

Le Projet individualisé d'Intégration sociale (PIIS) : Entre formalités et iniquités

Le cas des étudiants

Silvia KETTENHOVEN

Promoteur : Gaëtan ABSIL

Siège social HEPL :

Avenue Montesquieu, 6
4101 Jemeppe
Belgique

www.hepl.be

Siège social HELMo :

Mont Saint-Martin, 41
4000 Liège
Belgique

www.helmo.be

Travail de fin d'études présenté en vue de l'obtention
du grade de Master en Ingénierie et Action Sociales

Année académique 2020 - 2021

ABSTRACT : *Il y a cinq ans, le pouvoir législatif mettait en place la réforme du Projet individualisé d'Intégration sociale. Outre l'extension de l'obligation de conclure ce contrat, ce sont ses modalités de mises en pratique qui sont définies. Quel est l'impact de ce dispositif sur les pratiques des travailleurs de première ligne ? Via une analyse multisituée, les impacts sont analysés sur divers niveaux hiérarchiques. Au travers de la question des formalités et des iniquités, soit deux dérives prédominantes de l'outil PIIS, sont soulevées des questions relatives à l'idéologie de l'État, à la territorialisation des politiques sociales, à la formalisation des dispositifs publics, au recours au droit contemporain, à la sanction... Pour au final, être triangulées dans une recherche de perspectives visant, tout simplement, le respect de la dignité de chacun, telle la finalité des CPAS.*

INTRODUCTION

« *Maman, c'est ça ton travail ?* » Indigné. Telle fut la réaction de mon enfant de 11 ans face au récit de Daniel Blake.

Le film « *I, Daniel Blake* » (KEN LOACH, 2016) relate le parcours d'un citoyen victime du système de protection sociale en Grande-Bretagne. Ce film met en lumière les dérives d'un système non marchand hyperbureaucratisé (HARDY, 2018), dont les mécanismes peuvent être excluants, inégalitaires, voire *in fine* non respectueux de la dignité humaine. Cette fiction dramatique est-elle si éloignée de la réalité de notre système belge ?

La Belgique est habituellement définie comme un état de droit, démocratique, disposant d'un système de sécurité sociale des plus développés ; c'est du moins ce qui est enseigné aux enfants durant leur cursus scolaire¹. Le système de sécurité sociale belge est construit sur la base du modèle *bismarckien*², ce système est né des logiques de l'État providence, avec la création de l'Office national de Sécurité sociale en 1945 (VIELLE, 2005).

Au cours des dernières décennies, nous avons assisté à un basculement des logiques de solidarité collective et d'assistance vers des logiques de responsabilisation individuelle, introduisant progressivement l'idéologie de l'État social actif. Cette transformation idéologique se constate au regard des politiques sociales, notamment de leur impact sur les Centres Publics d'Action Sociale (CPAS dans la suite du texte) — mis en place initialement en tant que dernier filet de la sécurité sociale en vue de « *permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine* »³.

La reconnaissance de cette idéologie⁴ par l'État belge a été introduite lors de la déclaration gouvernementale de juillet 1999 (FRANSSEN, 2008), faisant de l'activation un *leitmotiv*. Dans cette logique, le Projet individualisé d'Intégration sociale (PIIS dans la suite du texte) a été instauré en 1993 à la suite du *programme d'urgence pour une société plus solidaire* (ZAMORA, 2012). Le programme introduisant le PIIS a été mis en place par Laurette ONKELINX, alors ministre chargée de l'intégration sociale au sein du gouvernement DEHAENE, en réponse à l'expansion du nombre de bénéficiaires âgés de 18 à 25 ans. Outre la contractualisation de l'aide, l'aide sociale, instaurée en tant que droit résiduaire et dont l'usage a amené à l'estimer en tant que « *socle minimal de base* » (FRANSSEN, 2006), devient davantage conditionnée. Dès lors, le système belge demeure-t-il respectueux de la dignité humaine ? Ou est-il un *état punitif* (WACQUANT, 2004) en devenir ?

Dans ce contexte, nous assistons également à une territorialisation des dispositifs publics. Ces dispositifs, tels que les CPAS, deviennent une compétence locale dans une optique de « *discrimination positive* » (ION, 2005) tout en restant définis, évalués et majoritairement financés par le Fédéral. Positive ou non, la notion de discrimination renvoie aux concepts d'égalité et d'équité. Dès lors, la territorialisation pourrait-elle être génératrice de mécanismes inégalitaires, voire inéquitables ?

Dans le cadre de la dynamique d'activation, le législateur a mis en place la réforme du PIIS. Les CPAS se trouvent dans un contexte particulier en raison d'une modification législative de la loi du 26 mai 2002 concernant le Droit à l'intégration sociale, survenue le 21 juillet 2016. Ce changement législatif concerne, entre autres, l'extension de l'obligation de conclure un PIIS ainsi que les modalités de sa mise en pratique.

Le PIIS concerne un public varié de bénéficiaires. Dans notre analyse, nous nous focalisons sur les étudiants âgés de 18 à 25 ans. Les divers chiffres et études attestent d'un nombre sans cesse croissant d'étudiants bénéficiaires (VAESSEN, 2018). Cette augmentation se vérifie sur l'ensemble du territoire belge avec 32 % de bénéficiaires de moins de 25 ans parmi les bénéficiaires dont 44 % d'étudiants en 2019, contre 26 % dont 22,1 % d'étudiants en 2003 (SPP IS, 2019). Sur l'ensemble des citoyens wallons de moins de 25 ans, 8,03 % bénéficient d'un revenu d'intégration sociale ou d'une aide financière équivalente en 2019 contre 3,97 % en 2003 (IWEPS, 2020). Cet *épiphénomène* (VRANCKEN, 2010) devenu une préoccupation du Fédéral s'explique par des causes structurelles et non conjoncturelles (SCHARPÉ, 2016).

L'activation promue par l'État amène diverses conséquences et considérations idéologiques. De manière spécifique aux étudiants bénéficiaires, ces conséquences sont amoindries vu qu'ils sont déjà, et de leur plein gré, dans une dynamique d'insertion via la poursuite d'études de plein exercice. Une recherche menée en parallèle sur l'impact du PIIS sur les bénéficiaires a permis de mettre en lumière que cet outil est davantage perçu positivement par les étudiants (PARRADO CARMONA, 2021). L'intérêt reconnu du PIIS pour les étudiants de moins de 25 ans a d'ailleurs été évoqué lors de la recherche de 2015 commanditée par le Service public fédéral de programmation Intégration sociale (SPP IS dans la suite du texte) préalablement à la mise en place de la réforme du PIIS (FRANSEN & DRIESSENS, 2015). De ce fait, l'analyse présentée ci-après ne s'estime pas représentative de l'impact général de l'activation sur l'ensemble du public.

La recherche de 2015 précitée (FRANSEN & DRIESSENS, 2015) prévient de divers risques liés à la mise en pratique du PIIS et présente des recommandations inhérentes à ceux-ci. Nonobstant ces recommandations, la réforme du PIIS a été conclue en 2016. Cinq années

se sont écoulées depuis sa mise en place. Quel constat peut-on effectuer ? Qu'est-ce qui pose problème dans le cadre des pratiques liées au PIIS ?

À ce jour, diverses dérives liées à l'application du dispositif PIIS peuvent être observées. Parmi les dérives possibles liées à l'utilisation de cet outil, deux dérives sont omniprésentes et impactent les pratiques des travailleurs sociaux des CPAS : la charge administrative et la diversité des pratiques. Ces deux dérives ne sont pas sans conséquence. Outre l'impact sur la qualité des services proposés aux bénéficiaires de l'aide sociale, elles amènent des questions lourdes de sens.

La charge administrative, déjà dénoncée préalablement dans le cadre de la recherche de 2015 (FRANSSEN & DRIESSENS, 2015), est à analyser en regard de la formalisation accrue des dispositifs publics, que PUAUD (2013) apparente à l'*évaluation* que nous aborderons par la suite. Elle amène à s'interroger sur le sens du travail des assistants sociaux, ainsi que sur leurs conditions de travail. Par l'exemple de travailleurs sociaux incités par l'État français à la dénonciation de jeunes qu'ils accompagnent, PUAUD (2017) dénonce une confusion pour les professionnels soumis à l'*évaluation* de leurs missions et de leurs rôles. Une fois de plus, qu'en devient-il du respect de la dignité humaine ? Mais encore, qu'en est-il du respect de la dignité des travailleurs sociaux ?

Quant à la seconde dérive, le présupposé de la diversité demeure à interroger, notamment en regard d'un outil qui se veut individualisé. Cependant, la diversité des pratiques, qu'elle soit présente en interne (au sein d'un même service ou d'un CPAS) ou en externe (d'un CPAS à l'autre), soulève la question de l'équité de traitement. Dès lors, le dispositif PIIS serait-il vecteur d'iniquité de traitement, au sein d'un système étatique lui-même potentiellement inégalitaire, voire inéquitable ?

L'étude présentée au sein de cet article est initiée à partir des pratiques des travailleurs sociaux. S'intéresser aux travailleurs, à leurs pratiques et à leur *professionnalité* (concept développé ci-après sur la base d'ARTOIS, 2012 ; JORRO, 2013 ; RAVON, 2013) permet de réfuter les logiques liées à une certaine marchandisation du social, à l'introduction du *New Public Management* (VAN HAEPEREN, 2012) au sein des services publics et à l'évaluation quantitative du travail social. Cinq années après la mise en place du dispositif PIIS, il est temps de porter notre regard sur ce qui n'est pas évaluable, sur l'essence même du travail social, ce que PUAUD (2013) appelle : *l'art de l'ordinaire*. Ainsi, il y a lieu de considérer les travailleurs sociaux, devenus eux-mêmes victimes d'un système tant formalisé qu'arbitraire.

Enfin, l'attention portée aux deux dérives du PIIS abordées, dérives semblant pourtant hétéroclites, n'est pas anodine. La formalité et l'iniquité soulevées peuvent être, du moins dans

leur recherche de solutions, un couple d'opposés. Dans une perspective de recherche de solutions, il est donc opportun de s'intéresser à ces deux variables simultanément.

Des divers questionnements suscités, et en regard du constat de départ relatif à la mise en pratique du dispositif PIIS auprès des étudiants de moins de 25 ans par les travailleurs sociaux, est née la question de recherche. *Comment contrer les dérives liées à la mise en pratique du dispositif PIIS instauré par le législateur ?* Le dessein de cet écrit est d'influer sur les pratiques, ou du moins susciter la réflexion. Car ici, il n'est plus question d'une fiction dramatique, mais bien d'une réalité de terrain à laquelle sont confrontés les travailleurs sociaux et, indéniablement, les bénéficiaires.

MÉTHODOLOGIE

« *Au croisement de la politique et de la technique, l'ingénierie sociale s'appuie sur des connaissances multidisciplinaires : économie, sociologie, psycho-sociologie, droit, gestion. Elle nécessite une capacité permanente d'articuler l'analyse et l'action* » (DE GAULEJAC, 1989). Ainsi, la méthodologie vise, dans un premier temps, à poser un diagnostic. Dans un second temps, elle tend à proposer des solutions en réponse au diagnostic établi.

1. ETHNOGRAPHIE MULTISITUÉE

Sur la base de l'*ethnographie multisituée* de G. MARCUS (1995), la méthodologie utilisée se fonde sur un agencement de techniques de collecte d'informations. Cet agencement répond à l'objet d'étude qui, comme présenté, se situe sur des terrains divers. En vue d'être appréhendé dans sa globalité, le PIIS étudiant se doit d'être étudié en tant qu'objet multisitué. Il peut être considéré comme le « *fruit d'un processus de mise en relation* » (BABY-COLLIN & CORTES, 2019) afin d'être analysé en regard des niveaux macro/méso/micro que nous expliciterons par la suite.

« *L'ethnographie multisite n'établit pas à priori de délimitations spatiales superposées à des délimitations sociales : c'est l'objet même de l'enquête qui est délocalisé* » (RIEGEL, 2016). Sur la base de diverses méthodes de collecte d'informations, essentiellement qualitatives, le PIIS est suivi en tant qu'objet présent sur divers sites interdépendants.

1.1 LE PIIS EN ACTION

1.1.1 Observation participante

L'observation participante vise à « *collecter des données de première main* » (MOUSSAOUI, 2012) via une immersion parmi les sujets observés. Elle permet d'appréhender, dans le cadre d'une approche qualitative et relativement approfondie, les réalités de terrain.

Cette observation a été mise en place auprès d'un service social chargé de la gestion des PIIS étudiants durant deux années de stage. Parmi les positions possibles du praticien-chercheur (GOLD, 1958 cité par MARTINEAU, 2005), c'est la position du participant observateur qui a été adoptée. Cette position nécessite une reconnaissance comme pairs auprès des sujets observés. L'immersion au sein de l'équipe observée a été effectuée sur la base d'un statut professionnel cumulé et un rôle d'acteur déjà effectif. Cette posture a pour avantage d'amoindrir l'effet perturbateur d'un observateur au sein du groupe (PHILIP & DE BATTISTA, 2012). Le chercheur qualifié d'interne en raison de sa fonction de terrain doit pouvoir « *conquérir une distanciation à partir d'une position initiale de participation complète* » (LAPASSADE, 2016). Bien que l'expérience de terrain facilite la compréhension des faits observés, le biais de cette méthode est que la distanciation idéale n'est pas innée et spontanée, mais acquise dans le temps, laissant place à une part de subjectivité quant aux faits initiaux observés.

1.1.2 Analyse de groupe

Fruit d'un travail de groupe mené dans le cadre du cursus scolaire, une analyse des pratiques internes a été réalisée au sein d'un CPAS de la province de Liège. Bien qu'il y ait diverses manières de procéder, les diverses écoles de pensées s'accordent à décrire la démarche d'analyse des pratiques comme pertinente en vue de favoriser une amélioration de celles-ci (BOUTIN, 2002). Cette analyse s'est basée sur six entretiens qualitatifs semi-directifs menés auprès de travailleurs ; échantillon construit de façon à contraster les profils en fonction de l'âge, du service, de l'ancienneté et de la fonction.

« *Les pratiques sont donc des objets sociaux abstraits et complexes et ne sont pas des données brutes immédiatement perceptibles. Elles ne peuvent se comprendre et s'interpréter que par l'analyse* » (BEILEROT, 2000). Une analyse individuelle a été réalisée sur la base des informations récoltées collectivement. L'analyse des *pratiques* « *requiert une connaissance et une prise en compte des sensibilités des acteurs concernés et du contexte dans lequel se déroulent les pratiques en question* » (BOUTIN, 2002). Au vu de l'interdépendance des niveaux analysés, les données empiriques brutes récoltées ont nécessité une mise en perspective

avec les données récoltées précédemment. Des boucles de rétroaction vers l'analyse de la littérature (méthode préliminaire incontournable) ont été requises afin de pouvoir analyser les pratiques en regard du contexte.

1.2 LE PIIS ORGANISÉ

1.2.1 Analyse organisationnelle

Sur la base des informations recueillies lors de l'observation participante précitée, une analyse organisationnelle a été effectuée en regard de la théorie de l'analyse stratégique de M. CROZIER et E. FRIEDBERG (1977) et la théorie de H. MINTZBERG (NIZET & PICHULT, 1995) relative à l'organisation. Le but de cette analyse est de comprendre les modes de fonctionnement organisationnels des CPAS, bien que chaque CPAS soit une entité unique qui se doit d'être étudiée isolément en raison de ses spécificités. Cette analyse ne se veut pas représentative de l'ensemble des CPAS, mais permet de comprendre leurs modes organisationnels généraux en vue de pouvoir penser des solutions en adéquation avec ceux-ci.

1.3 LE PIIS NORMÉ

1.3.1 Analyse documentaire

Les rapports d'inspection du SPP IS de 2019 des CPAS de la province de Liège (soit 84 CPAS, dont 75 francophones) ont été analysés. « *Il s'agira de procéder à l'analyse des pratiques pour vérifier dans quelle mesure la façon de faire courante correspond ou non à ces compétences la plupart du temps élaborées de l'extérieur par des experts* » (BOUTIN, 2002). L'analyse porte sur les rapports d'évaluation des compétences ; évaluation réalisée de l'extérieur par les experts ayant eux-mêmes défini ces compétences.

Le risque de cette démarche est de résumer les pratiques des CPAS au respect des normes législatives. La dérive serait de soumettre les travailleurs à une standardisation des pratiques au lieu de les soutenir dans leur *professionnalité* (RAVON, 2009) ; les rapports d'inspection n'étant pas représentatifs de cette *professionnalité*. Les informations récoltées, et regroupées au sein d'une grille d'analyse, permettent d'étendre (avec les limites précitées) le diagnostic à un territoire plus grand.

1.4 LE PIIS ÉVALUÉ

1.4.1 Rencontre d'experts externes

Cinq experts externes⁵ ont été rencontrés dans le cadre d'entretiens semi-directifs ; approche définie comme étant « *une technique de collecte de données qui contribue au développement de connaissances favorisant des approches qualitatives et interprétatives relevant en particulier des paradigmes constructivistes* » (IMBERT, 2010). Les experts ont marqué leur accord pour l'enregistrement des entretiens (en vue de leur retranscription), et pour le partage de leur identité et de leur discours. Afin d'éviter une interprétation biaisée de propos sortis de leur contexte, aucun extrait d'entretien brut n'est retranscrit.

L'*ethnographie multisituée* tend à « *appréhender son objet depuis une variété de points de vue — ce que Marcus appelle un activisme de circonstances* » (BABY-COLLIN & CORTES, 2019). Sur cette base, les experts ont été sélectionnés en fonction d'une diversification, voire une complémentarité, de leurs points de vue relatifs au PIIS.

Les experts sont issus d'horizons différents en vue de pouvoir mettre en perspective des données issues d'approches diverses. Ils sont issus du monde de la recherche, du corps enseignant, du secteur associatif, du réseau administratif et du secteur fédéral.

Après une première analyse à plat de chaque entretien, une grille d'analyse à tri croisé a été construite sur la base de trois stratégies d'analyse (définies par PREVOST & ROY, 2015) : les stratégies comparatives, de catégorisation et de mémos. Cette analyse des entretiens inclut également les cinq experts présentés ci-après.

1.4.2 Rencontre d'experts internes et benchmarking

Suivant le même procédé méthodologique que décrit ci-avant, cinq experts internes ont été rencontrés. Il s'agit de responsables d'équipes de CPAS de la province de Liège, sélectionnés en vue de représenter les travailleurs sociaux.

Outre la construction du diagnostic, ces rencontres ont été effectuées dans une idée de benchmarking. Cette méthode correspond à « *la comparaison des pratiques de plusieurs services et/ou structures en vue d'aboutir à la mise en place de (...) recommandations* » (ETTORCHI-TARDY, LEVIF & MICHEL, 2011). Le risque de cette méthode est de basculer vers l'*évaluation*, les mécanismes de formalisation, voire la concurrentialité. « *En généralisant la quantification de l'activité administrative tout en l'orientant dans le sens de la performance, elle a étendu et systématisé les réseaux du benchmarking au cœur de l'appareil étatique* » (BRUNO & DIDIER, 2013), d'où le choix d'une approche qualitative.

Sur la base des étapes méthodologiques du benchmarking (PITARELLI & MONNIER), la recherche de pratiques positives a été effectuée auprès de CPAS ayant en charge plus de cent PIIS étudiants en 2020 ; à savoir les CPAS de Liège, Seraing, Saint-Nicolas, Huy et Visé.

2. TRIANGULATION DES RÉSULTATS

La triangulation peut être définie comme une « *vitrine des multiples réalités réfléchies simultanément* » (DENZIN & LINCOLN, 2000 cité par CAILLAUD & FLICK, 2016). Triangler les résultats consiste à croiser l'ensemble des données et informations recueillies en vue de donner une version plus fiable et fine de la réalité de l'objet étudié (HAAS & KALAMPALIKIS, 2010). Les données récoltées via l'*ethnographie multisituée* n'ont pas été juxtaposées, mais mises en perspective dans le cadre d'une triangulation des résultats afin d'« *obtenir une vision plus globale de l'objet* » (CAILLAUD & FLICK, 2016).

Les données, récoltées sur l'ensemble des sites et triangulées, ont permis la construction du diagnostic relatif aux pratiques du PIIS. Les pistes de solutions en vue de répondre au diagnostic ont principalement émergé des données issues de la rencontre d'experts, mais toujours avec une mise en perspective globale de l'ensemble des résultats.

En regard de l'*ethnographie multisituée*, les résultats sont ensuite présentés selon les niveaux macro/méso/micro. N'en demeure pas moins l'interdépendance entre les niveaux ; il y a lieu de « *considérer les unités comme des éléments d'une globalité dont l'étude est le seul moyen permettant de comprendre le fonctionnement de cette même globalité* » (MARCHESNAY & MORVAN, 1979).

Le niveau macro, « *portant sur des masses plus importantes d'unités d'actions* » (GROSSETTI, 2006), est le plus global et le plus stable dans le temps. En référence à l'*holisme* défini par SMUTS en 1926 (MAGNI-BERTON, 2008), l'environnement global est présenté, autrement dit tout ce qui a trait au Fédéral. Au niveau méso, niveau intermédiaire entre le macro et le micro sans pour autant « *s'intercaler entre deux niveaux d'analyse, ni découper le global* » (MARCHESNAY & MORVAN, 1979), sont présentés les CPAS en référence au système d'action, à l'organisation et au réseau (GROSSETTI, 2009). Le niveau micro, plus petite échelle d'analyse, se situe au niveau de l'interaction (GROSSETTI, 2009) ; l'attention sera dès lors portée sur les services d'aide sociale et la relation travailleur/bénéficiaire.

RÉSULTATS

1. NIVEAU MACRO

Autant l'écart entre une fiction et la réalité est incontestable, autant l'écart entre la théorie et l'empirie ne l'est pas toujours. Et pourtant... Les décisions fédérales en matière de politiques sociales permettent de déconstruire la définition de l'État belge comme état de droit démocratique et socialement sécuritaire.

Durant les dernières décennies, les logiques de l'État social actif se sont davantage développées au travers des décisions gouvernementales. Outre l'activation déjà ancrée dans les mécanismes décisionnels, la recrudescence du conditionnement de l'aide sociale produit un modèle potentiellement répressif. L'atteinte à un droit résiduaire amène une diminution de la sécurité pour les publics les plus précarisés, au nom de la responsabilité individuelle.

Dans ce même contexte, les politiques sociales en matière de PIIS définissent le cadre d'action des CPAS ainsi que les procédures à respecter. Les moyens financiers alloués aux CPAS par le Fédéral sont proportionnels au travail qui est quantifié et chiffré, notamment en fonction du nombre de PIIS conclus. L'octroi des subsides est conditionné par le respect des modalités définies par le législateur. Selon certains experts externes, la formalisation mène à la création d'un système bureaucratique et marchand auquel sont soumis les CPAS. Dans une logique d'activation, voire de rentabilité, le rapport aux chiffres prime sur la qualité des services à la population. Le PIIS est ainsi défini comme un objet politique au service de l'idéologie de l'état, au détriment d'une partie de la population.

Les recommandations établies préalablement à la suite de la recherche effectuée auprès des acteurs de terrain et des publics cibles (FRANSSEN & DRIESSENS, 2015) n'ont pas été suivies par le Fédéral lors de la mise en place de la réforme du PIIS. Cela soulève la question de la légitimité du processus décisionnel au sein d'une société qui se dit démocratique, et renvoie à la notion d'objet politique cité ci-avant.

Paradoxalement à la formalisation imposée par l'État, les normes législatives en question (comme beaucoup de sources du Droit) ont un côté arbitraire, ce qui induit une diversité d'interprétation et de mise en pratique. Dans le cadre de la législation sur le PIIS, ce côté arbitraire est accentué via le recours à des termes tels que facultatif, discrétion ou via l'utilisation du verbe pouvoir.

Ainsi, outre la déconstruction de l'idéal belge, les résultats au niveau macro mettent en évidence la formalisation des dispositifs publics et le côté arbitraire que peuvent avoir les sources du Droit.

2. NIVEAU MÉSO

Les CPAS sont majoritairement financés par le Fédéral, sur la base des mécanismes quantitatifs définis ci-avant. La territorialisation des politiques sociales amène une répartition de la charge financière restante sur les pouvoirs locaux. Contrairement aux autres allocations sociales à charge exclusive de l'État, une partie des besoins financiers des CPAS est assumée par les communes sur la base d'un budget réparti selon l'ensemble des besoins du territoire.

Une personne à faibles revenus aura tendance à s'installer au sein d'une commune moins aisée. Cette ghettoïsation engendre une concentration de la pauvreté et un appauvrissement des communes les plus précarisées. Ainsi, les CPAS issus de communes plus précarisées auront plus de difficultés à accorder des aides sociales (dont les conditions sont arbitraires contrairement au revenu d'intégration) qu'un CPAS issu d'une commune aisée. Le financement local des CPAS engendre donc une inégalité de traitement qui varie selon le territoire.

Dans le cadre des pratiques liées au PIIS, les données collectées sur divers terrains (notamment la rencontre d'experts internes, représentatifs de la parole des agents de terrain) permettent d'attester de la diversité de pratiques d'un CPAS à l'autre. L'analyse documentaire démontre que cette diversité territoriale n'est pas intégralement rejetée par le SPP IS, dans le sens où une appropriation et une adaptation des outils par chaque CPAS sont recommandées.

Les travailleurs sociaux, rencontrés dans le cadre de l'analyse de groupe, dénoncent les conséquences de cette diversité d'un CPAS à l'autre. Ils abordent notamment l'incompréhension de certains bénéficiaires face à la variété des modalités à respecter en fonction du CPAS. De là, découle une délégitimation par le public concerné des méthodes de travail du CPAS.

L'usage différencié de l'outil PIIS avait déjà été soulevé avant la réforme de 2016 et était expliqué par divers facteurs tels que l'orientation politique du CPAS, l'offre de service, les relations entre le pôle politique et les travailleurs sociaux, etc. (FRANSSEN & DRIESSENS, 2015)

Cependant, est-il acceptable qu'un étudiant lié par un PIIS ne bénéficie pas d'un traitement égalitaire en fonction du CPAS qui sera territorialement compétent ?

L'analyse organisationnelle selon le concept de configuration de MINTZBERG (NIZET & PICHAULT, 1995), observable en regard des quatre critères développés ci-après, démontre que les CPAS sont impactés par la formalisation induite par l'État.

De manière générale, les travailleurs sociaux des CPAS se situent dans une division horizontale (plus ou moins) forte du travail. Cela se marque davantage dans de plus grands CPAS où les services à la personne sont scindés et les tâches partagées entre plusieurs travailleurs sociaux en fonction de la spécificité du service auquel ils appartiennent. Les avis des experts rencontrés divergent quant au fractionnement des tâches des agents de première ligne. Certains y sont favorables et le justifient par la spécialisation de l'agent dans la matière qu'il traite. À l'inverse, d'autres sont défavorables à la multiplication des intervenants sociaux en charge d'un dossier et préconisent une réunification des matières en vue de permettre un accompagnement unique et en profondeur.

Initialement, la division verticale du travail est faible : les travailleurs sociaux conceptualisent leur travail et la manière d'appréhender l'accompagnement avec le bénéficiaire. Cependant, le durcissement des conditions imposées par le législateur fait basculer cette division vers une division verticale forte. Il y a de plus en plus de contraintes administratives : les travailleurs sociaux ne pensent plus leur travail, mais deviennent des exécutants.

Quant à la coordination du travail, les CPAS se situent de plus en plus dans la standardisation des procédés ; les procédures sont conçues et programmées par le SPP IS. En fonction du CPAS, d'autres modes de coordination du travail peuvent également être effectifs au sein de l'institution.

Les CPAS ont un but de mission : ils ont été mis en place en vue de permettre à toute personne de vivre conformément à la dignité humaine. Cependant, il y a également un but de système sous-jacent. Celui-ci est lié à la subsidiarité et aux frais de fonctionnement. Cette tension à laquelle sont soumis les CPAS est à mettre en lien avec la marchandisation du social dénoncée ci-avant. Les CPAS sont tenus de veiller à une certaine rentabilité de leurs activités en raison d'enveloppes budgétaires limitées et pour certains, d'un déficit financier accumulé depuis plusieurs années.

3. NIVEAU MICRO

Défini par le SPP IS comme un outil d'accompagnement, le PIIS est perçu par les travailleurs sociaux, voire parfois utilisé, comme un outil bureaucratisé, un objet contractuel, un instrument de contrôle, une formalité vaine, une charge administrative supplémentaire...

Le principe d'activation des bénéficiaires semble ancré dans les mœurs des acteurs de terrain, qui n'y sont pas défavorables de manière générale. Le PIIS, en tant qu'outil d'accompagnement, n'est pas désapprouvé par les experts internes. Certains le recommandent d'ailleurs, en particulier pour les étudiants bénéficiaires, car il permet de négocier et de définir un cadre d'action avec le jeune. Ce qui pose problème, ce sont les modalités de sa mise en pratique.

Le PIIS était déjà d'application auprès des étudiants préalablement à la réforme de 2016. Les étudiants étaient accompagnés dans le cadre de leur parcours scolaire. L'accompagnement n'était ni formalisé par le travailleur social ni évalué par le pouvoir subsidiant. Un travailleur social rencontré dans le cadre de l'analyse de groupe précise qu'avant 2016, l'accent était mis sur l'accompagnement et les entretiens individuels. Les équipes se focalisaient sur l'aspect relationnel, au détriment de l'aspect administratif non obligatoire et perçu comme dérisoire.

La charge administrative, qui découle des modalités de mise en pratique du PIIS à la suite de la réforme de 2016, est soulevée par l'ensemble des experts externes et internes. Elle est dénoncée ardemment. Ceux-ci évoquent pour conséquence un travail superficiel, superflu et de surface uniquement. Les données récoltées sur le terrain démontrent que la charge administrative est vécue comme moins lourde pour les travailleurs sociaux issus de CPAS, ou de services, où un accompagnement social de profondeur, régulier et assidu était déjà en place auprès des bénéficiaires avant la réforme du PIIS. Ceux-ci décrivent tout de même une formalisation de l'accompagnement et la nécessité de « rendre compte » du travail effectué.

En vue de pouvoir objectiver l'impact du PIIS et la charge de travail induite par ce dispositif, un des CPAS rencontrés a tenté de chiffrer le temps alloué au PIIS par un travailleur social à temps plein, sur la base des normes du Fond Social Européen. En fonction du nombre de PIIS par travailleur⁶, le temps requis idéalement équivaut à plus d'un dixième du temps de travail de l'agent, voire jusqu'à un cinquième. Or, le subside majoré accordé par l'État est de 10 % du montant du revenu d'intégration sociale par PIIS étudiant en cours. Les moyens accordés ne permettent donc pas de répondre aux formalités imposées et confirment une surcharge de travail pour les travailleurs sociaux.

La nécessité d'effectifs supplémentaires est soulevée par la majorité des experts, internes comme externes. Bien que les équipes aient évolué au sein de la plupart des CPAS, le renforcement d'effectifs demeure souvent insuffisant. Outre des moyens financiers décrits comme insuffisants, certains experts l'attribuent, dans des cas extrêmes, à une mauvaise gestion des fonds publics ou à une priorisation des besoins organisationnels politisés. D'autres

l'expliquent, non pas par le manque d'intérêt, mais par la méconnaissance du pouvoir politique des CPAS face à la situation effective des équipes de première ligne.

Pourtant, les données récoltées sur les divers terrains mettent en évidence des équipes de travailleurs sociaux qui s'épuisent. Outre la charge de travail liée au dispositif PIIS et la charge émotionnelle liée à leur fonction de terrain, le mal être des travailleurs sociaux est expliqué par un sentiment de perte de sens de leur fonction. Ceux-ci dénoncent l'écart entre la fonction idéale d'accompagnateur social et la réalité d'exécutant socioadministratif. Les formalités davantage croissantes sont vécues comme une atteinte directe à leur *professionnalité*, voire à la légitimité de leurs compétences.

Quant à la diversité des pratiques soulevée au niveau supérieur, celle-ci se constate également en interne ; soit au sein d'un même CPAS, d'un même service. L'individualisation de traitement est préconisée et est reconnue comme justifiée. Ce qui n'est plus justifié, c'est qu'un étudiant ne bénéficie pas d'un traitement égal en fonction du travailleur social gestionnaire de son dossier. Cette loterie du social, désapprouvée par une majorité d'experts externes, est également soulevée par les CPAS qui tentent d'y remédier.

La diversité des pratiques internes n'est plus liée aux facteurs exposés au niveau précédent. Elle résulte de la manière dont la législation est interprétée par le travailleur social. Les facteurs influençant cette interprétation relèvent des spécificités de l'agent en tant que *policy-maker*⁷ : sensibilité particulière, expérience, degré d'empathie, connaissances spécifiques, niveau de réflexivité, valeurs personnelles, etc. Diverses caractéristiques organisationnelles impactent le niveau de subjectivité du travailleur social : son niveau de marge de liberté, l'établissement de lignes directrices par la hiérarchie, la communication intraservice, les relations interpersonnelles ou encore la formation à une culture d'équipe.

Cette diversité des pratiques n'existe que lorsque plusieurs effectifs traitent une matière identique. Dans le cas des plus petits CPAS, bien que la législation soit interprétée par l'agent en tant que *policy-maker*, cela n'entraîne pas d'iniquité de l'offre de service. Par sa formation notamment, le travailleur social a tendance à se comporter de manière égalitaire, voire équitable, envers les bénéficiaires dont il s'occupe personnellement.

DISCUSSION

1. CRITIQUE MÉTHODOLOGIQUE

Au vu de la formalisation des pratiques abordée et dénoncée, la méthodologie de la recherche-action explicitée par F. CREZE et M. LIU (2006) et détaillée par R. BARBIER (1996) aurait été une méthode idéale en vue de réinvestir les travailleurs sociaux dans la définition de leurs pratiques. La mobilisation des travailleurs aurait visé la mise en place d'un processus réflexif commun et une réappropriation du sens de leur travail. Vu que le mode de coordination du travail par excellence des CPAS est la standardisation des procédés, la co-construction d'un projet avec les équipes aurait permis un glissement vers de l'*ajustement mutuel*. Ce processus méthodologique aurait pu porter atteinte tant à la formalisation qu'à la diversité des pratiques internes.

En raison de la situation sanitaire actuelle, les contacts physiques entre les travailleurs sont réduits. Le télétravail, mis en place dans l'urgence, n'est pas encore instauré de manière optimale au sein de tous les CPAS. Cette méthodologie n'a pas pu être mise en place au vu du contexte, malgré sa pertinence et son adéquation avec les objectifs visés.

En vue de répondre aux objectifs de recherche, la méthodologie de l'*ethnographie multisituée* a été sélectionnée. Les données ont été récoltées sur les terrains sur la base de méthodes uniquement qualitatives. L'idée est de valoriser ce qui n'est pas évaluable en termes de chiffres et de ne pas basculer dans l'*évaluation* qui est dénoncée, décrite par A. OGIEN (2013) comme phénomène de « *mathématisation du monde social* ».

2. RÉFLEXIONS ET ANALYSE DU DIAGNOSTIC

Les réflexions relatives à l'analyse du diagnostic portent sur la situation globale, réunissant les divers terrains et niveaux détaillés.

2.1 DIVERSITÉS, INÉGALITÉS ET INIQUITÉS

Tel que recommandé par un des experts externes, il convient avant toute chose d'interroger le présupposé de la diversité. La diversité des pratiques constatée d'un CPAS à l'autre apparaît comme logique, car les décisions sont prises par un pouvoir politique local.

Les conseillers sont mandatés afin d'apprécier le respect des conditions d'octroi d'aide sur la base de leurs orientations politiques, représentatives des citoyens électeurs. Est-ce pour autant acceptable qu'un allocataire social (bénéficiaire d'allocations de chômage, d'indemnités de mutuelle, de pension...) bénéficie d'un traitement plus égalitaire qu'un bénéficiaire du droit à l'intégration ou d'une aide sociale ?

Choix facultatif de réaliser un PIIS lorsque celui-ci n'est pas obligatoire, de sanctionner lorsque le PIIS n'est pas respecté, interprétation de critères tels que : études permettant d'augmenter les chances d'insertion, être disposé à travailler durant les périodes compatibles avec les études, fournir les efforts nécessaires pour réussir... Soit autant d'exemples « *laissés à la discrétion des CPAS* »⁸, voire à l'agent de terrain. La marge de manœuvre liée à l'interprétation de législation par le pouvoir politique local, ou par le travailleur social qui met en pratique un dispositif tel que le PIIS, trouve sa source dans le caractère arbitraire des législations en vigueur.

De nombreux auteurs sont critiques quant à l'arbitraire, défini il y a plusieurs siècles déjà comme le « *grand ennemi de toute liberté, le vice corrompeur de toute institution, le germe de mort qu'on ne peut ni modifier ni mitiger mais qu'il faut détruire* » (CONSTANT, 1796). L'arbitraire est souvent lié au discrétionnaire, dont la frontière entre les deux est parfois floue (PORTIER, 2016). Il s'agit de droit contemporain, caractérisé notamment par l'adaptabilité de la règle. Cette figure du droit confie la construction du sens de la norme aux acteurs chargés de son application, visant ainsi une justice au cas par cas (CARTUYVELS, 2007). C'est ce qui est prôné par le Fédéral via l'instauration d'un outil individualisé. Cependant, la frontière entre un droit individualisé et un droit discrétionnaire est mince et dévie bien souvent vers une inégalité, ou iniquité, de traitement. « *Le sujet de droit est présumé croire et supposé adhérer à un ordre des lois dont la légitimité n'est pas interrogée* » (CARTUYVELS, 2007). Être favorable à l'accompagnement individualisé des bénéficiaires ne nous prive pas d'interroger la légitimité du droit contemporain.

L'inégalité et l'iniquité de traitement sont également soulevées par les mécanismes de territorialisation. « *Un territoire n'est pas indépendant des pratiques. Un territoire est lié aux pratiques qui se déroulent dans l'espace qu'il délimite, et des pratiques constituent des territoires* » (DE JONCKHEERE, 2010). Initialement, dans une optique ayant trait davantage à un État providence, le modèle belge était de type *place* (DONZELOT, 2003) ; la répartition des droits sociaux se faisait sur l'ensemble du territoire en vue de garantir une égalité de traitement des citoyens (VRANCKEN, 2019). Cette logique est toujours en place dans le cadre de l'assurance sociale⁹. À l'inverse, il faut distinguer l'assistance sociale de l'assurance sociale qui concerne dès lors les indigents et non les « travailleurs ». L'assistance sociale est « *héritière d'interventions au niveau local* » (VRANCKEN, 2019). L'Union des Villes et

Communes de Wallonie aborde indirectement les disparités entraînées par cette intervention à charge des pouvoirs locaux. Outre la disparité entre les administrations locales subsidiées (administration communale, zone de police, CPAS, etc.), ces disparités d'une commune à l'autre se marquent en raison de la divergence des contextes socioéconomiques locaux (DESSOY, 2017).

D. VRANCKEN (2019) aborde les inégalités et le territoire via le mécanisme inverse : il aborde l'impact des inégalités sur la territorialisation. Il explique que les problèmes sociaux sont davantage attribués à des causes intrinsèques, liées à des dynamiques de parcours individuels. « *Les inégalités ont changé de nature. Elles se sont davantage individualisées, sont vécues subjectivement. Elles s'attachent davantage à des situations particulières plutôt qu'à des conditions communes, partagées et portées par tous* ». Face à ces inégalités imputées à la responsabilité de l'individu, les politiques publiques amènent une réponse individualisée et territorialisée (VRANCKEN, 2019). Dès lors, les logiques d'actions deviennent paradoxales. En répondant aux inégalités considérées comme individuelles via la mise en place de dispositifs publics territorialisés, la territorialisation génère de nouvelles inégalités. Ces dernières peuvent être qualifiées d'inégalités institutionnelles. Elles peuvent faire référence aux inégalités nouvelles définies par F. DUBET (2001) qui « *apparaissent comme le produit plus ou moins pervers de pratiques ou de politiques sociales qui ont, justement, pour objectif de les limiter* ».

La conception des inégalités ayant trait davantage à la responsabilité individuelle met en lumière la question des *inégalités justes*. F. DUBET (2014) distingue les inégalités perçues comme justes et injustes. Il précise que seules celles qui paraissent injustes sont prises en considération. L'idée que les situations de précarité soient liées à la responsabilité des individus qui se voient recevoir l'aide de la collectivité induit un sentiment de plus ou moins répandu (GALLAND & LEMEL, 2018). Dans cette optique, les inégalités subies par les bénéficiaires seraient donc perçues comme justes.

Dans le cadre du PIIS étudiant, diverses inégalités peuvent être soulevées en comparant les conditions et les obligations auxquelles est soumis un étudiant bénéficiaire en regard d'un étudiant issu d'une famille plus aisée. L'étudiant bénéficiaire est tenu de chercher du travail durant les périodes compatibles avec ses études, de respecter les démarches et les contraintes administratives qui lui sont imposées, de négocier et de justifier son choix d'études, l'accès à des niveaux d'études plus élevés peut lui être refusé si son diplôme permet déjà une insertion professionnelle, etc. En lien avec le concept d'inégalités justes et injustes (DUBET, 2014), un étudiant qui vient d'atteindre l'âge de la majorité peut-il être tenu pour responsable de sa situation et du fait d'être issu d'une famille à faibles revenus ? Derrière ces conditions inégalitaires pouvant être perçues comme justes, se trouve également la question du mérite.

Le PIIS devient un objet méritocratique permettant l'accès à l'aide sous réserve du respect de ses conditions. Et ce, indépendamment de ce que J. ROEMER (1998, cité par GALLAND & LEMEL, 2018) baptise comme étant des *circumstances*.

Outre les inégalités entre étudiants bénéficiaires et étudiants non bénéficiaires, la diversité des pratiques présente à divers niveaux porte-t-elle atteinte à l'égalité ou à l'équité entre bénéficiaires ? Vu que le PIIS est un outil qui se doit d'être individualisé en vue de répondre au mieux à la situation de chacun, c'est l'équité de traitement qui est lésée.

L'équité fait référence à une « *rétribution proportionnelle aux investissements des uns et des autres dans ce qui se trouve être collectivement à distribuer* » (FORSE, 2014). Cette rétribution peut se faire sur la base du mérite, mais également sur la base des besoins. L'équité sociale fera référence à la mise en place de services sur la base d'un système adapté aux besoins de chacun (POLIN, 1997). L'équité, en permettant une rétribution des aides sociales sur la base du mérite, peut être utilisée pour justifier la mise en place d'un objet méritocratique tel que défini précédemment. En se basant sur les besoins de l'individu, elle permet de réduire l'écart entre les égalités et les inégalités. « *L'égalité ne s'oppose pas aussi absolument qu'on voudrait nous le faire croire à l'équité. Dans la mesure, justement, où l'équité tente de trouver un équilibre entre égalité et inégalité* » (BURGI-GOLUB, 1996). En fin de compte, l'équité ne serait qu'un concept instrumentalisé par l'idéologie néolibérale en vue de masquer les inégalités sociétales (rétribution sur la base des besoins), en parfaite adéquation avec le principe d'activation (rétribution sur la base du mérite).

Concrètement, il y a lieu de s'attaquer à la partie visible de l'iceberg, soit l'iniquité induite par la diversité des pratiques en matière de PIIS. Cela ne nous empêche pas néanmoins de nous questionner sur l'idéologie de l'État, les valeurs véhiculées par celle-ci, les concepts et d'aspirer à l'égalité.

2.2 FORMALITÉS OU PROFESSIONNALITÉ

La charge administrative liée à la mise en pratique du PIIS est reconnue et démontrée. Elle découle des nouvelles mesures instaurant l'extension du PIIS, mais également des formalités de sa mise en pratique imposées par le législateur : réalisation d'un bilan social formalisé, de trois évaluations par an également formalisées, de statistiques à remettre au SPP IS, etc.

PUAUD (2017) parle « *d'évaluation interne (et externe) des activités des services sociaux à la démarche qualité pour mieux contrôler les objectifs et moyens mis en place par les services sociaux dépendant en grande partie de subventions publiques* ». Il utilise d'ailleurs

le terme d'*évaluation* pour décrire les contraintes auxquelles sont soumis les travailleurs sociaux, avec un basculement de l'intérêt vers la quantité et l'obtention de résultats au détriment de la qualité. Cette idéologie de l'intervention sociale, évaluée, formalisée, axée sur la compétence, s'effectue au détriment de la relation sociale et de ce qu'il nomme « *l'art de l'ordinaire* » (PUAUD, 2013). Le problème lié à la quantification du travail social est soulevé par divers auteurs ; P. ARTOIS (2012) cite également « *le risque d'orienter les tâches du travailleur qui délaissera le travail d'accompagnement global pour se focaliser sur les critères d'évaluation* ». L'*évaluation* abordée par les auteurs précités prend une place de plus en plus conséquente au sein des CPAS. Le PIIS peut être considéré comme un dispositif formalisé et soumis à l'*évaluation*, avec les conséquences précitées que cela implique.

Le Fédéral est transparent quant à l'augmentation de la charge administrative amenée par le PIIS et fournit des moyens financiers supplémentaires afin d'y subvenir. Bien que les moyens semblent insuffisants pour assumer ces formalités, il y a une reconnaissance de la charge administrative. Ce qui n'est pas reconnu et soutenu, c'est ce qui n'est pas évaluable et quantifiable, soit l'essence même du travail social qui naît dans le rapport à l'autre et la relation ; *l'art de l'ordinaire* (PUAUD, 2013). Outre l'expansion des formalités administratives et la charge de travail induite à proprement dit, ce qui est problématique c'est l'atteinte à l'éthique du travail social, née des logiques de l'État providence (FRANSEN, 2005). Les dispositifs tels que le PIIS, soumis à l'*évaluation* telle qu'explicitée par PUAUD (2017), peuvent porter atteinte à la *professionnalité* des travailleurs sociaux (RAVON, 2009).

La *professionnalité* « agit comme facteur de construction et de légitimation de la profession » (ARTOIS, 2012). Elle fait référence à un soi professionnel qui s'appuierait sur des réflexions et des savoirs théoriques, éthiques et d'actions. Elle se définit comme la « *caractéristique de tout professionnel cherchant à se développer professionnellement, voire à se perfectionner tout au long de son activité professionnelle en faisant l'expérience de tâtonnements qui conduisent à des restructurations du soi professionnel* » (JORRO, 2013).

Le bafouement de *l'art de l'ordinaire* et de la *professionnalité* peut engendrer une usure professionnelle des travailleurs sociaux ; « *l'usure recouvre un enchaînement d'épreuves de professionnalité qui n'ont pas été traversées avec succès* » (RAVON, 2013). L'usure professionnelle peut être définie comme un « *processus d'altération (physique, psychique ou social) de la santé liée au travail* » (RAVON, 2013). Elle peut s'exprimer par du pessimisme, une distanciation morale de plus en plus accrue avec les bénéficiaires, des incapacités de travail régulières (PUAUD, 2012), et ce, jusqu'au burn-out et au lâcher-prise total. Le mal être, engendré par les dispositifs formalisés et la discréditation de l'essence du travail social, est un sujet encore tabou. Cette souffrance est relativisée par les travailleurs sociaux qui se veulent

être des personnes-ressources (PUAUD, 2012) pour une population elle-même déjà en souffrance.

Face aux équipes qui s'épuisent, la réponse se situe dès lors dans la valorisation de *l'art de l'ordinaire* et de la *professionnalité* des agents de terrain. Il y a lieu de reconnaître ce qui n'est pas évaluable quantitativement et de solliciter les moyens requis en vue de permettre un accompagnement de qualité, respectueux de la dimension relationnelle et digne de l'éthique du travail social.

2.3 OUTIL RÉPRESSIF

Les possibilités de sanction en cas de non-respect du PIIS amènent une conception du travail social qui vise à « *surveiller les individus, et les corriger dans les deux sens du terme, c'est-à-dire les punir ou les pédagogiser* » (FOUCAULT, 1972). En référence au droit contemporain abordé précédemment, Y. CARTUYVELS (2007) aborde « *l'engouement pour une logique de responsabilisation par la sanction, qui passe par le recours accru aux mécanismes du contrat et aux dispositifs qui tablent sur le consentement des parties* ».

Une réflexion émise par un des experts externes porte sur le cout indirect des sanctions. Plutôt que de respecter l'article 1^{er} de la loi organique prônant le respect de la dignité humaine, les CPAS sont soumis à la justification d'une forme de rentabilité, sous prétexte de l'activation des bénéficiaires. Cette rentabilité est au final caduque, car les bénéficiaires exclus d'un droit résiduaire sont potentiellement enclins à se trouver dans des situations sociales problématiques : sans-abrisme, délinquance, endettement, aggravation des problèmes médicaux... Prenons l'exemple des enfants placés : les diverses études et recherches attestent qu'une majeure partie des enfants placés, ou en situation de délinquance, sont issus de situations socioéconomiques précaires (BOUVERNE-DE BIE et al., 2011 ; KERTUDO, RÉGIS & TITH, 2015). Selon l'expert précité, le cout journalier d'un enfant placé en Belgique serait d'environ 300,00 €. Sur la base des chiffres du Service public fédéral Justice, un détenu en Belgique coûtait 150,00 € par jour à l'État belge en 2016 (HANARD, 2019), sans compter le cout lié à sa réinsertion une fois sorti de prison. Le cout indirect et l'impact de l'exclusion d'un droit résiduaire permettent de remettre en question le bienfondé d'une politique sociale répressive.

La question essentielle à se poser n'est pas tant de savoir si on est favorable ou défavorable à la sanction, mais de se demander ce qu'il y a lieu de mettre en place afin de ne pas devoir se poser cette question. Si un accompagnement social de qualité est mis en place avec le jeune, il n'y aura plus lieu d'arriver à la sanction.

Dans le cadre des étudiants bénéficiaires, la notion d'activation n'est pas problématique dans la mesure où ces derniers sont déjà dans une dynamique d'insertion via la poursuite d'études. Quitte à se soumettre à l'idéologie de l'État et au concept central d'activation, autant solliciter les moyens nécessaires en vue de fournir un accompagnement de qualité. L'idée est dès lors de basculer d'un système social répressif vers un système social qualitatif.

3. RECOMMANDATIONS

La formalité et l'iniquité peuvent être un couple d'opposés dans leur recherche de solutions. D'un côté, la formalisation fournit un cadre procédural rigide et induit un sentiment de perte de sens dans les pratiques des travailleurs sociaux. De l'autre, l'individualisation et les conditions arbitraires induisent une marge de liberté favorable à l'iniquité. Il y a lieu de tenir compte de cette dualité afin de penser des solutions en juste équilibre entre formalités et iniquités. Des recommandations sont proposées pour chaque niveau d'analyse.

3.1.MACRO

3.1.1 *Interpeler les acteurs politiques*

L'idéologie de l'État belge est à questionner ; sa légitimité, les valeurs véhiculées et les politiques sociales qui en découlent. La formalisation des services publics et le traitement des inégalités sont des questions qui appartiennent à l'État. L'idée est d'interpeler les acteurs politiques afin de leur faire part de recommandations visant une société plus égalitaire, sûre en termes de droit et constituée de dispositifs publics au service du citoyen.

Comme le précise une étude menée sur les inégalités auprès des citoyens : « *Les attentes lorsqu'elles s'expriment c'est à l'égard du Politique : l'État (divers niveaux) et les acteurs politiques. C'est un appel à un État qui protègerait à nouveau comme l'a fait l'État providence au XX^e siècle* » (SOLIDARIS, 2019).

Dans le cadre des mesures liées au PIIS, celles-ci peuvent être réfléchies en regard des droits humains tels que le préconise un des experts rencontrés. Elles peuvent également être pensées en visant le respect de la finalité première des CPAS : la dignité humaine. Enfin, il y a lieu de ne pas perdre de vue la devise de la Belgique, « *l'union fait la force* », afin de prôner un système de sécurité sociale solidaire, fiable et non excluant.

3.1.2 Politique des métiers

Les revendications précitées, notamment celles relatives au formalisme imposé par l'État, peuvent être portées par les agents de terrain, tel le mouvement « *l'appel des appels* » fondé par R. GORI en 2008.

Via le rassemblement des divers acteurs, ce mouvement « *invite à parler d'une seule voix pour s'opposer à la transformation de l'État en entreprise, au saccage des services publics et à la destruction des valeurs de solidarité humaine, de liberté intellectuelle et de justice sociale* » (GORI, CASSIN & LAVAL, 2009). La politique des métiers est un acte de résistance par rapport à la formalisation dénoncée. Elle vise à retrouver la spécificité du champ professionnel des travailleurs sociaux et à solliciter les moyens suffisants pour y parvenir.

3.2 MÉSO

3.2.1 Culture professionnelle

Au niveau des CPAS, la création d'une culture d'équipe peut être envisagée en vue de diminuer la diversité des pratiques liée au caractère arbitraire et discrétionnaire de la législation. Dans cette optique, le mode de coordination du travail idéal est *l'ajustement mutuel*, tel qu'explicité par MINTZBERG (NIZET & PICHAULT, 1995), où l'un se nourrit des pratiques de l'autre, permettant ainsi une harmonisation des pratiques au sein d'une même équipe.

Diverses actions peuvent contribuer à la mise en place d'une culture d'équipe. Elles ont trait à l'aspect communicationnel. Initialement, il y a lieu de veiller à l'efficacité de la communication au sein de l'équipe afin que tous puissent jouir des mêmes informations. Ensuite, solution bateau et pourtant non des moindres, la mise en place de réunions d'équipe est à privilégier en vue d'un partage des pratiques, des savoirs, des questionnements et des réflexions. La supervision des équipes par le personnel encadrant, élément liant des agents de première ligne, a également son importance. Enfin, la formation des nouveaux effectifs à cette culture d'équipe est indispensable.

En vue de consolider cette culture d'équipe, l'aspect relationnel (soulevé comme essentiel par les divers CPAS) est également à atteindre. Outre l'amélioration du bien-être au travail, des relations harmonieuses entre les membres d'une équipe sont propices à *l'ajustement mutuel* précité. Des actions de type *team building* peuvent être envisagées.

Enfin, bien que cette recommandation marque davantage l'écart des pratiques entre chaque CPAS, la définition de lignes directrices par l'organe décisionnel du CPAS peut être considérée. L'idée n'est pas d'imposer de nouvelles formalités ou un cadre de travail inflexible,

mais d'affirmer le point de vue du CPAS quant à l'orientation donnée au PIIS et à ses diverses modalités.

3.2.2 *Diminution de la quantité au profit de la qualité*

Face à la recrudescence des formalités auxquelles sont soumis les CPAS et leurs travailleurs sociaux, la solution se situe au niveau de la diminution de la quantité au profit de la qualité. Par diminution de la quantité, il est question de la diminution de la charge de travail de manière générale, mais également du nombre de dossiers à charge d'un travailleur social.

La diminution de la charge de travail passe essentiellement par l'engagement de nouveaux effectifs. Évidemment, il faut les moyens financiers pour, et les CPAS sont tributaires des politiques sociales. Les subsides majorés accordés par l'État, bien qu'insuffisants, devraient être utilisés dans la mesure du possible au renforcement des équipes. Il s'agit d'une priorisation budgétaire à adopter, au détriment peut-être de nouveaux projets sociaux visant davantage une visibilité des actions politiques locales. La diminution du nombre de dossiers à charge des travailleurs a pour conséquence directe une réduction de la charge de travail.

Une diminution du nombre de dossiers par travailleur peut également être amorcée via une réunification de matières sociales similaires. Le but de cette démarche est une simplification des démarches administratives pour le bénéficiaire et une démultiplication du nombre d'intervenants à charge d'un dossier. Cette démarche permet surtout de viser un accompagnement de meilleure qualité. En effet, le fractionnement extrême des tâches de l'intervenant social peut résumer le bénéficiaire à un ensemble de problématiques à traiter isolément, tel un ensemble de pièces mécaniques à assembler dans le cadre du travail à la chaîne né du *Fordisme* (BOYER & ORLÉAN, 1991). Il y a lieu de considérer le bénéficiaire dans sa globalité. La réunification de matières similaires peut permettre au travailleur social de réaliser un accompagnement social plus approfondi, de développer davantage le lien de confiance avec le bénéficiaire et de valoriser la dimension relationnelle.

Outre la diminution de la quantité, un accompagnement qualitatif nécessite d'autres dispositions. Dans le cadre des PIIS étudiants, les devoirs du jeune sont contractualisés, ainsi que les moyens qui sont mis en œuvre par le CPAS en vue d'aider le bénéficiaire à atteindre les objectifs de son contrat d'insertion. Revendiquer l'activation est une chose, mais accorder les moyens à l'étudiant d'y parvenir en est une autre. Certains CPAS l'ont bien compris. Ils ont mis en place des mécanismes d'octroi automatique d'aides sociales complémentaires : prises en charge de frais scolaires, de cours de rattrapage, de renforcement, d'affiliation à la bibliothèque, de matériel de télécommunication, de frais de transport, d'aide au permis...

3.3 MICRO

3.3.1 Professionnalité revendiquée

Tel un mouvement en cascade, l'impact sur les travailleurs sociaux découlera des actions mises en place aux niveaux supérieurs. Dans cette logique, il y a lieu de déresponsabiliser les travailleurs sociaux et de les inviter à prendre conscience des mécanismes en présence.

Cette prise de conscience doit permettre aux travailleurs d'engager un processus réflexif sur leurs pratiques et les inviter à revendiquer leur *professionnalité*. « *C'est donc bien en prenant appui sur ce qui constitue le cœur de leur éthique professionnelle, et non en y renonçant par mimétisme à l'égard de modèles de professionnalité importés de la sphère marchande, que les travailleurs du non marchand peuvent construire de nouveaux modèles d'action, moins discriminants pour les usagers et moins frustrants, voire aliénants, pour eux* » (FRANSEN, 2005). Ainsi, les agents de terrain pourront aspirer à basculer du statut d'exécutant socioadministratif au statut éthiquement correct de travailleur social.

CONCLUSION

« *Si vous aviez fait correctement votre boulot, je n'aurais pas été forcé d'en arriver là.* » Telle fut la réplique adressée aux intervenants sociaux par le protagoniste de la fiction dramatique abordée initialement, « *I, Daniel Blake* » de KEN LOACH (2016). Le paradoxe de cette réplique est que le citoyen est exclu du système de protection sociale car les travailleurs ont fait correctement le travail qui leur a été imposé par les niveaux hiérarchiques supérieurs.

L'étude du dispositif PIIS en tant qu'objet multisitué a permis de mettre en lumière l'impact en cascade des divers niveaux d'analyse. Les pratiques des travailleurs sociaux ne peuvent être comprises qu'en regard des niveaux supérieurs. L'analyse du PIIS via l'*ethnographie multisituée* permet d'attester du paradoxe ci-avant en tant que dérive possible et bien réelle de notre système belge actuel.

Le diagnostic est établi sur la base des pratiques du PIIS conclu avec les étudiants. Cependant, nous pourrions supposer que les dérives, les conséquences et les enjeux abordés sont omniprésents, quel que soit le public avec qui le PIIS est conclu.

Après cinq années de mise en pratique du PIIS, divers constats peuvent être dressés. Le PIIS, outil d'activation au service de l'idéologie de l'État, est reconnu comme positif pour

les étudiants bénéficiaires enclins à l'insertion. Nonobstant cette reconnaissance, les modalités de sa mise en pratique sont porteuses de dérives et de conséquences pour les travailleurs sociaux et les bénéficiaires. La dualité entre l'impact de la formalisation amenée par le dispositif législatif et les iniquités qui découlent de la diversité de pratiques est prédominante.

Des solutions peuvent être mises en place sur les divers sites. Elles commencent par une prise de conscience du diagnostic effectif et des mécanismes en présence, ainsi que par une volonté d'agir. Il est question d'agir pour une société démocratique et sécuritaire en termes de droits, pour l'égalité, pour la qualité des services publics et pour la valorisation de la *professionnalité* des métiers de première ligne. Il est question d'agir pour la dignité de tous : citoyens bénéficiaires, travailleurs sociaux, et CPAS.

Alors, « *Non. Ce n'est pas ça mon travail* ». Par cet article, il y a lieu de répondre à un enfant outré que le travail de l'ingénieur social ne se résume pas à exécuter un dispositif. Il y a lieu de changer le regard porté sur les travailleurs sociaux, eux-mêmes victimes des mécanismes auxquels ils sont soumis.

Le travail de l'ingénieur social consiste à adopter une posture de praticien réflexif, à interroger les pratiques, le système, le contexte, les enjeux. Il consiste à prendre conscience et tenter, peut-être utopiquement, de faire prendre conscience. Ce travail vise à ouvrir le champ des possibles et à proposer des perspectives.

Tel un bon film, le dispositif PIIS doit être appréhendé en regard du réalisateur apparenté à l'État, du scénario correspondant aux politiques sociales, des moyens de production que sont les subsides, et des acteurs pouvant être assimilés aux CPAS et aux travailleurs sociaux. Ainsi, il y a lieu d'agir sur les divers niveaux en vue de pouvoir aspirer au mythique *Happy End*.

Notes

¹ Le détail des programmes scolaires et socle de compétences sont accessibles via le portail de l'Enseignement en Fédération Wallonie : <http://www.enseignement.be>

² En opposition au modèle *beveridgien*, le modèle *bismarckien*, également caractérisé d'assurantiel, vise une solidarité redistributive principalement horizontale. L'objectif des États basés sur ce modèle « *est d'assurer les salariés puis, par extension, tous les citoyens, contre les risques sociaux par des systèmes de remplacement de revenus* » (MERRIEN, 2007).

³ Art. 1 de la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976.

⁴ Une idéologie peut être définie comme « *une tentative plus ou moins cohérente d'apporter des réponses à un ensemble de questions extrêmement vastes portant sur l'organisation souhaitable ou idéale de la société* » (PIKETTY, 2019).

⁵ Ces experts sont qualifiés d'externes, car ils ne sont pas (ou plus) des acteurs de terrain exerçant, en 1^{re} ligne la pratique du PIIS. Leur position stratégique leur permet d'avoir le recul nécessaire en vue de pouvoir aborder le sujet avec une expertise spécifique sur celui-ci.

⁶ Lorsque les travailleurs sociaux chargés des revenus d'intégration sociale s'occupent également des PIIS, le nombre de PIIS à leur charge varie en fonction de leur secteur d'activité. Leur secteur d'activité est déterminé sur la base du nombre de RIS. Vu que le nombre de PIIS n'est pas proportionnel au nombre de RIS, la charge liée au PIIS n'est pas répartie de manière égale sur les travailleurs.

⁷ Terme anglais qui se traduit par : décideur politique. Le *policy-maker* fait ainsi référence à la manière dont l'agent prendra des décisions.

⁸ Circulaire relative à la loi du 21 juillet 2016.

⁹ Un chômeur par exemple, aura les mêmes droits s'il réside sur une commune A ou sur une commune B.

BIBLIOGRAPHIE

1. FILMOGRAPHIE

I, Daniel Blake, (2016), de Ken Loach.

2. BIBLIOGRAPHIE

ARTOIS Pierre, 2012, « La professionnalisation en travail social au risque de la performance », *Empan*, vol. 87, n° 3, pp. 34-38.

BABY-COLLIN Virginie & CORTES Geneviève, 2019, « Éditorial », *Espaces et sociétés*, vol. 178, n° 3, pp. 7-19.

BARBIER René, 1996, *La Recherche Action*, Anthropos, Paris.

BEILLEROT Jacky, 2000, « L'analyse des pratiques professionnelles : pourquoi cette expression ? », in BLANCHARD-LAVILLE C. et FABLET D., *Analyser les pratiques professionnelles*, l'Harmattan, Paris.

BOUTIN Gérald, 2002, « Analyse des pratiques professionnelles : de l'intention au changement », *Recherche & Formation*, n° 39.

BOUVERNE-DE BIE Maria & al., 2011, *Existe-t-il un lien entre pauvreté et mesures d'aide à la jeunesse ?*, Academia Press, Gand.

BOYER Robert & ORLÉAN André, 1991, « Les transformations des conventions salariales entre théorie et histoire : d'Henry Ford au fordisme », *Revue économique*, vol. 42, n° 2, pp. 233-272.

BRUNO Isabelle & DIDIER Emmanuel, 2013, *Benchmarking. L'État sous pression statistique*, Zones, Paris.

BURGI-GOLUB Noëlle, 1996, « Égalité, équité. Les catégories idéologiques des politiques publiques », *Politix*, vol. 9, n° 34, pp. 47-76.

CAILLAUD Sabine & FLICK Uwe, 2016, « Triangulation méthodologique. Ou comment penser son plan de recherche », in LO MONACO G, DELOUVÉE S. & P. RATEAU P., *Les*

- représentations sociales. Théories, méthodes et applications*, Éditions de Boeck, pp.227-240.
- CARTUYVELS Yves, 2007, « Action publique et subjectivité dans le champ pénal : une autre conception du sujet de droit pénal ? », in CANTELLI F. & GENARD J.L. (dir.), *Action publique et subjectivité*, LGDJ, Paris, p. 87-101.
- CONSTANT Benjamin, 1796, *De la force du gouvernement actuel de la France et de la nécessité de s'y rallier*.
- CREZE François & LIU Michel, 2006, *La Recherche-action et les transformations sociales*, l'Harmattan, Paris.
- CROZIER Michel & FRIEDBERG Erhard, 1977, *L'acteur et le système*, Éditions du Seuil, Paris.
- DE GAULEJAC Vincent (dir.), 1989, *L'ingénierie sociale*, Syros Alternatives sociales, Paris.
- DE JONCKHEERE Claude, 2010, *83 mots pour penser l'intervention en travail social*, IES/HETS, Genève.
- DESSOY Arnaud, 2017, « Étude Belfius — Finances locales 2017 : Maitrise des dépenses d'exploitation », *Unions des Villes et Communes de Wallonie*, consulté le 03/04/2021 sur <https://www.uvcw.be/finances/actus/art-444>.
- DONZELOT Jacques (dir.), 2003, *Faire société. La politique de la ville aux États-Unis et en France*, Seuil, Paris.
- DUBET François, 2001, « Les inégalités multipliées ou les épreuves de l'égalité », in MERCURE Daniel (dir.), *Une société-monde ? Les dynamiques sociales de la mondialisation*, De Boeck Supérieur, Louvain-la-Neuve, pp. 93-114.
- DUBET François, 2014, « Introduction », in DUBET François (dir.), *Inégalités et justice sociale*, La Découverte, Paris, pp. 7-21.
- ETTORCHI-TARDY Amina, LEVIF Marie & MICHEL Philippe, 2011, « Le benchmarking : une méthode d'amélioration continue de la qualité en santé », *Pratiques et Organisation des Soins*, vol. 42, n° 1, pp. 35-46.
- FORSÉ Michel, 2014, « Une comparaison internationale à propos des principes de justice sociale », in DUBET François (dir.), *Inégalités et justice sociale*, La Découverte, Paris, pp. 108-129.
- FOUCAULT Michel, 1972, « Pourquoi le travail social : Table ronde », *Esprit*, 4-5 (avril-mai).

- FRANSSEN Abraham, 2005, « État social actif et métamorphoses des identités professionnelles. Essai de typologie des logiques de reconstruction identitaire des travailleurs sociaux », *Pensée plurielle*, vol.10, n° 2, pp. 137-147.
- FRANSSEN Abraham, 2006, « L'État social actif et la nouvelle fabrique du sujet », in ASTIER Isabelle & DUVOUX Nicolas, *La société biographique : une injonction à vivre dignement*, L'Harmattan, Paris, p. 75-104.
- FRANSSEN Abraham, 2008, « État social actif : Une nouvelle grammaire des risques sociaux », in CARTUYVELS Yves (dir.), *Les ambivalences du risque. Regards croisés en sciences sociales*, Publications des Facultés universitaires Saint-Louis, Bruxelles, pp. 113-148.
- FRANSSEN Abraham & DRIESSENS Kristel, 2015, *Recherche évaluative et prospective au sein des CPAS belges : Le Projet individualisé d'Intégration sociale*, centre d'études sociologiques de l'Université Saint-Louis Bruxelles et Expetrisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk van de Karel de Grote Hogeschoolet, recherche commanditée par le SPP Intégration sociale.
- GALLAND Olivier & LEMEL Yannick, 2018, *Sociologie des inégalités*, Armand Colin, Paris, pp. 99-150.
- GORI Roland, CASSIN Barbara & LAVAL Christian (dir.), 2009, *L'appel des appels ; pour une insurrection des consciences*, Mille et une nuits, Paris.
- GROSSETTI Michel, 2006, « Trois échelles d'action et d'analyse. L'abstraction comme opérateur d'échelle », *L'Année sociologique*, vol. 56, n° 2, pp. 285-307.
- GROSSETTI Michel, 2009, « 7. Imprévisibilités et irréversibilités : les composantes des bifurcations », in GROSSETTI Michel (dir.), *Bifurcations. Les sciences sociales face aux ruptures et à l'évènement*, La Découverte, Paris, pp. 147-159.
- HAAS Valérie & KALAMPALIKIS Nikos, 2010, « Triangulation méthodologique à partir de l'énigme du don de sperme », in MASSON E. & MICHEL-GUILLOU E. (dir.), *Les différentes facettes de l'objet en psychologie sociale. Le cabinet de curiosités*, L'Harmattan, Paris, pp. 59-73.
- HANARD Audrey (dir.), 2019, « Nos prisons, un danger pour chacun de nous », *Friday Group*, consulté le 01/05/2021 sur <https://www.v-g-v.be/fr/publications/rapports/nos-prisons-un-danger-pour-chacun-de-nous>.
- HARDY Joffroy, 2018, « Le travail social face aux enjeux sociopolitiques contemporains », consulté le 19/01/2021 sur <https://cdgai-asbl.wixsite.com/cdgai/mobilisations-sociales>.
- IMBERT Geneviève, 2010, « L'entretien semi-directif : à la frontière de la santé publique et de l'anthropologie », *Recherche en soins infirmiers*, vol. 102, n° 3, pp. 23-34.

- ION Jacques, 2005, *Le travail social à l'épreuve du territoire*, Dunod.
- IWEPS 2020, « Part de bénéficiaires d'un (E) RIS parmi les 18-24 ans », *WalStat : Le portail d'informations statistiques locales sur la Wallonie*, consulté le 26/01/2021 sur https://walstat.iweps.be/walstat-catalogue.php?niveau_agre=C&indicateur_id=832100&ordre=1&periode=moyenne%20annuelle%202003%20&niveau_agre=C&sel_niveau_catalogue=T.
- JORRO Anne, 2013, « Professionnalité émergente », in JORRO Anne (dir.), *Dictionnaire des concepts de la professionnalisation*, De Boeck Supérieur, Louvain-la-Neuve, pp. 241-244.
- KERTUDO Pauline, SÉCHER Régis & TITH Florence, 2015, « L'invisibilité sociale, publics et mécanismes : l'entourage familial des enfants placés dans le cadre de la protection de l'enfance », *Recherche sociale*, vol. 216, n° 4, pp. 4-114.
- LAPASSADE Georges, 2002, « Observation participante », in BARUS-MICHEL Jacqueline (dir.), *Vocabulaire de psychosociologie*, Érès, Toulouse, pp. 375-390.
- MARCHESNAY Michel & MORVAN Yves, 1979, « Micro, macro, méso... », *Revue d'économie industrielle*, vol. 8, 2^e trimestre, pp. 99-103.
- MARCUS George, 1995, « Ethnography in/of the world system: The emergence of multi-sited ethnography », *Annual Review of Anthropology*, vol. 24, pp.95-117.
- MARTINEAU Stéphane, 2005, « L'observation en situation : enjeux, possibilités et limites. Recherches qualitatives », *Hors Série*, n° 2.
- MERRIEN François-Xavier, 2007, « L'institutionnalisation des modèles d'État-providence », in MERRIEN François-Xavier (dir.), *L'État-providence*, Presses Universitaires de France, pp. 53-76.
- MOUSSAOUI Abderramane, 2012, « Observer en anthropologie : immersion et distance », *Contraste*, vol. 36, n° 1, pp. 29-46.
- NIZET Jean & PICHAULT François, 1995, *Comprendre les organisations : Mintzberg à l'épreuve des faits*, Gaëtan Morin, Paris.
- OGIEN Albert, 2013, *Désacraliser le chiffre dans l'évaluation du secteur public*, Éditions Quæ, Versailles.
- PARRADO CARMONA Gaele, 2021, *Le Projet individualisé d'Intégration Sociale (PIIS) : un « contrat » sous contrainte ? Vécu et perceptions des bénéficiaires et des travailleurs sociaux*, Travail de fin d'études présenté en vue de l'obtention du grade de Master en Ingénierie et Action Sociales (Article soumis pour validation par le jury du mémoire).

- PHILIP Christine & DE BATTISTA Pierre, 2012, « Mise en œuvre de la méthodologie de l'observation participante dans le cadre d'un mémoire de M2 », *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, vol. 59, n° 3, pp. 207-221.
- PIKETTY Thomas, 2019, *Capital et idéologie*, Éditions du seuil, Paris.
- PITARELLI Emilio & MONNIER Eric, « Benchmarking : the missing link between evaluation and management? », *Université de Genève et Centre européen d'expertise en évaluation*, consulté le 11/03/2021 sur <http://docplayer.fr/27038486-Benchmarking-the-missing-link-between-evaluation-and-management-par-emilio-pitarelli-and-eric-monnier-1.html>.
- POLIN Raymond, 1997, *La République entre démocratie sociale et démocratie aristocratique*, Presses Universitaires de France, Paris.
- PORTIER Julien, 2016, « La notion d'arbitraire dans la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'Homme », *Les Cahiers de la Justice*, vol. 3, n° 3, pp. 521-531.
- PREVOST Paul & ROY Mario, 2015, *Les approches qualitatives en gestion*, Les Presses de l'Université de Montréal.
- PUAUD David, 2013, *Le travail social ou l'« art de l'ordinaire »*, Yapaka.
- PUAUD David, 2017, « Biopolitique du travail social », *Multitudes*, vol. 67, n° 2, pp. 179-187.
- RAVON Bertrand, 2009, « L'extension de l'analyse de la pratique au risque de la professionnalité », *Empan*, vol. 75, n° 3, pp. 116-121.
- RAVON Bertrand, 2013, « Usure professionnelle », in JORRO Anne (dir.), *Dictionnaire des concepts de la professionnalisation*, De Boeck Supérieur, Louvain-la-Neuve, pp. 341-344.
- RIEGEL Julie, 2016, « La discipline du terrain », *Revue des sciences sociales*, n° 56, pp. 30-37.
- SCHARPÉ Julien, 2016, « D'où provient la précarité étudiante ? », *La Revue Nouvelle*, vol. 8, n° 8, pp. 9-12.
- SOLIDARIS Mutualité Socialiste, 2019, « Rapport de recherche : Où en sont les inégalités aujourd'hui ? », *Institut Solidaris*, consulté le 02/04/2021 sur <https://www.institut-solidaris.be/index.php/inegalites-aujourd'hui/>.
- SPP IS, 2019, *FOCUS : Projet individualisé d'intégration sociale (PIIS)*, n° 23, Bruxelles.
- VAESSEN Alain, 2018, « Accompagnements des étudiants : Oui, mais est-ce qu'il a réussi, à la fin ? », *CPAS+*, n° 10.
- VAN HAEPEREN Béatrice, 2012, « Que sont les principes du New Public Management devenus ? Le cas de l'administration régionale wallonne », *Reflets et perspectives de la vie économique*, n° 2, pp. 83-99.

VIELLE Pascale (dir.), 2005, *L'État social actif : vers un changement de paradigme ?*, PIE Peter Lang, Bruxelles.

VRANCKEN Didier, 2010, « Les jeunes et l'aide sociale : épiphénomène ou question pertinente en regard des reconfigurations actuelles des politiques sociales ? », consulté le 26/01/2021 sur <https://orbi.uliege.be/bitstream/2268/131303/1/PolitiqueDV.pdf>.

VRANCKEN Didier, 2019, « Les politiques sociales à l'épreuve de leurs territoires », Colloque Innovation et territoires face aux inégalités Université du Québec à Rimouski du 22-25 mai 2019.

WACQUANT Loic, 2004, *Punir les pauvres : Le nouveau gouvernement de l'insécurité sociale*, Agone, Marseille.

ZAMORA Daniel, 2012, « Histoire de l'aide sociale en Belgique », *Politique*, n° 76.

3. RÉFÉRENCES JURIDIQUES CITÉES

- Article 1 de la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976 : « *Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. Il est créé des (centres publics d'action sociale) qui, dans les conditions déterminées par la présente loi, ont pour mission d'assurer cette aide* » (M.B. du 05/08/1976).
- Loi du 12 janvier 1993 contenant un programme d'urgence pour une société plus solidaire (M.B. du 04/02/1993).
- Déclaration du gouvernement fédéral de la 50^e législature (1999-2003), présenté à la Chambre des représentants de Belgique lors de la session extraordinaire du 14 juillet 1999, disponible à l'adresse suivante : https://www.crisp.be/crisp/wp-content/uploads/doc_pol/gouvernements/federal/declarations/DG_Verhostadt_I_14-07-99.pdf.
- *Réforme du PIIS* : Loi du 21 juillet 2016 modifiant la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale (M.B. du 02/08/2016).
- Circulaire relative à la loi du 21 juillet 2016 modifiant la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale (SPP Intégration sociale).

ÉTHIQUE ET REMERCIEMENTS

Je remercie mon employeur de m'avoir accordé l'opportunité de suivre ces études, avec une attention particulière pour mon référent de stage, le Directeur Général.

Un énorme merci aux experts rencontrés pour le temps accordé et la richesse de nos rencontres. Merci à mon superviseur de stage pour sa bienveillance, sa disponibilité, ses conseils avisés et la qualité de son accompagnement.

Et enfin, merci à ma fille chérie pour sa patience et à mes proches pour leur soutien infailible.

Les réflexions exprimées au sein de ce travail de fin d'études n'engagent que ma responsabilité.