

UN DOSSIER SOCIAL ÉLECTRON

Un projet d'électronisation et de transfert des données des bénéficiaires des Centres Publics d'Action Sociale revient sur le devant de la scène. Il compromet la qualité du travail social et le respect du secret professionnel.

Gérald Hanotiaux (CSCE)

L'invocation de la sacro-sainte « modernité » a une nouvelle fois frappé ! Elle contamine aujourd'hui les dossiers sociaux des bénéficiaires de Centres Publics d'Action Sociale (CPAS). L'idée de mettre en place un système de dossier social électronique (DSE) unique existe depuis un moment, mais se précise aujourd'hui : il pourrait faire circuler les informations des bénéficiaires entre différentes administrations, ou à tout le moins entre tous les CPAS. Ce projet a fait l'objet du dépôt d'une proposition de résolution au Parlement fédéral, émanant notamment de Sarah Smeyers, élue de la NV-A.

Trois partis de gouvernement s'activent

Cette initiative récente, signée par six parlementaires des partis flamands du gouvernement fédéral (trois de la N-VA, un CD&V et deux Open VLD) porte le titre de « Proposition de résolution concernant le dossier social électronique » (1). Par cette action, les élus suggèrent une orientation politique au gouvernement, une proposition par la suite discutée au sein de la Chambre.

Dans leurs développements, ils exposent les nécessaires enquêtes sociales à mener sur les « nombreux » individus qui sollicitent l'aide du CPAS. En 2012, 240.000 personnes ont été concernées par ce travail social et administratif. Ces deux derniers termes sont importants car, dans le chef des auteurs du texte, la dimension administrative, sous-entendue comme une charge de travail à alléger, semble largement prendre le dessus sur la dimension sociale de l'enquête.

L'administration de l'intégration sociale a récemment rappelé la définition de cette enquête - qui ne peut être effectuée que par un travailleur social: il s'agit de « l'enquête individuelle permettant au CPAS de récolter les informations nécessaires permettant d'aboutir à un diagnostic précis sur l'existence et l'étendue du besoin d'aide et proposant les moyens les plus appropriés d'y faire face » (2). Il est donc bien question de cerner, très précisément, l'état réel de besoin de la personne au moment de la demande d'aide. Or, que se passe-t-il lorsque quelqu'un déménage ? Aussi fou que cela puisse sembler aux auteurs de ce texte, lorsqu'on change de logement, on change nécessairement de situation sociale ! Encore plus fou, le déménagement lui-même peut être la conséquence d'un changement dans la situation sociale d'une famille, par exemple pour cause de loyer devenu trop envahissant dans un budget subitement réduit. Messieurs et Mesdames les parlementaires, oui : il arrive aussi que la famille se retrouve dans un logement plus petit, moins salubre, plus froid, meublé d'un frigo moins rempli ! Fou !?

Simplification administrative et fraude sociale

Ces parlementaires convoquent aussi Franz (Kafka) pour dénoncer une « situation kafkaïenne », indigne d'une administration du XXI^e siècle. Le dossier électronique, qui permettra le transfert de données collectées par un CPAS vers un autre CPAS, renverra définitivement Kafka à son XIX^e natal. Ce transfert – et les mots sont à nouveau importants – « pourra entraîner une simplification administrative et permettra de détecter la fraude sociale plus efficacement ». On identifie aisément, sous cette rhétorique, lequel des deux verbes de la phrase (« pourra » et « permettra » – nettement plus assertif) suscite le plus l'enthousiasme de nos parlementaires... Dans le développement de ces deux segments argumentaires, les parlementaires opèrent une pression culpabilisante sur les demandeurs d'aide. Une enquête sociale débouchant sur une décision négative est présentée comme une charge de travail inconsiderée qui, surtout, pèse sur les personnes en droit de recevoir une aide. « Du fait de la réduction des budgets et de la nécessité de réaliser des économies, il est plus nécessaire que jamais de consacrer les moyens des CPAS aux personnes qui en ont vraiment besoin. La paperasserie et la bureaucratie demandent du temps et coûtent de l'argent, un argent qui ne peut pas être utilisé pour aider les personnes qui y ont droit. » Nous assistons, à nouveau, à la technique classique de mise en concurrence des personnes, certaines voyant leurs droits à l'aide sociale menacés par des demandes

Les parlementaires opèrent une pression culpabilisante sur les demandeurs d'aide.

Dans son introduction, le document évoque le passage d'un CPAS à l'autre en ces termes : « Lorsqu'un demandeur ou un bénéficiaire de l'aide sociale passe sous la compétence d'un autre CPAS, par exemple en cas de déménagement, il doit renouveler sa demande. Cet autre CPAS doit dès lors mener une nouvelle enquête sociale complète même si une enquête identique a déjà été menée antérieurement par un autre CPAS. Il n'existe pas de cadre juridique pour l'échange des données électroniques disponibles. » Constatons d'emblée l'absence d'une élémentaire préoccupation sociale dans cette introduction, trahissant une méconnaissance ou une négation de la nature de l'enquête sociale.

RIEUX POUR LES CPAS



« abusives ». « Nous estimons que cette simplification ne présente que des avantages, y compris pour le demandeur d'aide sociale. Il sera plus rapidement fixé sur son dossier. Les personnes qui ont droit à une aide la recevront plus rapidement et plus correctement. »

Une rhétorique comparable évoque la fraude car, ici aussi, le DSE agira bien entendu dans l'intérêt des personnes, et pour le sauvetage de la Sécurité sociale : « Nous estimons également qu'une lutte améliorée et structurelle contre la fraude sociale est dans l'intérêt du demandeur d'une aide sociale qui agit correctement. La distinction sera immédiatement établie entre celui qui a droit à une intervention et un groupe limité de personnes qui se rendent coupables de fraude sociale au détriment des plus défavorisés. » Ce « groupe limité », représentant une exception dans le système, est donc invoqué pour élaborer une règle générale à imposer à tous les CPAS. Par ailleurs, tous les acteurs des CPAS le reconnaissent, tout est déjà en place pour détecter les éventuelles volontés de fraude. En effet, en raison de la modernité de notre époque, un simple appel à la Banque Carrefour de la Sécurité sociale – qui centralise les données administratives des individus –, permet déjà de vérifier les différentes sources de revenus de chacun.

Un flux pour quel contenu ?

Le secteur social a manifesté de vives inquiétudes sur ce projet. L'une des principales préoccupations porte sur les données que comporterait ce dossier transférable d'un CPAS à l'autre. À ce sujet, le texte parlementaire est loin d'être rassurant : il s'agira en effet de favoriser « 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 ».

L'inquiétude porte sur les termes « activation » et « autres informations pertinentes », dont la teneur exacte reste mystérieuse. Le contexte politique dans lequel s'inscrit cette initiative n'est pas anodin, marqué par un faisceau d'attaques dirigées vers les allocataires sociaux. Un projet couve, par exemple, de les mobiliser gratuitement pour des « travaux communautaires ». Notons au passage l'abandon de l'appellation « travail d'intérêt général », utilisée jadis et sans doute trop pénalement connotée. Les allocataires sociaux seraient « activés » pour, en quelque sorte, justifier l'argent reçu de la collectivité. Cette opération transformerait donc le minimum vital, situé sous le seuil de pauvreté, en un nouveau type de salaire précaire. Imaginons dès lors

⇒ une personne ayant refusé de prêter des « heures communautaires », pour des raisons qui lui sont propres (inadéquation avec sa formation, ses aspirations, ses convictions...) : si ce refus se trouve dans le DSE, le nouveau CPAS pourrait-il refuser d'accorder une aide sociale pour « non-disposition à travailler » ?

Nous avons rencontré des membres du Comité de Vigilance en Travail Social (CVTS) (3), qui évoquent ici la crainte d'une mise en place d'un « casier social » de la personne, en effectuant un parallélisme avec le ca-

tion entre l'assistant social et le bénéficiaire d'aide.

Les travailleurs sociaux soulignent l'importance primordiale de la relation de confiance, à installer avec le demandeur d'aide, et nécessaire pour l'expression de sa situation et de ses besoins. Si l'assistant social dispose d'informations contenues dans un DSE avant la première rencontre, comment établir cette nécessaire confiance ? Elle est absolument indispensable pour permettre un cheminement et un accompagnement adéquats vers une sortie des problèmes personnels. Dans un parcours chaotique, seules les personnes peuvent formuler et identifier les étapes pertinentes pour aller vers un mieux, en partant de la situation précise au moment de la demande.

Et que dire du droit à la vie privée, violemment poignardé dans ce projet parlementaire ? Certes, notre époque s'accompagne d'une augmentation exponentielle de l'exhibitionnisme sur internet et d'un floutage de la limite entre les vies privée et publique. Mais ici, les enjeux en présence sont fondamentaux ! Imaginons, dans notre vie privée, que nous rencontrions pour la première fois une personne, et que celle-ci disposerait à notre sujet d'une série d'informations personnelles, sans que nous sachions lesquelles ! Avec le DSE, c'est bien de cela dont il est question. Le Comité de Vigilance en Travail Social (CVTS) expose : « *Quand une nouvelle personne se présente pour faire une demande, elle va donc se trouver devant un assistant social qui sait déjà qui elle est, qui possède toutes ses données,...* Nous perdons tout crédit ! Le contact n'est plus créé dans le cadre de l'humanité de la relation, sans a priori. N'oublions pas qu'il y a aussi une dimension valorisante à se raconter : "Je suis madame Unetelle, j'ai deux enfants, voici mon parcours, etc." Le

Dans un parcours chaotique, seules les personnes peuvent formuler et identifier les étapes pertinentes pour aller vers un mieux.

sier judiciaire. Ils s'interrogent sur la transparence du DSE, et la connaissance par la personne du contenu de son dossier, préalablement ou après les contacts avec le CPAS. En matière de vie privée, ils rappellent également qu'une « arborescence » se dessine automatiquement : le transfert de données ne concerne en effet pas uniquement le demandeur, mais aussi la famille, dont on analyse notamment les moyens qu'ils ont de venir en aide à leurs proches.

Déshumanisation du travail social.

Dans la catégorie des attaques contre les fondamentaux du travail social, nous nous trouvons ici face à une grave remise en question de la dimension humaine de la rela-

LES CPAS TENTENT DE CADRER LE

Pour Jean Spinette, président de la Conférence des CPAS bruxellois, le DES n'est pas une priorité. Il pourrait même s'avérer dangereux. Mais puisque le projet avance, il faut tenter d'en minimiser les risques.

Propos recueillis par **Gérald Hanotiaux** (CSCE)

Jean Spinette donne d'emblée le ton : « La "dématisation", la "simplification des procédures administratives, l'"e-government" sont des notions à la mode, fréquemment utilisées dans les plans managériaux des ministères fédéraux. On se trouve là au cœur de l'idéologie qui promeut le "passage à une ère moderne". Mais n'allez pas lui faire dire ce qu'il n'a pas dit : « L'électronisation a facilité certaines choses, il ne faudrait pas caricaturer la position des CPAS : nous ne sommes pas systématiquement "contre". »

Le projet de DSE, rappelle-t-il, est

déjà ancien. « Cela fait des années que nous l'évoquons au sein du Comité directeur de la section CPAS de l'Association de la Ville et des Communes bruxelloises. On nous le présente comme porteur d'une vertu de simplification, mais le coût sera énorme : développement du logiciel, formation du personnel, temps d'encodage, etc. Clairement, nous avons d'autres priorités budgétaires. »

Et que pense-t-il de la lutte contre la fraude sociale, si chère au cœur de nos parlementaires ? « La fraude sociale semble les obnubiler, mais c'est assez simple à régler : qu'on nous laisse



Jean Spinette, président de la Confédération des CPAS bruxellois : « Nous mettons des limites. »

faire notre travail. Une enquête sociale bien menée permet de mettre en place une aide sociale adaptée et consiste en la meilleure prévention contre le risque d'octroi illégitime. »

Des personnalités pourtant

travailleur ne s'intéressera peut-être même plus à ce récit, puisqu'il aura déjà les données. » (4)

Comment les assistants sociaux apprécieront-ils cet outil sur le terrain ? Les parlementaires ne semblent pas avoir jugé bon de les consulter. Mais nous pouvons hélas imaginer que certains l'accepteront, fut-ce de manière passive. Par exemple, un assistant social en charge de plus de 200 dossiers, comme c'est le cas dans certains CPAS, pourrait voir d'un bon œil l'allègement de sa charge de travail, en occultant au passage le changement de la nature de ce dernier. Par ailleurs, la mise en place de ce type d'outils n'est-elle pas aussi le signe annonciateur d'un dégraissage de personnel ? L'allègement de la charge de travail administratif des assistants sociaux est souhaitable, mais uniquement dans le but de libérer du temps pour un travail social plus efficace, dans le respect de la déontologie du métier.

La sécurité renforcée par le secret professionnel.

Cette question du DSE constitue également un nouveau risque pour le secret professionnel des travailleurs sociaux, secret régulièrement stigmatisé comme un « problème » par le monde politique ou judiciaire. Rien ne garantit que les données contenues dans le DSE ne seront pas un jour transmises à d'autres institutions que les CPAS.

Une personne membre du CVTS réagit à cette question des transferts. « Si les CPAS commencent automatiquement à faire passer des flux d'une institution à l'autre, non seulement vers des institutions de Sécurité sociale mais, en plus, aux institutions judiciaires, en faisant sauter tous les verrous, alors il n'y aura plus du tout de travail social

L'allègement de la charge de travail administratif des assistants sociaux est souhaitable, mais uniquement dans le but de libérer du temps pour un travail social plus efficace.

en CPAS ! Il sera inutile de faire croire en un lieu où il est possible de faire du travail social, ça deviendra une administration comme une autre, avec des flux d'informations, comme d'autres, menés par des fonctionnaires ! C'est précisément le secret professionnel qui permet à l'assistant social d'accompagner la personne, en fonction de ses besoins et volontés, pour lui permettre de tout mettre sur la table dans le cadre d'une relation de confiance. Le secret professionnel est la condition première d'un travail social de qualité. »

Supprimer la garantie du secret signifie un retour en arrière radical dans les conceptions démocratiques à la base de la profession - notamment - de l'assistant social. Le secret permet de se diriger vers des professionnels aptes à aider dans une série de problèmes de la vie quotidienne : médecins, psychologues, assistants sociaux, éducateurs, avocats... Si ce secret n'est pas bétonné, les gens vont se méfier ! Pour le CVTS, « si l'accès à une aide quelconque n'est plus assuré, cela devient plus que problématique dans une société démocratique. La sécurité de la société ne sera plus assurée non plus car, de manière générale, on va cliver plus, exclure plus, ce sera encore plus la chasse aux pauvres, le contrôle des classes défavorisées...

On va se retrouver avec une société plus insécurisée. Car la



DOSSIER SOCIAL ÉLECTRONIQUE

conscientes des dangers de l'idéologie antisociale du gouvernement sont parfois séduites par la simplification que permettrait, en apparence, le DSE. Jean Spinette met en garde : « Il peut paraître intéressant qu'un usager ne doive pas recommencer un long processus quand il change de CPAS. Mais si on gratte un peu, on se rend compte que cela soulève une série d'enjeux, tels la qualité du travail social et le respect du secret professionnel, les valeurs sociales, etc. Nous sommes très inquiets : même si cette "hyper-transférabilité" est encadrée par une loi ou un règlement "sain" au départ, ce cadre pourra rapidement être modifié au gré des desiderata des gouvernements. En l'absence des garanties que nous réclamons, un outil comme celui-là peut s'avérer dangereux. »

Par ailleurs, on constate une nette fracture Nord-Sud sur la question : les néerlandophones refusent les oppositions de principe au DSE.

Dans ce contexte, les fédérations des CPAS francophones ont choisi d'en négocier les modalités pratiques plutôt que de quitter les discussions. Pour notre interlocuteur, il est essentiel que les trois fédérations puissent continuer, ensemble, à cadrer le projet. « Certains diront que nous sommes fatalistes. Je serais prêt à soutenir des révoltes sociales dans les rues contre ce principe, mais je n'ai pas l'impression qu'il y en a. Cela ne veut pas dire que nous sommes pour. Nous avons dit non, nous avons affirmé que ce n'était pas prioritaire. Mais ça continue à avancer, alors nous mettons un cadre, des limites, que nous envoyons au ministre avec les signatures des trois fédérations de CPAS : ce n'est pas rien. Nous restons vigilants. »

Pour notre part, nous resterons également attentifs à l'évolution du dossier. Dans leur dernière communication au ministre (le 2 juin 2015), les trois fédérations de CPAS réaf-

firmaient la non-priorité du projet, et entérinaient donc celui-ci en ces termes : « Dans un esprit de coopération, et vu le développement du projet en cours, nos Fédérations demandent à tout le moins que les conditions ci-dessous soient réunies avant d'entrer en production pour la première phase. » (1) Parmi ces conditions, certaines rencontrent les préoccupations des associations : impossibilité de consultation hors des missions légales de l'assistant social, impossibilité de transmission des données à d'autres institutions que des CPAS, respect des principes fondateurs du secret professionnel. Mais le contenu précis, qui devrait faire l'objet d'une concertation entre les différents acteurs, reste encore bien nébuleux. □

(1) Le courrier des trois fédérations de CPAS est visible sur le site de l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW), « Les actions de la Fédération des CPAS », juin 2015. www.uvcw.be/espaces/cpas/

LES DONNÉES ÉNERGÉTIQUES POUR PREUVES D'UNE FRAUDE SOCIALE



⇒ volonté du législateur lorsqu'il a protégé la parole dans certaines professions était bien celle-ci : renoncer à connaître un certain nombre d'informations pour garantir une Sécurité sociale, un équilibre et une cohésion générale. Si on attaque ça, l'équilibre général sera rompu ! ».

La réflexion doit donc s'étendre bien au-delà de la simple relation assistant social / usager, nous faisons face à un réel enjeu pour la vie en société : les possibilités de confiance jouent un rôle important dans la prévention de drames sociaux, de passages à l'acte des personnes en détresse. Les adeptes du matraquage de l'idéologie sécuritaire, en place dans nos gouvernements, attaquent donc dans le même temps les dispositifs garantissant le renforcement de cette sécurité, et la cohésion sociale.

Climat global dangereux.

Ce ne sont pas là les seuls sujets d'inquiétude des associations et des travailleurs sociaux au sujet du DSE. Les problèmes se nichent dans toutes les dimensions pratiques quotidiennes des CPAS. Par ailleurs, ce DSE est à mettre en perspective avec le contexte général de l'aide sociale : ce dernier arrive après des années de dévalorisation du travail social et de promotion de l'activation des allocations, dans une société de méritocratie. Dans ce contexte, les assistants sociaux sont saisis d'un

certain effroi devant l'état d'esprit des demandeurs d'aide, dominés par la peur. Dans un contexte d'augmentation de la pauvreté, un nombre croissant de personnes hésitent à se rendre au CPAS, identifié à une institution d'oppression.

Si les motivations de base des travailleurs sociaux les poussaient vers cette profession pour devenir des agents d'aide, nous comprenons également leur effroi au constat des propos et attitudes de certains de leurs collègues, ou à l'enracinement de l'idéologie de l'activation dans l'esprit des jeunes, mêmes volontaires aux études d'assistant social. Les idéologies de méritocratie et de contrôle social gagnent du terrain, et nécessitent aujourd'hui une résistance acharnée de toutes et tous, au quotidien.

Les attaques envers le secret professionnel représentent donc l'enjeu principal du respect de ce métier. Et si la proposition parlementaire présentée ci-dessus émane des trois partis flamands du gouvernement, son seul parti francophone se place sur une ligne idéologique similaire. Willy Borsus (MR), ministre de l'Intégration sociale, s'exprime sur le secret en ces termes : « *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.* » (5) Ces mots, issus de la note d'intention politique du ministre, programment donc une mise en

Les idéologies de méritocratie et de contrôle social gagnent du terrain, et nécessitent une résistance acharnée, au quotidien.

pratique en cours de législature. Pour protéger le secret professionnel des travailleurs sociaux, la vigilance s'impose plus que jamais !

(1) « Proposition de résolution concernant le dossier social électronique » déposée par Mme Sarah Smeyers, Karolien Grosemans et Valerie Van Peel (N-VA), Stefaan Vercamer (CD&V) Egbert Lachaert et Vincent Van Quickenborne (Open Vld), Chambre des Représentants de Belgique, Document 54 1058/001, 22 avril 2015.

(2) Au sein de la « Circulaire portant sur les conditions minimales de l'enquête sociale », Service public fédéral de Programmation Intégration sociale, 14 mars 2014.

(3) Sur le Comité de Vigilance en Travail Social, sa création, ses objectifs et ses combats, lire le texte « *Le travail social : empêché ?* », en p. 8.

(4) Rencontre avec le Comité de Vigilance en Travail Social, le 3 juillet 2015.

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