

## TRAVAIL SOCIAL ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE SOCIALE : LE RETOUR DE L'INSTITUTION TOTALE ?

Par Jean Blairon

La Ligue des Droits de l'Homme a organisé du 09 au 11 octobre 2015 un cycle d'activités consacré à la thématique du respect de la vie privée « Tout le monde tout nu ». Cette analyse constitue la retranscription de l'exposé que nous avons réalisé le 9 octobre.

L'analyse a été construite grâce à des recherches documentaires menées par Isabelle Dubois, Jacqueline Fastrès et Sophie Ceusters.

Cet exposé est ancré dans les activités que mène l'asbl RTA dans trois secteurs : l'insertion socio-professionnelle (formation de jeunes peu qualifiés au métier de cameraman-monteur, cursus de 10 mois), l'aide à la jeunesse (formation des professionnels) et l'éducation permanente (contrat-programme bâti autour de l'analyse institutionnelle).

Mon exposé va prendre pour objet les pratiques des agents du travail social en les analysant au départ des apports de l'analyse institutionnelle.

Précisons d'emblée qu'il s'agit des pratiques que ces agents doivent mettre en œuvre : l'analyse ne porte pas sur ce qu'ils font, mais sur ce qu'on leur fait faire.

Pour l'analyse institutionnelle, et par exemple pour Félix Guattari, analyser un comportement professionnel c'est tenter de répondre à deux questions :

- de quelle société cet agent est-il l'interprète ? ;
- pour quelle religion officie-t-il ?

Ce qui impose de partir du global pour comprendre les pratiques locales.

Guattari donne l'exemple, en 1966, dans sa clinique de La Borde, d'un cuisinier qui entend régner en maître sur son territoire, malgré qu'il se situe dans un environnement où la psychothérapie institutionnelle implique des pratiques de participation.

Pour Guattari, cette attitude « interprète » le système de rôles, de castes, sur lequel est fondé un certain type de rapports sociaux, système que les mouvements culturels de la fin des années 60 allaient mettre en cause (taylorisme, pouvoir des petits chefs, hiérarchie écrasante, etc.).

Pour ceux dont le métier est trop souvent devenu l'obligation de mettre les bénéficiaires sur le gril - j'aimerais rappeler qu'« être sur le gril » c'est se trouver dans une situation fâcheuse, dans une grande inquiétude, dans une grande impatience ; on imagine sans peine que ces significations désignent la situation de personnes soumises à la précarité ou à la désaffiliation ; on se demandera dès lors s'il est bien utile de les soumettre à plus d'inquiétude, d'aggraver le caractère fâcheux de leur situation, en un mot de les « activer ».

Dans ce type de travail social, de quelle société les agents doivent-ils se faire les interprètes obligés ?

Alain Touraine répond durement. En 2013, l'auteur constate que nous nous trouvons dans une société où la tension extrême entre modernité et modernisation a rompu le lien qui devrait les unir.

« Ce que je viens de dire sur l'Europe peut être résumé par deux constatations fondamentales. La première est qu'elle a été profondément moderne, c'est-à-dire qu'elle a affirmé, défendu et appliqué avant les autres parties du monde l'universalisme de la raison comme celui des droits humains fondamentaux. La seconde est que son mode de modernisation a été très éloigné de son discours sur elle-même ; il a reposé sur une concentration extrême des ressources dans les mains d'une élite dominante animée par une volonté de conquête et d'exploitation de l'ensemble de la population. La modernité de l'Occident, c'est son développement scientifique, sa laïcité, ses mouvements de réforme. Sa modernisation fut l'œuvre des conquistadores, des monarques absolus, des troupes de Napoléon, des colons du capitalisme financier et industriel. »<sup>1</sup>

Deux ans plus tard, l'auteur constate dans son ouvrage tout récent *Nous sujets humains*<sup>2</sup>, que la modernité est détruite (dévotée) par les modernisateurs pour renforcer les privilèges des détenteurs du pouvoir.

Les sociétés sont en effet confrontées au retour de pouvoirs totaux, qu'ils soient ceux du capitalisme financier pour qui les capitaux ne sont plus utilisés dans une fonction productive (investissement ou crédit), des partis-Etats totalitaires ou des tyrannies postnationalistes<sup>3</sup>.

Dans notre partie du monde, le pouvoir total est celui du capitalisme financier ; les modernisateurs sont entre autres ceux qui démantèlent les conquêtes sociales, réforment en appauvrissant, mais aussi ceux qui imposent à toutes les sphères d'activités, les services publics, les associations, d'adopter les règles et les mauvaises mœurs marchandes.

D'où l'obligation politique pour tous ceux qui s'opposent au pouvoir total, de placer les droits au-dessus des lois :

« *Les droits sont au-dessus de tout, même des lois. Des lois peuvent être adoptées d'une manière conforme aux principes institutionnels de la démocratie, mais être contraires à la démocratie, si elles ne sont pas conformes au respect, au développement et au renforcement des droits humains fondamentaux que sont la liberté, l'égalité et la dignité.* »<sup>4</sup>.

L'analyse institutionnelle ne peut qu'être sensible à ce thème puisqu'elle a traqué dès les années '50-'60 la propension des institutions fermées à devenir totales : les prisons, l'hôpital psychiatrique, la caserne, le couvent...

Une institution totale est celle qui place tous les domaines de la vie du reclus sous une même autorité et détruit son autonomie culturelle, désintègre son moi par la coercition pour l'adapter et l'intégrer. Elle y parvient par toute une série de procédés.

Nos travaux nous ont poussé à nous rendre attentif au fait qu'aujourd'hui les institutions non fermées pouvaient mettre en œuvre les procédés actifs dans les institutions fermées totales.

Nous allons voir que c'est aujourd'hui le cas des institutions sociales telles qu'elles ont été modernisées et sont en passe de l'être davantage encore.

1 A. Touraine, *La fin des sociétés*, Paris, Seuil, 2013, pp. 439-440.

2 A. Touraine, *Nous, sujets humains*, Paris, Seuil, septembre 2015.

3 *Ibidem*, pp. 11 et 40.

4 *Ibidem*, p. 30.

Leurs agents (les travailleurs sociaux) y sont en effet priés d'officier :

- pour la religion du mérite « évalué » en cascade, permettant de séparer les « ayant droit » et les (supposés) « fraudeurs » - c'est-à-dire pour conditionnaliser de plus en plus des droits inconditionnels ;
- pour la religion de l'efficacité technique : pour parler le langage des sociologues de l'acteur réseau, des « acteurs non humains » « neutres », « efficaces », interviennent désormais dans le travail : flux informatiques automatisés, dossier électronique, consultation obligatoire de banques de données de plus en plus centralisées ; tout cela, bien sûr, « pour faciliter la vie du citoyen ».

« L'objectif est d'arriver à une collecte unique de données de base auprès des assujettis sociaux ou des personnes chargées de donner des informations à leur sujet, de telle sorte que les citoyens soient déchargés d'une série de formalités administratives » (*Site de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, BCSS*).

Dans le cadre de cette vertu et en dehors de la sécurité sociale, la mission d'e-gouvernement de la BCSS la pousse à

« encourager les institutions de sécurité sociale à mettre à la disposition électronique des citoyens et des entreprises l'information de contenu qui est susceptible de leur être utile ainsi que les transactions électroniques qui leur permettent de faire valoir directement leurs droits et obligations » - cette dernière expression se rapproche furieusement de la novlangue : que signifie concrètement pour le citoyen la permission de « faire valoir directement ses obligations » ?

Le positivisme technique (selon lequel l'informatisation ne peut qu'être un progrès) et la neutralité facilitatrice nous paraissent problématiques, notamment au vu de la violence des réactions des modernisateurs lorsque des doutes ou des oppositions s'expriment par rapport à leurs projets, souvent mis à la discussion lorsqu'ils sont déjà entamés et ne souffrant dès lors « plus d'atermoiements inutiles » ou « d'états d'âme » : la vertu et l'efficacité auto-proclamées s'accommodent mal du débat.

La thèse de mon exposé sera donc la suivante :

**Officier pour cette religion sera, pour les agents encore nommés travailleurs sociaux, se faire les interprètes d'une société où des modernisateurs fêrus d'un pouvoir total, sont empressés de créer des institutions sociales totales d'un nouveau genre et d'y précipiter les bénéficiaires (et les agents d'exécution).**

### *L'INSTITUTION TOTALE CLASSIQUE*

On doit à Erving Goffman une description très détaillée de la nature et du fonctionnement de ces institutions<sup>5</sup>. Il y est arrivé après une longue observation participante de la vie d'un grand hôpital psychiatrique de Chicago. Sa thèse est que par devers leur mission officielle (soigner en l'occurrence), les institutions totales veulent agir sur le moi pour le désintégrer, le transformer en déchet manipulable et intégrable à souhait.

Un des grands intérêts de son travail est d'avoir mis en lumière les mécanismes qui permettent à cette mission officieuse d'être remplie.

Voici les principaux de ces procédés.

5 E. Goffman, *Asiles, Etudes sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Minuit, 1968.

La colonne de gauche reprend le nom qu'Erving Goffman leur a donné. La colonne de droite en détaille les modus operandi<sup>6</sup>.

<b>ISOLEMENT</b>	Coupure avec l'extérieur Dépossession des rôles sociaux
<b>CÉRÉMONIES D'ADMISSION</b>	Déshabillage avec mise en scène Dépouillement des objets personnels
<b>DÉGRADATION DE L'IMAGE DE SOI</b>	Soumission à des situations humiliantes Recours contraint à des demandes outrageantes
<b>CONTAMINATION</b>	Violation des territoires du moi Exposition d'informations réservées
<b>RUPTURE DU SUJET AVEC SES ACTES</b>	Soumission à des lois incohérentes Embrigadement de toute la vie quotidienne
<b>EFFETS ALIÉNANTS</b>	Perte de l'autonomie de l'adulte Perte de la capacité à exprimer un désaccord

### L'INSTITUTION TOTALE « EN MILIEU OUVERT »

Les « politiques sociales » « modernisées » tendent de plus à imposer aux agents de mettre en œuvre les procédés de l'institution totale.

Nous allons partir de trois exemples différents, situés dans des institutions différentes, (le Forem, les CPAS, l'Onem), sachant que leurs effets se cumulent souvent dans le chef des bénéficiaires, notamment dans un parcours institutionnel, et que ces trois points de repère dessinent une redoutable cohérence.

*L'obligation pour le demandeur d'emploi de construire et de mettre en œuvre un « Plan d'action individualisé » (PAI)*

Chaque demandeur d'emploi est « accompagné » (par le Forem, par Actiris). Cet accompagnement prend une forme programmatique : le demandeur doit construire un plan d'action qu'il devra respecter.

« Art.8 En concertation avec le demandeur d'emploi, le conseiller référent élabore un plan d'actions sur la base du bilan.

Le plan d'actions reprend **le ou les objectifs professionnels à atteindre** en vue de l'insertion professionnelle du demandeur d'emploi. Ce plan d'actions détermine au minimum :

1° **les actions à entreprendre** par le demandeur d'emploi en matière de recherche d'emploi et, le cas échéant, en matière d'orientation, de formation ou de création d'activité ou toute autre démarche susceptible de contribuer à son insertion professionnelle ;

2° **les délais de réalisation** des actions à entreprendre ;

3° **les engagements de chacun** par rapport à la réalisation des actions à entreprendre ;

4° **l'état d'avancement des actions** au fur et à mesure de leur réalisation. »<sup>7</sup>

S'il n'a pas trouvé d'emploi endéans 9 ou 12 mois selon les cas, le chômeur est convoqué par un « facilitateur » de l'Onem.

6 Pour une description détaillée et des illustrations, voir J. Blairon, J. Fastrès, E. Servais et E. Vanhée, *L'institution recomposée, tome 2 L'institution totale virtuelle*, Bruxelles, Luc Pire, coll. Détournement de fond, 2001.

7 « Mise en œuvre de l'accompagnement individualisé et du dispositif de coopération », Décret relatif à l'accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi et au dispositif de coopération pour l'insertion, Parlement wallon, 12 janvier 2012.

Celui-ci vérifiera, moyennant les informations reçues par flux automatisés éventuellement complétées par un rapport écrit, la réalisation du PAI.

En effet,

« Il est attendu du chômeur qu'il collabore activement au PAI Et qu'il réalise les actions de manière prévue (en respectant le timing prévu et en utilisant la méthode ou les moyens prévus). »<sup>8</sup>.

Le caractère d'embrigadement est patent.

L'entretien chez le facilitateur portera aussi sur un deuxième volet (voire sur celui-là exclusivement si les infos font défaut) : « les démarches personnelles de recherche d'emploi ».

« Le minimum qu'on puisse attendre du chômeur, c'est qu'il collabore aux actions que le service de l'emploi lui propose. S'il ne l'a pas fait, il faut, pour obtenir une évaluation positive, que le chômeur démontre qu'en lieu et place des actions du PAI ou de certaines d'entre elles, il a accompli des démarches personnelles de recherche d'emploi, qui sont intensives, régulières, pertinentes et qui **dépassent largement ce qui est attendu normalement d'un chômeur.** »<sup>9</sup>

On ne prend bien la mesure de ce point que si on se souvient, comme l'ont montré de nombreux sociologues du travail, que le modernisateur qui recourt au néo-management, lorsqu'il fixe des objectifs individualisés au travailleur, attend non pas qu'il les atteigne, mais qu'il les dépasse : c'est une des nouvelles « techniques d'assujettissement » pour reprendre les termes de Pierre Bourdieu, ou une façon d'imposer « l'optimum productif » dans les termes de Jean-Pierre Le Goff<sup>10</sup>.

Il reste que dans le cas d'un demandeur d'emploi, il apparaît clairement :

- que le plan n'a d'individualisé que l'appellation (il est en fait défini pour et non par, et risque d'être utilisé contre) ;
- que cette « planification individualisée » est curieuse, puisqu'elle doit être assortie de « démarches personnelles » ; on ne peut mieux dire qu'elle est artificielle, que personne ne croit vraiment à sa pertinence ;
- que les démarches « personnelles » se doivent en fait d'anticiper les attentes du contrôleur ou de les suivre jusqu'à la prochaine évaluation : le facilitateur ne peut plus imposer de contrat, mais peut énoncer des recommandations.

Évoquons brièvement l'histoire d'A., qui a suivi chez nous une formation de cameraman-monteuse. Elle décroche plusieurs CDD puis est intégrée au staff des pigistes d'une TV nationale comme journaliste, ce qui est tout de même remarquable (elle n'en a pas le diplôme). Les piges sont des courtes missions demandées dans l'urgence : il faut être disponible pour pouvoir y répondre ; grâce à la qualité de son travail, elle arrive à en décrocher une dizaine par mois, ce qui est suffisant pour vivre ; elle est d'ailleurs sur le point de passer un test à Antenne 2. Le chômage n'est là que comme assurance en cas d'accident de parcours (les piges sont déclarées et déduites de l'allocation).

Elle est convoquée à l'Onem et sera sanctionnée. Sa « facilitatrice » la met sur le gril :

« Elle m'explique qu'en fait ça ne va pas, c'est un peu n'importe quoi, que je ne suis pas dans les règles parce que je n'ai pas envoyé des CV, des lettres de motivation un peu partout. Je lui ai expliqué que la plupart du temps ça se faisait oralement, que dans ce milieu-là, cameraman,

8 Règlement de l'Onem, Riodoc n° 152084, p. 34.

9 *Ibidem.*

10 Cf. le dossier « Autour du management des associations, dialogues avec Jean-Pierre Le Goff » in *Intermag.be*, Dossiers et reportages, champ économique : <http://www.intermag.be/autour-du-management-des-associations-dialogues-avec-jean-pierre-le-goff>.

eh bien, à un moment donné tu es dans le milieu et on te connaît, donc, on t'appelle. C'est les gens qui t'appellent, c'est rare quand on envoie un mail ou quoi que ce soit, c'est toujours par téléphone, ou tu rencontres quelqu'un qui te dit « Tu veux venir travailler ? ». Tout se fait oralement, donc il n'y a pas de preuve de tout ça. Les boîtes de production que j'ai maintenant, ça s'est fait sans écrit, il n'y a pas de preuve quoi. Et donc ça je lui ai expliqué. Et cette dame-là a commencé à me prendre vraiment pour de la merde, à me dire que « Oui, mais de toute façon dans ce milieu il n'y a pas de contrat, donc nous on préférerait que tu ailles travailler autre part ». Je dis « Mais je me suis battue pour ce métier-là, je veux continuer pour ça ». Elle m'a dit « Mais c'est ton choix d'être cameraman ? Mais il y a d'autres choix dans la vie ». Donc en gros mon métier c'est de la merde quoi. Et enfin, dès que j'ouvrais la bouche elle me cassait et rien n'allait. »<sup>11</sup>.

Il n'est pas compliqué de voir que les « travailleurs sociaux » soumettent les demandeurs à des « lois incohérentes » – devoir développer un plan d'action personnel qui doit avoir l'approbation de quelqu'un qui ne connaît pas l'environnement concerné –, leur enlevant la maîtrise de leurs actes et la capacité d'en prévoir les effets.

Le mélange incompréhensible d'aide et de contrôle (baptisé de façon faussement soft « évaluation »), d'individualisation et de programmation hétéronome l'illustre parfaitement.

La confusion des rôles, aussi.

Rappelons-nous que dans le secteur de l'aide à la jeunesse par exemple, le PEI, « Plan Educatif Individualisé » représente une obligation pour les **seuls travailleurs sociaux** ; ceux-ci, collectivement, sont tenus de concevoir et d'adapter une stratégie d'intervention, sur base d'un mandat, en tenant compte des ressources des jeunes et des familles.

Dans le PAI, l'obligation est reportée sur le demandeur, faisant des politiques « sociales » de « l'Etat Social Actif » un double mensonge d'Etat :

- on fait croire qu'il n'y a qu'à chercher (un emploi) pour en trouver ;
- on fait croire que l'Etat sera actif dans cette recherche : d'innombrables témoignages montrent que les propositions d'emploi individuellement adaptées sont peu nombreuses voire inexistantes.

### *Les visites à domicile obligatoires pour les agents des CPAS*

Si nous prenons les visites à domicile qui font désormais partie intégrante de l'enquête sociale menée par les travailleurs sociaux des CPAS, nous trouvons le même environnement chaotique, la même incohérence des lois, la même imprévisibilité en ce qui concerne la ligne de conduite à suivre par le demandeur. Il est clair qu'elles constituent en outre une violation des territoires selon Goffman (à l'instar des caméras que l'on avait placées dans les chambres de personnes handicapées).

La mission confiée au travailleur social de CPAS par la loi organique est clairement située dans le registre de l'aide :

« Art. 47 § 1er. Le travailleur social a pour mission, en vue de la réalisation des objectifs définis à l'article 1er et en exécution des tâches qui lui sont confiées par le secrétaire au nom du conseil, du bureau permanent ou du comité spécial du service social **d'aider les personnes et les familles à surmonter ou à améliorer les situations critiques dans lesquelles elles se trouvent. A cette fin** il procède, notamment, aux enquêtes préparatoires aux décisions à prendre, fournit la documentation et les conseils et assure la guidance sociale des intéressés. »<sup>12</sup>

11 Interview réalisée en 2015.

12 <L 2002-01-07/45, art. 2 ; **En vigueur** : 01-02-2004> 8 JUILLET 1976. - Loi organique des [centres publics d'action sociale].

L'art 60 évoque l'enquête sociale qui précède « si nécessaire » l'intervention d'aide<sup>13</sup>.

L'arrêté royal du 1er décembre 2013<sup>14</sup> rend obligatoire la visite à domicile :

« Art. 4. La visite à domicile fait partie de l'enquête sociale. Elle est réalisée au moment de l'ouverture du dossier et reconduite chaque fois que c'est nécessaire et au minimum une fois par an. »

L'alignement sur la logique de l'activation est énoncé sans ambiguïté :

« Art. 5 § 1er. L'enquête sociale doit constater la disposition au travail du demandeur d'aide et/ou les raisons de santé ou d'équité qui empêchent cette disposition au travail.

§ 2. Dans le cas où un projet individualisé d'intégration sociale est requis, l'enquête doit apporter des éléments permettant la réalisation de celui-ci. »

La circulaire du 14 mars 2014<sup>15</sup> précise les conditions de la visite domiciliaire. L'appartenance de celle-ci à la violation des territoires et au procédé « soumission à des lois incohérentes » ne fait pas de doute :

« 3.3. La visite à domicile

La visite à domicile fait partie intégrante de l'enquête sociale. Elle est un des éléments primordiaux permettant de déterminer l'étendue du besoin d'aide. **Elle doit permettre au CPAS d'avoir une image globale de la situation du demandeur, de confronter ses déclarations à la réalité** afin de déterminer l'aide la plus appropriée à accorder pour faire face aux besoins.

La visite à domicile peut être réalisée après que le CPAS ait envoyé un avis de passage au demandeur, mais **cet avis de passage n'est pas indispensable**. Le CPAS peut, s'il l'estime nécessaire, **effectuer cette visite à domicile à l'improviste**.

La visite à domicile s'effectuera **dans le respect de la vie privée** du demandeur d'aide et sera **proportionnée** à l'importance du renseignement nécessaire pour mener l'enquête sociale. Elle sera **réalisée dans le cadre de la relation de confiance** nécessaire entre le travailleur social et le demandeur **ce qui n'empêche pas qu'elle puisse aussi avoir une fonction de contrôle** afin de constater que le demandeur d'aide remplit (toujours) les conditions d'octroi telles que définies par la loi.

La visite à domicile sera réalisée au moment de l'ouverture d'un dossier et reconduite chaque fois que le CPAS l'estimera nécessaire et au minimum une fois par an. »

Soulignons au passage la forte contradiction entre l'individualisation des épreuves et la non individualisation des droits (nous avons là une variante immatérielle de « l'isolement » pratiqué par l'institution fermée : quand on entre dans le domaine de l'aide sociale, on ne peut plus choisir/tenir ses rôles sociaux comme avant, par exemple avoir un ou une partenaire sexuelle). Notons aussi que ces visites peuvent équivaloir au procédé « soumission à des situations humiliantes » selon la manière

13 Art. 60 § 1er. L'intervention du centre est, s'il est nécessaire précédée d'une enquête sociale, se terminant par un diagnostic précis sur l'existence et l'étendue du besoin d'aide et proposant les moyens les plus appropriés d'y faire face. L'intéressé est tenu de fournir tout renseignement utile sur sa situation et d'informer le centre de tout élément nouveau susceptible d'avoir une répercussion sur l'aide qui lui est octroyée.

(Le rapport de l'enquête sociale établi par un travailleur social visé à l'article 44 fait foi jusqu'à preuve contraire pour ce qui concerne les constatations de faits qui y sont consignées contradictoirement.) <L 1993-01-12/34, art. 6, 021 ; **En vigueur** : 01-03-1993>

14 1er DECEMBRE 2013. - Arrêté royal relatif aux conditions minimales de l'enquête sociale établie conformément à l'article 19, § 1er, de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale.

15 14 MARS 2014. - Circulaire portant sur les conditions minimales de l'enquête sociale exigée dans le cadre de la loi du 26 mai 2002 relative au droit à l'intégration sociale et dans le cadre de l'aide sociale accordée par les CPAS et remboursée par l'Etat conformément aux dispositions de la loi du 2 avril 1965.



dont elles sont menées.

Passons sur le « recours contraint à des demandes outrageantes » – l’obligation de prouver sans arrêt qu’on est pauvre pour toute demande d’aide – et abordons maintenant un autre procédé : le dépouillement des objets personnels et le remplacement par un « uniforme ».

### *Le Dossier Social Electronique (DSE) en CPAS*

Deux dimensions se cumulent : une version immatérielle du « déshabillage » (devoir tout dire et tout montrer) et l’obligation de porter un « costume de données » virtuel, matriculé, par exemple un Dossier Social Electronique qui fournira des renseignements hors contrôle de la personne qu’ils concernent.

La députée fédérale N-VA Sarah Smeyers a déposé le 22 avril 2015 une proposition de résolution concernant l’introduction d’un dossier social électronique (DSE) dans les CPAS<sup>16</sup>.

L’enjeu nommé par le texte est de permettre un « transfert de données structurel et automatique digne de ce nom entre les différents CPAS appelés à prendre une décision à propos d’une même personne ». Pratiquement, le transfert est censé concerner des cas où un demandeur ou un bénéficiaire de l’aide sociale passe sous la compétence d’un autre CPAS, par exemple en cas de déménagement.

La proposition de résolution s’offusque, au nom de la modernité, de la perte de temps que représenterait la nécessité de mener à nouveau une « enquête sociale complète » :

« Cette situation kafkaïenne n’est pas admissible dans une administration moderne et empêche la mise en œuvre d’une politique sociale correcte et efficace. »

Mais des précisions apportées à propos du projet de résolution donnent à ce projet de DSE une tout autre portée.

« L’échange de données personnelles **objectives** entre les différents CPAS en ce qui concerne les **antécédents** en matière de dossiers, d’octrois, de **mesures d’activation et d’autres informations pertinentes** permettra aux CPAS de lutter plus facilement contre la fraude sociale, **tant au niveau de sa prévention que de sa détection.** »

Nous retrouvons là pleinement les logiques d’activation, leurs pratiques d’« évaluation » chaotiques et déstructurantes que nous avons décrites plus haut. Mais ici, le demandeur n’aura même plus la possibilité d’avancer sa version des faits<sup>17</sup>.

A propos de l’informatisation (c’est-à-dire du transfert automatique des données d’un destinataire à l’autre), on ne peut qu’observer que sont présents les trois fonctionnements qui ont permis l’avènement du capitalisme financier<sup>18</sup> : la dérégulation (la levée des « obstacles » qui entravent la liberté des marchés) ; le décloisonnement (entre les produits) ; la désintermédiation (la suppression

16 Pour une critique complète de ce projet, cf. J. Blairon « Le dossier social électronique en CPAS - Critique d’une proposition de résolution déposée par la NVA », in *Intermag.be*, Analyses et études 2015 [www.intermag.be/515](http://www.intermag.be/515).

17 En haut de la société, par contre, le fonctionnement est inverse. Nous le notions dans une analyse précédente : « Il est piquant d’observer d’ailleurs qu’une proposition de loi du 3 février 2015 déposée par deux députés de l’Open VLD institue la même asymétrie en matière de visite des agents du fisc au domicile d’un contribuable. Le point de vue est de limiter le pouvoir des agents ou la portée de leurs constatations. Dans leurs développements, les auteurs de la proposition avancent ceci : « La portée du droit de visite de l’administration reste en tout état de cause une question controversée. Lorsque le texte de loi est imprécis et que les travaux parlementaires ne permettent pas de trancher, dès lors qu’ils peuvent visiblement être interprétés de différentes manières, il y aurait lieu, en vertu des règles d’interprétation généralement admises, de trancher la question au bénéfice du contribuable (selon l’adage *in dubio contra fiscum* et parce que le droit de visite limite les droits fondamentaux du contribuable). » » - J. Blairon « Le dossier social électronique en CPAS... » *op. cit.*

18 F. Chesnais, *La mondialisation du capital*, Syros, Paris, 1994.



des intermédiaires).

Ce sont les mêmes fonctionnements que nous retrouvons dans le traitement du capital informationnel qui concerne les « ayant droit » en principe.

Les flux informatisés automatiques illustrent la désintermédiation, la suppression de l'intervention humaine.

La tendance au décloisonnement est omniprésente.

Par exemple au niveau de la BCSS, qui distingue un réseau primaire et un réseau secondaire et prétend assurer ainsi un cloisonnement protecteur de la vie privée.

Le site de la BCSS énonce par exemple ceci à propos des CPAS :

« Les centres publics d'aide sociale peuvent être considérés comme des institutions de sécurité sociale étant donné qu'ils sont chargés de l'application de la sécurité sociale, plus précisément de la réglementation relative au droit à l'intégration sociale. Ils font donc partie, en cette qualité, du réseau de la sécurité sociale. Les centres publics d'action sociale sont cependant aussi chargés d'une autre mission, à savoir de l'application de la réglementation relative au droit à l'aide sociale. Bien que l'exécution de cette dernière mission **ne puisse pas être assimilée à l'application de la sécurité sociale** et que par conséquent les centres publics d'action sociale ne peuvent pas être assimilés dans ce cadre à des institutions de sécurité sociale, **il semble néanmoins opportun qu'ils puissent également faire appel aux services de la Banque Carrefour en vue de la réalisation de cette mission.** »

La dérégulation porte

- sur la possibilité d'extension du réseau à d'autres institutions que les institutions belges de sécurité sociale (comme l'Office des étrangers) ;
- sur la transformation de la possibilité de consultation à l'obligation pour les travailleurs sociaux d'y recourir (obligation contrôlée par les inspecteurs du SPP Intégration sociale : la violation du droit à la vie privée devient ainsi un devoir pour le travailleurs social ?) ;
- sur la tendance à centraliser davantage les données, comme le révèle la demande récemment adressée aux mutuelles de transmettre des données sur le degré d'autonomie de leurs affiliés.

## CONCLUSION

Ce trajet dans les pratiques du travail social telles qu'elles sont régies par l'Etat social Actif nous a fait rencontrer bien des procédés de l'institution totale

<b>ISOLEMENT</b>	Coupure avec l'extérieur Dépossession des rôles sociaux	Effets d'isolement dus à la non individualisation des droits
<b>CÉRÉMONIES D'ADMISSION</b>	Déshabillage avec mise en scène Dépouillement des objets personnels	Obligation de tout livrer Traduction en un costume de données réducteur
<b>DÉGRADATION DE L'IMAGE DE SOI</b>	Soumission à des situations humiliantes Recours contraint à des demandes outrageantes	Mises en doute et procès d'intention « Toujours demander »
<b>CONTAMINATION</b>	Violation des territoires du moi Exposition d'informations réservées	Visites imprévisibles et éventuellement intrusives

<b>RUPTURE DU SUJET AVEC SES ACTES</b>	Lois incohérentes Embrigadement de toute la vie quotidienne	Mélanges confus (aide/contrôle ; droit/devoir) Plans d'action
<b>EFFETS ALIÉNANTS</b>	Perte de l'autonomie de l'adulte Perte de la capacité à exprimer un désaccord	Obligation de se conformer Transfert automatique des données

Nous avons dès lors affaire à un travail social désubjectivant, mais aussi, il importe de le noter, désubjectivé : les travailleurs sociaux sont de plus en plus contraints d'exercer des contraintes qui constituent la négation même du sens de leur travail, exactement comme les surveillants des institutions totales sont contaminés par les directives qu'ils doivent mettre en œuvre vis-à-vis des reclus.

La responsabilité des modernisateurs est donc très lourde ; un des plus grands dangers est qu'ils transforment les travailleurs sociaux en agents de désubjectivation, en exerçant sur eux un chantage autoritaire, conduisant un trop grand nombre d'entre eux à se réfugier dans une posture de non-sujets : « ce n'est pas moi, je ne fais qu'obéir aux ordres auxquels je ne peux pas m'opposer ».

On peut probablement suivre Alain Touraine lorsqu'il évoque a contrario « la réapparition puissante du thème des droits de l'homme, qui est le trait commun de tous les mouvements qui en appellent à l'être humain porteur de droits universels, au nom desquels il devient un acteur social, travaillant et luttant pour faire reconnaître la priorité du Sujet humain sur tous les pouvoirs, politiques, ethniques, religieux, économiques et sociaux. »

Nous souhaitons que ceux qui n'ont d'autre choix que de solliciter une aide et un travail social puissent y trouver « une création, une affirmation, un espoir, un travail, une libération »<sup>19</sup>.



*Pour citer cette analyse*

Jean Blairon, « Travail social et lutte contre la fraude sociale : le retour de l'institution totale ? », *Intermag.be*, [en ligne], Analyses et études RTA asbl, novembre 2015, URL : [www.intermag.be/534](http://www.intermag.be/534).

<sup>19</sup> Les deux citations sont tirées d'Alain Touraine, *Nous, sujets humains*, op. cit., p. 44.