE LE SECRET PROFESSIONNEL !

Le secret professionnel est défini au titre III du code de déontologie des assistants sociaux : « *L'assistant social "confident nécessaire" est tenu au secret professionnel pour tout ce qui est venu à sa connaissance dans le cadre de son travail, en application de l'article 458 du code pénal.* » Ce dernier dit ceci : « *Les médecins, chirurgiens, officiers de santé, pharmaciens, sages-femmes et toutes autres personnes dépositaires, par état ou par profession, des secrets qu'on leur confie, qui, hors le cas où ils sont*

appelés à rendre témoignage en justice ou devant une commission d'enquête parlementaire et celui où la loi les oblige à faire connaître ces secrets, les auront révélés, seront punis d'un emprisonnement de huit jours à six mois et d'une amende de cent euros à cinq cents euros. »

Dans une volonté de contrôle et d'échanges des données, Willy Borsus, ministre de l'Intégration sociale, décide de se pencher sur ce principe fondamental en le présentant

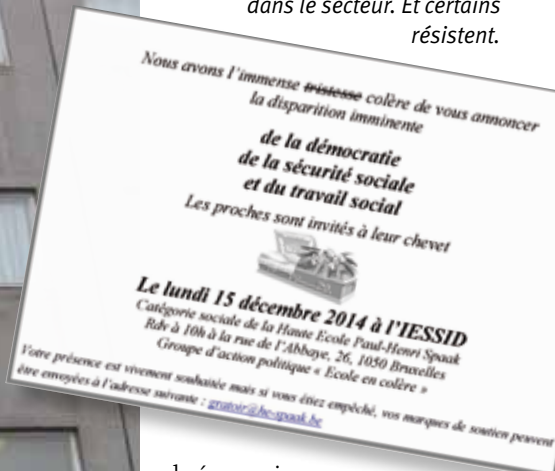
comme un... problème ! « *Le problème du secret professionnel, auquel sont tenus les collaborateurs des CPAS et les membres du conseil pour le bien-être social, pour l'échange de données entre les CPAS et des autres institutions de sécurité sociale et/ou des autorités judiciaires sera réglé par le biais d'une modification du Titre préliminaire du Code de procédure pénale. Le ministre procédera, comme indiqué dans l'accord de gouvernement, à l'évaluation des instruments dont dispose l'administration*

de l'intégration sociale pour la sanction et le contrôle des CPAS. » (1)

Comme le signalent nos interlocuteurs de l'école sociale, si la levée du secret dépassait le stade des velléités, il s'agirait d'un véritable séisme dans la profession d'assistant social.

(1) Willy Borsus, « *Exposé d'orientation politique* », sous le titre « *Amélioration de l'efficacité des contrôles* », Chambre des représentants de Belgique, DOC 54 0020/027, 24 novembre 2014, p.13.

Tous les professionnels du travail social, en ce compris les enseignants, ressentent le changement à l'œuvre dans le secteur. Et certains résistent.



lué, mais les critères ont évolué vers du pur chiffreage : « C'est du management ! Les subsides, nécessaires pour travailler sont liés à cette évaluation. Si on ne "produit" plus suffisamment, on perd des moyens de fonctionnement ! L'effet inévitable est que les services sociaux ne s'occuperont plus des publics les plus précaires, car ça ne sera pas rentable. Beaucoup d'institutions font déjà un tri dans les demandes pour sélectionner en amont un public "employable", qui peut rentrer dans les logiques de réinsertion, afin de garder les subsides. Elles accueillent un public moins précarisé, moins fragilisé, pour que les gens puissent entrer dans les cases ! »

Une culture du management.

Nous sommes entrés dans une culture de la quantité : les travailleurs sociaux sont sommés de viser des résultats chiffrables. « Il leur faut fournir le nombre de personnes sorties du circuit pour aller vers de l'emploi. Tout le travail préalable, d'accompagnement de la personne vers le travail, n'est plus du tout pris en compte ! L'accompagnement pour la reprise de confiance en soi, aider la personne à se redéfinir, à comprendre ce qu'elle a envie de faire, à se préparer, à savoir comment se présenter, etc, n'existe plus ! On vise d'emblée la mise à l'emploi elle-même. Or tout le monde sait que pour une offre d'emploi, des dizaines de personnes se présenteront. Parmi elles, les plus fragiles seront éliminées. Tout le travail visant à permettre l'égalisation des chances est dévalorisé. Et à posteriori, si la personne n'y arrive pas, on dira que l'accompagnement social est mauvais ! Ce n'est plus une aide qui est visée, mais faire sortir la personne des chiffres ! »

Il ne semble pas anormal d'être éva-

Cette culture du management se manifeste aussi dans l'évolution du langage. Ainsi, le travailleur social devient parfois « agent d'insertion », parfois même « coach » ! Ces changements de noms sont très pratiques pour couper l'herbe sous le pied de ces travailleurs sociaux qui brandissent des questions éthiques et déontologiques ! Par ailleurs, « il faut tout encoder, tracer l'utilisateur... Sous couvert de faciliter les démarches administratives, on a créé de grands outils informatiques performants, de belles plateformes qui permettent de recenser, et hop, en un clic on partage l'information ! Tout se tient ! Comme on diminue les moyens et qu'on écrase les travailleurs sociaux sous le boulot, forcément lorsqu'on leur propose des outils de ce type, c'est nécessairement tentant, et c'est difficile de résister pour des questions éthiques ».

Nous assistons en réalité, depuis une dizaine d'années, à la disparition du caractère inconditionnel de l'accueil. « Le travailleur social SAIT

ce que la personne doit faire pour aller mieux, parce que les politiques disent comment ça doit se passer ! Si on donne un abri à une personne, elle doit aussi faire semblant d'avoir un projet à entreprendre... Les personnes doivent mériter ! Et le pire n'est même pas qu'il y ait des conditions, ces dernières sont également absurdes ! Il y a une absence de rencontre entre les véritables demandes des usagers et ce qu'on attend d'eux, ainsi qu'une inadéquation entre les besoins des usagers et ce qu'on met à leur service. Nous sommes face à une responsabilisation individuelle à tout crin : si tu n'as pas d'emploi, c'est que tu es idiot, ou que tu ne sais pas en chercher convenablement, par exemple. La personne est dépossédée de son point de vue, de la connaissance de SA situation ! Au sujet du langage, on nous a aussi parfois rebaptisés "expert", ça en jette ! Mais c'est la personne qui est "experte" de sa situation ! Nous sommes "experts" de la législation et des mécanismes d'aide ! On travaille ensemble ! Normalement, c'est ça le travail social. Tout ce qu'on décrit ici n'est que la conséquence de cet aspect-là : nous sommes arrivés à une situation où une seule autoroute est valable pour tous. Il n'y a

« Les gens vont de plus en plus mal et viennent nous voir la peur au ventre. »

plus d'autre choix possible. Plus le choix de dire, par exemple : « Je ne suis pas en état de travailler ! »

En guise de conclusion, une assistante sociale fraîchement retraitée, toujours active au Comité de vigilance, ajoute : « Après avoir travaillé durant quarante ans comme assistante sociale, je constate que cette évolution est très flagrante : on peut l'observer tous les jours ! C'est une véritable souffrance pour les usagers, qui sont très stressés ! Il faut correspondre à un modèle, à un moule et, pour les gens, c'est très, très stressant ! Ils vont de plus en plus mal et viennent nous voir avec la peur au ventre. » □

Rencontre réalisée le 9 janvier 2015, avec Claire Leider Soyeur, Edith De Craen, Sylvie Toussaint, Jean-François Simon, Dominique Lefebvre-Charlier, Myriam Siggé, Catherine Bosquet, et les étudiantes Charline Rother et Maëlle Masquelier.