

DÉPARTEMENT SCIENCES SOCIALES ET
COMMUNICATION

**Le Projet Individualisé d'Intégration
Sociale (PIIS) : un « contrat » sous
contrainte ?
Vécu et perceptions des bénéficiaires
et des travailleurs sociaux**

Gaëlle PARRADO CARMONA

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

Année académique 2020-2021

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

Le Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS) : un « contrat » sous contrainte ?

Vécu et perceptions des bénéficiaires et des travailleurs sociaux

Abstract : La contractualisation de l'aide sociale est devenue, au fil du temps, un nouveau mode d'intervention en travail social. Cet article vise à examiner la manière dont ce concept est vécu et perçu par les bénéficiaires et les travailleurs sociaux des Centres Publics d'Action Sociale (CPAS). L'objectif est de donner la parole aux bénéficiaires mais également d'offrir des pistes d'action et de réflexion aux acteurs de terrain. L'analyse des témoignages tient compte de l'impact des réformes politiques qui ont modifié de manière considérable le travail social.

Introduction

La contractualisation des rapports entre institutions publiques et allocataires sociaux est devenue, au fil des années, un nouveau mode d'intervention sociale. Cette perspective s'inscrit dans la transformation des politiques sociales sous le signe de l'Etat social actif.

Le 14 juillet 1999, l'Etat social actif est promulgué par l'accord du gouvernement fédéral. « *Dans cet État, on luttera moins contre l'exclusion et le chômage de manière passive et palliative, que de manière active et préventive. Un État social actif ne se contente pas de distribuer des allocations, mais il investit surtout dans les êtres humains, dans leur formation, leur travail. En effet, les personnes qui ont un emploi ne bénéficient pas seulement d'un revenu, mais également d'une place dans la société, de contacts sociaux, d'une satisfaction personnelle, de la perspective d'un avenir meilleur, de nouvelles chances* » (Gouvernement fédéral, 1999 : 5). Désormais, l'Etat mise davantage sur l'activation, l'insertion et la responsabilisation des personnes au sein de la société. Le projet de l'Etat social actif, étant de passer des prestations indemnitrices standardisées à des interventions négociées et individualisées correspondant aux caractéristiques personnelles des allocataires sociaux. L'accès aux droits sociaux est basé sur une notion de contrepartie ayant pour but de responsabiliser davantage les ayants droit. L'aide devient donc conditionnelle et la relation entre l'Etat et les allocataires s'inscrit dans un rapport donnant-donnant. La technique contractuelle est au cœur des dispositifs puisque la responsabilisation s'opère par la contractualisation des droits.

Le contrat d'intégration est entré en vigueur en 1993 avec la loi sur le minimex et témoigne de l'introduction de la contractualisation dans les dispositifs de protection sociale. Le Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS), quant à lui, a fait son apparition avec la loi du droit à l'intégration sociale du 26 mai 2002. Les extraits des travaux parlementaires des années 2001/2002 illustrent déjà les changements qui s'opéraient. « *Le CPAS ne doit pas seulement être le dernier rempart contre l'exclusion sociale, il doit surtout être un tremplin vers l'intégration sociale (...)* » (Chambre des représentants, 2001 : 4). « *Les personnes aptes au travail doivent être disposées à travailler. Ceci signifie que tant le centre que les intéressés recherchent activement du travail (...). Ceci traduit la volonté du législateur de responsabiliser les CPAS autant que les demandeurs dans une vision active de la disposition au travail* » (Chambre des représentants, 2001 : 4). Par ces changements, « *le législateur a montré sa volonté d'exiger du demandeur qu'il s'insère dans la société le plus rapidement possible en contrepartie du revenu octroyé par le CPAS* » (Durieux, 2018 : 15). Bien que ces transformations s'inscrivent dans le prolongement de l'orientation politique des dernières décennies, elles imposent dès lors la dimension « *d'individualisation du traitement et de*

l'accompagnement de l'utilisateur dans une logique de projet contractualisé » (Franssen, 2005 : 138).

La loi du 26 mai 2002 introduit donc la notion du Projet Individualisé d'Intégration Sociale ainsi que ses modalités. Une attention particulière est prêtée aux jeunes âgés de moins de 25 ans. L'idée étant de leur proposer des perspectives d'avenir en créant pour eux un droit à l'emploi par le biais d'un contrat de travail ou d'un projet individualisé menant à un emploi. La signature de ce PIIS est rendue obligatoire pour les moins de 25 ans (excepté pour des raisons d'équité¹).

Le 21 juillet 2016, des modifications législatives portant sur la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale apparaissent. A partir du 1^{er} novembre 2016, la signature d'un PIIS est obligatoire pour tous les nouveaux bénéficiaires du revenu d'intégration sociale sans distinction d'âge. Les impacts de ce changement législatif sont multiples ; il touche indéniablement le public cible et les travailleurs sociaux de première ligne, mais il influence également le système organisationnel, les modes de fonctionnement ainsi que le financement de l'institution. Les CPAS, dont la mission principale est de garantir la dignité humaine, sont désormais dans l'obligation de développer une expertise en matière d'insertion socioprofessionnelle.

Selon le Service Public fédéral de Programmation Intégration Sociale (SPP IS), le PIIS est défini comme un « *parcours personnalisé qui doit aider le bénéficiaire à devenir plus autonome et mieux avoir une prise sur sa vie, pour pouvoir, au final, suivre sa propre voie sans l'aide du CPAS* » (SPP IS, 2017 : 4). Il est dès lors considéré comme un instrument essentiel de l'intégration sociale. Il consiste en un accord écrit et signé par les parties concernées, basé sur les aptitudes, attentes, souhaits et besoins du bénéficiaire. Le législateur a voulu qu'il s'agisse d'un outil dynamique permettant l'accompagnement individualisé et personnalisé. Il suppose dès lors une posture bienveillante de la part du travailleur social et la possibilité et les moyens de se mobiliser sur un projet dans le chef du bénéficiaire. Si ce dernier ne respecte pas les accords repris dans le PIIS, des sanctions sont prévues par le législateur (suspension complète ou partielle du versement du revenu d'intégration sociale pour une période d'un mois au maximum). Les CPAS disposent par ailleurs, d'une grande autonomie dans la mise en œuvre du PIIS. Le gouvernement, dans le cadre de la réforme, a donné des moyens financiers supplémentaires aux CPAS. Cette subvention s'élève à 10% du montant du revenu d'intégration sociale octroyé et est destinée à cofinancer les frais d'accompagnement et d'activation.

Le concept de contrat social ou du lien social contractualisé n'est pourtant pas récent car il apparaît déjà au dix-huitième siècle par le biais de Jean-Jacques Rousseau. D'un point

¹ Des motifs d'équité ou de santé peuvent être évoqués pour ne pas signer de PIIS.

de vue philosophique, le principe du pacte social est résumé comme suit : « *chacun de nous met en commun sa personne et toute sa puissance sous la suprême direction de la volonté générale ; et nous recevons en corps chaque membre comme partie indivisible du tout* » (Rousseau, 1762). Ceci sous-entend que l'engagement est total et identique pour tous. D'un point de vue général, De Robertis, quant à elle, définit le contrat comme étant un « *accord par lequel une ou plusieurs personnes s'obligent, envers une ou plusieurs autres, à faire, à donner ou à ne pas faire une chose déterminée* » (De Robertis, 1993 : 140). Dans le cadre du travail social, « *le contrat entre le travailleur social et le client stipule leur accord quant aux objectifs à atteindre, à la formulation des attentes réciproques ainsi que le temps, le lieu, la fréquence des rencontres. Il s'agit donc d'une formulation précise et explicite de ce qui va être entrepris ensemble afin d'améliorer la situation de l'usager, la formulation d'un accord commun* » (De Robertis, 1993 : 141).

D'un point de vue juridique, les contrats contenant un Projet Individualisé d'Intégration Sociale ne peuvent être considérés comme des contrats de droit civil² mais plutôt comme des « (...) *actes administratifs, éventuellement (pour partie), négociés au préalable avec leur destinataire, mais en toute hypothèse imposés par l'administration dans l'exercice de son imperium (...)* » (Michaux, 2006 : 178). Michaux aborde également le rapport d'inégalité entre l'administré et l'administration. Cette dernière impose à l'administré les conditions d'octroi de l'assistance ou de l'aide, sans son réel consentement quant au principe ni au contenu de ces conditions. Selon elle, « *si l'administration peut donner l'illusion de passer un contrat pour faire mieux admettre ses décisions, elle est tout de même tenue à des contraintes très réelles qui, elles, ne sont pas illusoires. En ce sens-là, on retrouve l'idée d'équilibre si essentielle au contrat* » (Michaux, 2006 : 178). Les deux parties ne sont donc pas sur un même pied d'égalité.

En outre, Franssen soulève les effets discriminants liés à « *l'injonction à l'autonomie* » via la « *responsabilisation* » et la « *contractualisation* » (Franssen, 2016 : 56). En effet, la contractualisation opère « *un clivage au sein des populations désaffiliées* » (Franssen, 2016 : 56). Un clivage entre ceux qui manifestent une motivation et une capacité d'intégration leur permettant dès lors de négocier un projet contractualisé, et ceux qui, en raison de leurs difficultés personnelles (santé, dépendance, etc.) se révèlent incapables de s'adapter à la logique de projet et à sa contractualisation. « *Ces derniers se verront dès lors prescrire des mesures et « plans d'action » afin de les rendre plus autonomes tout en les fragilisant* » (Franssen, 2016 : 56). L'injonction à l'autonomie dans le cadre d'un dispositif d'insertion signifie d' « *accepter de se placer dans une relation de dépendance envers une personne qui*

² L'Article 1101 du Code civil définit le contrat comme « *une convention par laquelle une ou plusieurs parties s'obligent envers une ou plusieurs autres, à donner, à faire ou à ne pas faire quelque chose* ».

interprète la bonne volonté dont un individu en situation de vulnérabilité sociale fait preuve pour s'insérer » (Duvoux, 2009 : 26).

La contractualisation de l'aide sociale peut être mise en parallèle avec la notion de projet. En effet, le projet a pour but de définir une vision claire et commune des objectifs, tant pour le bénéficiaire que pour les professionnels et à ce titre, il peut soutenir le cœur du contrat. Il permet également de donner du sens à l'intervention. Néanmoins, pour les personnes précarisées, le projet n'est pas nécessairement porteur de sens. L'hypothèse de Franssen est que *« la logique de projet implique en effet que le sujet reconnaisse l'incomplétude de sa situation et l'inadéquation de ses cognitions et comportements, qu'il manifeste sa disposition et sa disponibilité à s'impliquer dans un processus de « changement », qu'il s'accorde sur des objectifs à poursuivre - objectifs dont l'intervenant est garant du « réalisme » en aidant « la personne à acquérir une juste représentation de sa situation, de ses ressources et de ses contraintes ». Bref, par son projet, l'assujetti se manifeste comme « sujet » et comme « acteur », en devenir, de son devenir » (Franssen, 2003 : 33).* Le projet requiert donc des compétences telles que l'anticipation, la planification, la remise en question, la projection dans le temps, etc.

Par ailleurs, Dumont mentionne un autre enjeu soulevé par la contractualisation, qui résiderait dans le fait que celle-ci peut conduire à attribuer aux victimes de l'exclusion, la responsabilité d'une situation sur laquelle elles n'ont bien souvent que peu de prise. En effet, les personnes ne peuvent pas agir sur l'absence d'emploi et il peut alors exister un risque d'engendrer une double discrimination. Selon lui, *« la contractualisation des prestations sociales pourrait donc encore accroître le différentiel déjà présent, ex ante, au sens où elle bénéficierait surtout aux individus les mieux dotés en capital psycho-social, capables plus que les autres d'en tirer parti » (Dumont, 2007 : 5).* L'allocataire social pourrait bénéficier de l'aide sociale en fonction de sa capacité à convaincre son interlocuteur qu'il mérite vraiment d'être admis au bénéfice de cette aide. Le ciblage des prestations sociales à certaines catégories de personnes pourrait avoir comme effet la stigmatisation et le redoublement du contrôle social. Les bénéficiaires de l'aide pourraient être contraints d'accepter les diverses mesures qui leur sont soumises par les *« nouveaux magistrats du social » (Rosanvallon, 1995 : 214),* les travailleurs sociaux contemporains, car c'est justement en raison de leur précarité qu'ils sont en situation de demandeur d'aide.

D'autre part, la contractualisation de l'aide sociale peut présenter des avantages. Tout d'abord, *« le contrat implique la reconnaissance du client comme responsable de sa vie, comme adulte capable. Il réaffirme l'importance de la participation active de l'utilisateur dans la résolution de ses propres problèmes, le situe en tant qu'acteur, en tant que sujet et non point en tant qu'objet d'aide » (De Robertis, 1993 : 142).* Franssen, quant à lui, aborde l'utilité du contrat comme suit : *« la contractualisation de l'action sociale est à priori porteuse de*

potentialités puisqu'elle implique que plutôt que d'être hétéronome et définie à priori, la norme soit librement négociée, établie « au cas par cas ». Que la contractualisation de l'accompagnement ne soit actuellement bien souvent qu'une euphémisation de la contrainte n'implique donc pas d'en revenir à un traitement purement réglementaire : cela exige d'approfondir les garanties procédurales et l'éthique dialogique du contrat (...) » (Franssen, 2008 : 80). Enfin, le contrat peut permettre la correcte information des personnes comme prévu par la Charte de l'assuré social en son article 3. En ce sens, les contrats « permettent une meilleure lisibilité, et donc compréhension, des conditions imposées à leur destinataire (...) » (Michaux, 2006 : 181).

En mai 2015, Franssen et Driessens ont réalisé, à la demande du SPP Intégration sociale, une recherche évaluative et prospective au sein des CPAS belges sur le thème du PIIS. La décision d'étendre le PIIS à tous les bénéficiaires de l'aide du CPAS (et non plus exclusivement aux moins de 25 ans) étant déjà prise, ils ont dès lors tenté de répondre à la question suivante : « A quelle(s) condition(s) une extension du PIIS peut-elle être intéressante ? ». Il ressort de l'enquête que *« la mise en œuvre du PIIS peut à la fois constituer un appauvrissement et un enrichissement de l'action sociale. Il peut aussi bien être utilisé, dans une perspective d'empowerment et de capacitation (des bénéficiaires, des assistants sociaux, du management des CPAS et de l'action sociale), tout comme il peut constituer un facteur d'invalidation et de disqualification des bénéficiaires, des travailleurs sociaux et de l'action sociale (via un usage formel, voire factice ; ou via un usage contrôlant et excluant) »* (Franssen & Driessens, 2015 : 66). Les principaux risques relevés quant à la généralisation du PIIS sont les suivants : le traitement standardisé et bureaucratique des situations ou encore la porte ouverte laissée aux CPAS de réaliser des pratiques arbitraires et discrétionnaires envers les usagers en fonction des impulsions des politiques locales.

La mise en place et l'élaboration du PIIS posent donc question. En effet, l'obligation pour le CPAS de la contractualisation de l'aide sociale constitue un outil important qui amène le bénéficiaire à s'impliquer dans un processus au cours duquel il est conçu comme acteur de sa réinsertion. Le travailleur social a, quant à lui, une double casquette, celle de représenter le bénéficiaire vis-à-vis de l'institution, mais également celle de représenter l'institution et la loi vis-à-vis du bénéficiaire. Le contrat est donc élaboré sur plusieurs niveaux, celui centré sur le bénéficiaire qui définit son propre projet de travail avec le travailleur social, et le niveau institutionnel qui détermine les engagements du bénéficiaire et de l'organisme. Finalement, quelle est la plus-value de la construction d'un PIIS pour le bénéficiaire et les travailleurs sociaux ? La mise en place d'un PIIS mène-t-elle effectivement vers l'indépendance, l'autonomie et l'intégration sociale ou s'agit-il plutôt d'une nouvelle contrainte ? A ce jour, nous ne disposons que de peu d'informations et de retours de la part des bénéficiaires ainsi que des travailleurs sociaux par rapport à ce dispositif mis en place.

C'est la raison pour laquelle, dans cet article, il sera rendu compte d'une recherche qui a voulu porter une attention particulière aux bénéficiaires de l'aide sociale qui ont signé un PIIS mais également aux travailleurs sociaux et responsables de service d'un CPAS. L'intérêt étant d'examiner le vécu et les perceptions de chacun par rapport à ce dispositif qu'est la contractualisation de l'aide sociale. La question était donc de rechercher comment les bénéficiaires et les travailleurs sociaux se représentent ce dispositif d'une part, et quels sont les effets en termes d'intégration sociale d'autre part.

La question de recherche a été formulée de la manière suivante :

- Comment la contractualisation de l'aide sociale par le biais du Projet Individualisé d'Intégration Sociale est-elle perçue et vécue par les bénéficiaires du CPAS ? Les actions développées dans ce cadre répondent-elles à leurs besoins et à leurs attentes en matière d'intégration sociale et professionnelle ?
- Comment les travailleurs sociaux vivent-ils la contractualisation ? Quels obstacles et difficultés rencontrent-ils dans ce cadre ? Comment les abordent-ils ?

Plusieurs hypothèses ont guidé le travail de recherche. La première hypothèse générale vise à répondre aux premières interrogations présentes dans la question de départ : *« La majorité des bénéficiaires du CPAS étudié perçoivent et vivent négativement la contractualisation de l'aide sociale. Les actions développées dans ce cadre ne répondent pas réellement à leurs besoins et attentes en matière d'intégration sociale et professionnelle »*. La deuxième hypothèse générale vise à apporter une réponse aux dernières interrogations présentes dans la question de départ : *« La majorité des travailleurs sociaux du CPAS étudié vivent de manière négative la contractualisation. Les obstacles et difficultés rencontrés se situent principalement au niveau de la mise en œuvre du dispositif, de la charge de travail et de la relation d'aide avec les bénéficiaires et sont abordés de manière différente selon chaque travailleur »*.

L'objectif de cet article est de fournir une approche sur la perception et le vécu de la contractualisation de l'aide sociale par les bénéficiaires et les acteurs de terrain de CPAS. Le but étant de comprendre de quoi se compose le travail social autour du PIIS. Comment est-il mis en place concrètement au sein des CPAS ? L'intérêt est également d'explicitier la façon dont les acteurs conceptualisent et se positionnent par rapport à certains thèmes tels que les notions de contrôle et de responsabilisation, l'intégration sociale, etc. Est-ce finalement un outil pédagogique et d'accompagnement utilisé dans un but de capacitation ou plutôt un document administratif vécu comme une charge supplémentaire ? Enfin, les représentations sociales des bénéficiaires de l'aide sociale ont-elles un impact sur la contractualisation de l'aide sociale ?

Méthodologie

Le CPAS étudié

Cet article est basé sur les résultats d'une enquête réalisée au sein d'un CPAS de la Région wallonne. Il s'agit d'une ville comptant environ 40 000 habitants, dont 3,08 % bénéficient du revenu d'intégration sociale pour la période du 01/12/2020 au 31/12/2020. Ce pourcentage est nettement au-dessus de la médiane qui se situe à 0,82% (SPP IS, 2021a).

L'Indicateur Synthétique d'Accès aux Droits Fondamentaux (ISADF) élaboré par l'Institut Wallon de l'Evaluation, de la Prospective et de la Statistique (IWEPS) donne une information sur le contexte socio-économique de la ville. En effet, il permet de visualiser la position de la commune par rapport à la moyenne de la Wallonie. Plus le score est élevé, plus les accès aux droits sont estimés comme les plus favorables. La valeur pouvant aller de 0 à 1. A titre de comparaison, la ville du CPAS étudié a un indice de 0,32 tandis que la moyenne des communes wallonnes est de 0,64 (IWEPS, 2021). Ainsi, cet outil met en lumière que pour l'année 2018, cette ville se situe en dessous de la moyenne de la Wallonie pour la plupart des droits fondamentaux, en lien avec la santé, le travail, la sécurité sociale, l'éducation, l'environnement, le logement, le revenu et l'alimentation. Seul le droit à la mobilité est au-dessus de la moyenne.

Au niveau du nombre de contrats conclus, le CPAS étudié compte pour l'année 2020, une moyenne de 637 PIIS, soit 51% des bénéficiaires qui perçoivent un revenu d'intégration sociale. La médiane étant quant à elle, de 49% (SPP IS, 2021b).

Les CPAS disposent d'une autonomie d'organisation qui permet une certaine liberté dans l'exercice de leurs missions légales. En ce qui concerne le parcours d'intégration au sein du CPAS étudié, lorsqu'un bénéficiaire sollicite l'aide du CPAS, il est dans un premier temps reçu par le service d'aide générale. Ce service constitue la porte d'entrée en matière de revenu d'intégration sociale ou d'aide sociale. Il est composé de quinze assistants sociaux à temps plein. C'est ce service qui élabore les « PIIS sociaux » et les « PIIS études ». C'est également ce service qui, en fonction de l'analyse de la situation dans sa globalité et, en fonction de l'aptitude du bénéficiaire à entrer ou non dans un processus d'insertion, détermine s'il est orienté vers la cellule de réinsertion socioprofessionnelle (CRI), qui est elle-même composée de cinq assistants sociaux. La CRI a pour mission de réaliser dans un premier temps, un bilan d'insertion avec le bénéficiaire. Celui-ci permet de déterminer avec la personne ses priorités, ses besoins, ses compétences ainsi que les pistes d'action adaptées. Le service propose dans un deuxième temps et en fonction de chaque individu, un accompagnement dans la recherche active d'une formation ou d'un emploi. Des contrats « Article 60 »³ sont également mis en

³ L'article 60§7 de la loi organique permet aux CPAS d'engager des bénéficiaires afin de leur permettre d'ouvrir le droit aux allocations de chômage et d'acquérir une expérience professionnelle.

place par ce service ainsi que des cours de français. Ce dernier élabore essentiellement les « PIIS formation » et les « PIIS recherche d'emploi ». Un service d'insertion sociale est également mis en place pour les bénéficiaires pour qui une formation ou un emploi seraient prématurés. Ces personnes peuvent prendre part à de nombreux ateliers collectifs. L'objectif étant d'aider ces bénéficiaires à rompre l'isolement, à favoriser leur participation à la vie sociale, culturelle, économique et politique, à améliorer leur bien-être, leur qualité de vie, ainsi que favoriser leur autonomie et parfois aussi leur français. Pour ces personnes, des « PIIS sociaux » sont élaborés et gérés par les travailleurs sociaux du service d'aide générale. D'autres services spécialisés sont également accessibles aux bénéficiaires tels que le service logement, énergie, médiation de dettes, etc.

Une recherche qualitative

Cet article se base sur les résultats d'une recherche qualitative auprès des bénéficiaires et des travailleurs sociaux. La récolte et le traitement des données ont été réalisés rigoureusement et ce, afin d'objectiver la réalité. La méthode proposée par Quivy et Van Campenhoudt a guidé l'ensemble de ce travail de recherche (Quivy & Van Campenhoudt, 1995).

Les entretiens semi-directifs se sont déroulés au sein du domicile des enquêtés, au sein du CPAS étudié mais également par téléphone (et ce, essentiellement en raison de la crise sanitaire covid-19). Ils ont duré entre 40 et 90 minutes. Les différents thèmes abordés étaient les suivants :

- leur parcours de vie : parcours familial, scolaire et/ou professionnel, l'état de santé ;
- la mise en œuvre du PIIS : les différentes étapes de l'établissement du contrat, leurs utilités, les sanctions ;
- l'impact du dispositif : les difficultés rencontrées, l'appréciation du dispositif, les relations avec le CPAS ;
- leur vécu de la contractualisation de l'aide sociale : les attentes concernant le dispositif, les améliorations, les représentations sociales.

Tout d'abord, concernant les bénéficiaires, il paraissait intéressant d'interroger tant des hommes que des femmes d'âges différents, mais également des personnes ayant signé des types de PIIS distincts (« emploi », « formation », « études » et « social ») afin de connaître leur vécu et leurs perceptions de ce dispositif. Il est évident qu'il n'était pas possible d'interroger l'ensemble de la population, à savoir l'ensemble des bénéficiaires ayant signé un PIIS âgés de 18 à 64 ans. C'est pourquoi un échantillon a été construit en fonction de l'objet de l'enquête, de la taille de la population concernée, mais également des contraintes temporelles. Afin d'assurer une validité interne des résultats, l'attention s'est portée à diversifier un maximum le profil des individus interrogés. Un « *échantillon par choix raisonné* »

contrasté » (Discry, 2015 : 102) a été construit. Pour ce faire, deux types de variables ont été prises en compte pour diversifier l'échantillon : des variables classiques telles que le sexe et l'âge et une variable stratégique liée au thème étudié, soit le type de PIIS signé. En principe, le phénomène de saturation de l'information détermine la taille de l'échantillon. Dans le cadre de la recherche, le manque de moyens humains et de temps a conduit à réaliser douze entretiens⁴. La sélection des participants a été réalisée sur base d'une liste des bénéficiaires du CPAS. Un tirage aléatoire a été effectué sur base de celle-ci dont les noms étaient triés par ordre alphabétique et par type de PIIS signé.

D'autre part, en ce qui concerne les travailleurs sociaux, les interviews ont été réalisées dans le cadre d'un travail de groupe du cours de « Politiques sociales Belges et Européennes » de deuxième année de Master en Ingénierie et Action Sociales (Collignon, Kettenhoven, Mignon, Parrado Carmona & Pregardien, 2020). Six travailleurs sociaux ont été interviewés⁵, à savoir : trois assistantes sociales du service d'aide générale, la responsable du service social faisant fonction ainsi qu'une assistante sociale et la travailleuse sociale en chef de la cellule de réinsertion socioprofessionnelle. Il s'agit des deux services qui réalisent la plupart des PIIS. L'échantillon a été construit de façon à contraster un maximum les profils au niveau de l'âge, du service, de l'ancienneté et de la fonction. Ce choix de diversifier les différents profils rencontrés était pertinent pour l'analyse et ce, pour deux raisons principales. Dans un premier temps, les entretiens avec les professionnels ayant entre 2 ans et 25 ans d'ancienneté, ont permis d'apporter des perceptions différentes au niveau du PIIS, notamment en raison du fait que le personnel plus ancien a vécu les différentes modifications législatives. Dans un second temps, la diversification des services a induit inéluctablement l'élaboration de différentes formes de PIIS et a permis de recueillir des pratiques plus variées. La sélection a été réalisée via un tirage aléatoire sur base d'une liste reprenant les critères sélectionnés. L'ensemble des personnes rencontrées sont des femmes et ont un diplôme d'assistante sociale. Le faible pourcentage d'hommes présents au sein du CPAS étudié (13%) permet de justifier l'échantillon uniquement féminin.

Afin de réaliser une analyse optimale des données, une retranscription complète des différents entretiens a été réalisée. Une grille d'analyse a été élaborée en reprenant les éléments du cadre théorique et a été complétée pour chacune des interviews. Le but étant de repérer les divergences et les convergences dans le discours des personnes mais aussi de mettre en évidence les différentes informations et tendances de chaque thème.

Enfin, un document de garantie de confidentialité a été signé par les interviewés. Un document écrit expliquant la démarche leur a également été remis.

⁴ Annexe I : Tableau des profils des personnes interviewées.

⁵ Annexe II : Tableau des profils des travailleurs sociaux interviewés.

Limite de l'étude

Cette enquête porte sur un échantillon restreint. Les résultats mériteraient dès lors d'être confirmés par des travaux de plus grande ampleur. Toutefois, après réflexion et au vu du temps imparti, le choix de se concentrer sur un CPAS en particulier a été fait pour la facilité d'accès au public et aux travailleurs sociaux. De plus, ce travail a également été mené par Silvia Kettenhoven, qui a réalisé une recherche sur la mise en œuvre du PIIS auprès de travailleurs sociaux de divers CPAS⁶.

Il avait tout d'abord été imaginé de récolter les informations en mobilisant la « *méthode d'analyse en groupe* » (Van Campenhoudt, Franssen & Cantelli, 2009). Cette méthode ayant pour particularité d'associer des acteurs concernés par le problème étudié au processus même de recherche, du début jusqu'à son terme. Cependant, étant donné la crise de la covid-19, il n'a malheureusement pas été possible de former des groupes de travail. C'est pourquoi, une étude qualitative avec des entretiens semi-directifs a été privilégiée.

Il avait également été évoqué d'inviter les personnes sélectionnées à une séance d'information afin d'expliquer le sens de la démarche. Cependant, il n'a pas semblé prudent de rassembler plusieurs personnes sur le même lieu. Les personnes ont donc été abordées de manière individuelle.

Enfin, étant donné que les questionnaires ont principalement fait référence aux perceptions des bénéficiaires et à leur vécu en CPAS, mais également, aux manières d'être assistant social, certains biais peuvent être présents. Il se peut, en effet, que les personnes aient répondu de manière « socialement acceptable » malgré ce qu'elles pensaient réellement. Un risque de désirabilité sociale demeure présent bien que certaines précautions aient été prises telles que le respect de l'anonymat et une introduction prônant la liberté d'opinion.

Les bénéficiaires ont la parole : entre un besoin d'information et un sentiment d'obligation

La mise en œuvre du PIIS

La plupart des bénéficiaires interviewés ne se rappelaient pas des différentes étapes qui ont permis la mise en place du PIIS. Seuls les étudiants interviewés étaient en mesure de citer celles-ci. Il apparaît également que les jeunes ayant signé un PIIS basé sur leurs études ont plus de facilités à expliquer leurs objectifs et leurs projets d'avenir.

⁶ KETTENHOVEN Silvia, 2021, *Le Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS) : Entre formalités et iniquités. Le cas des étudiants*, Travail de fin d'études présenté en vue de l'obtention du grade Master en « Ingénierie et Action Sociales », HELMO Esas et HEPL.

En ce qui concerne la construction du contrat, les personnes expliquent qu'elles ont été reçues à une ou deux reprises par un travailleur social du service d'aide générale ou de la cellule de réinsertion afin d'aborder leur parcours personnel et professionnel ainsi que leurs projets et envies concernant leur réinsertion. Lors de cet entretien, qui a duré selon les bénéficiaires entre 20 et 45 minutes, ces derniers se sont sentis écoutés par le travailleur social même si certaines personnes déplorent le fait qu'elles souhaiteraient que cet entretien soit plus long et qu'il soit réalisé plus tard dans l'accompagnement. *« Ce n'est pas évident, on arrive à peine au CPAS et on nous pose plein de questions sur notre vie, ce que l'on veut faire, etc. Moi, il y avait des choses dont je n'avais pas envie de parler car je ne connaissais pas encore mon assistante sociale et je n'avais pas encore confiance en elle comme maintenant. Vous savez, c'est difficile de se livrer à quelqu'un qu'on connaît à peine ».*

Lors de la signature du contrat, des diversités de pratiques sont présentes dans le chef des travailleurs sociaux. Les personnes expliquent que certains travailleurs sociaux ont parcouru brièvement le document avant de leur faire signer, tandis que d'autres consacrent plus de temps et lisent l'entièreté du contrat avec eux. Il ressort des entretiens que les personnes ne se sentent pas assez informées par rapport à ce qui est transcrit dans le PIIS. Pour certains, le langage utilisé n'est pas compréhensible. Lors des entretiens, une personne a indiqué qu'elle ne savait pas qu'elle avait signé un contrat. Il s'agissait d'une personne qui avait des difficultés de compréhension de la langue française. *« C'est difficile pour moi surtout de lire des documents ».* Contrairement aux étudiants, la majorité des personnes ayant signé un PIIS « formation », « recherche d'emploi » ou « social » ne savaient pas ce qui était indiqué exactement dans le contrat qu'elles avaient signé. Elles expliquaient avoir en quelque sorte marqué leur accord sans savoir ce qu'elles signaient. D'une part, les bénéficiaires ont l'impression que le contrat est en adéquation avec leur projet personnel et professionnel. *« Je ne me suis pas posé de questions et j'ai signé parce que je me suis dit que les choses qu'il y avait dedans étaient des choses assez logiques ».* D'autre part, ils ont le sentiment que ce dernier leur était imposé et que, dès lors, leur marge de manœuvre et de négociation était relativement faible. *« Vous savez, moi, j'avais 18 ans quand je suis venue la première fois au CPAS. D'autant plus qu'à 18 ans, on n'ose pas poser des questions et on fait confiance à l'assistant social. C'est parce que la personne a besoin, elle signe parce qu'elle n'a vraiment pas le choix si elle veut bénéficier d'une aide ».*

En ce qui concerne les évaluations, les personnes interviewées déclarent que celles-ci sont intéressantes afin de faire le point sur leur situation, leurs objectifs et les difficultés rencontrées lors d'un rendez-vous avec leur assistant social. Elles ont ainsi le sentiment d'être accompagnées dans leur parcours et dans leurs démarches. Plus particulièrement, les étudiants interrogés expriment que la réalisation d'évaluations sur base de leurs résultats scolaires est en quelque sorte une motivation. *« Mon assistant social me donne des conseils*

et des pistes de solutions pour réussir mes études ». Bien que certains pointent aussi le caractère répétitif de celles-ci. *« Je trouve que les évaluations sont nécessaires dans le sens où ça me permet de me rendre auprès de mon AS mais ça a vraiment un caractère répétitif ».* *« Si on travaille bien, je ne vois pas l'intérêt de les fournir à chaque fois ».* Selon la majorité des bénéficiaires, les évaluations permettent également de faire évoluer le contrat en fonction de leur situation et de l'ajuster si nécessaire. *« Il a évolué ce contrat par rapport à mon état de santé, sur base de mes attentes ».*

Aucune des personnes interrogées n'a été sanctionnée par le CPAS pour non-respect du PIIS. Certaines d'entre elles, ne sont d'ailleurs pas au courant que des sanctions sont possibles. Pour la plupart des répondants, il semble normal de sanctionner les personnes si elles ne respectent pas leurs engagements. *« Je trouve ça normal. Car cela fait partie du CPAS, on contrôle, on regarde ce que la personne fait, etc. Moi, personnellement, ça ne me pose pas de problèmes. Je pense que c'est pour notre bien aussi, et qu'on nous habitue pour notre futur. On ne va quand même pas rester toute notre vie au CPAS. Il faut trouver du travail, c'est important ».* *« Je pense que c'est bien. Ça peut justement motiver des personnes à chercher du travail ou à réussir les études pour les étudiants... A faire leur maximum. ».* Une personne critiquait également la mise en œuvre des sanctions de la manière suivante : *« mon avis personnel, c'est que c'est un peu cruel parce que si les personnes sont dans le besoin, c'est un peu pervers. Maintenant, je pense aussi que si on établit un contrat, c'est aussi pour fixer les règles ».*

Enfin, l'ensemble des bénéficiaires rencontrés ne savaient pas que des partenariats étaient possibles avec le CPAS dans le cadre du PIIS. Certains étudiants ont mentionné qu'il serait intéressant pour eux de réaliser un partenariat avec leur établissement scolaire afin que l'accompagnement soit global.

Le vécu de la contractualisation

La majorité des bénéficiaires perçoivent le PIIS comme quelque chose de motivant. En effet, ils expliquent que ce dernier cadre en quelque sorte l'intervention et les incite à atteindre leurs objectifs. *« On sait à l'avance ce que l'on attend de nous ».* *« Cela structure ».* Une majorité de personnes ont également mis en avant le côté rassurant du contrat. *« Cela permet de voir ce qu'il y a à faire pour après, sur le long terme. Le fait d'avoir un contrat, que ce soit pour nous ou pour le CPAS, on sait exactement ce que chacun attend de l'autre. Je sais quand il va y avoir des évaluations, ce que je devrai fournir et quand je devrai prendre rendez-vous ».* Ils pointent également un autre avantage, qui est le fait d'être accompagnés tout au long du processus par un travailleur social. Les bénéficiaires expliquent qu'une relation de confiance s'est construite au fur et à mesure de l'accompagnement. Ils ont d'ailleurs le sentiment d'être écoutés par leur travailleur social et n'ont pas de crainte à exprimer leurs

difficultés et envies. *« C'est la relation d'accompagnement entre le bénéficiaire et l'AS qui est vraiment importante. Il y a en quelque sorte une continuité ».*

Les principales difficultés que les bénéficiaires ont identifiées se situent au niveau de la compréhension des termes et du contrat en général. Certaines personnes ne comprennent pas le but et l'intérêt de la mise en place de ce dernier et regrettent qu'il ne soit pas assez personnalisé. Ces personnes ont d'ailleurs l'impression de signer un document administratif type. Le manque de temps pour la mise en place et la réflexion avant la signature a également été soulevé par un grand nombre des bénéficiaires. Il s'agit dès lors pour eux d'une obligation administrative. *« J'ai un peu l'impression que c'est en quelque sorte de la paperasse pour avoir des subsides, une obligation administrative. (...) Je savais que je n'avais pas le choix ».*

A contrario, plusieurs personnes ont également mentionné l'utilité du contrat pour leur avenir personnel et professionnel. *« Dans ma vie future, je serai amené à avoir d'autres contrats. C'est en quelque sorte une première expérience en la matière pour nous aider à être responsables et savoir tenir nos engagements ».* Grâce à la contractualisation, les bénéficiaires ont l'impression d'être acteurs de leur situation. *« C'est moi qui ai les cartes en main. C'est moi qui choisis. Le CPAS nous écoute et nous aide mais, finalement, c'est moi qui fais mes propres choix par rapport à mes projets et mes envies ».* Une personne a également expliqué que le fait d'avoir un contrat lui a permis d'être plus organisée.

La plupart des personnes estiment qu'il est normal, voire intéressant de signer un contrat et ce, dans le but d'obtenir l'aide financière du CPAS. Elles sont conscientes qu'il s'agit d'une condition prévue par la loi afin de pouvoir percevoir cette aide. *« L'avantage, c'est que grâce à ce contrat, on est aidé ».* Il ressort également que les personnes ont l'impression d'en avoir, en quelque sorte, besoin et qu'en cas de perception de l'aide du CPAS, une contrepartie est nécessaire. *« Je pense que si on le fait signer, c'est que l'on en a besoin ».* *« Je trouve ça normal. On aide quelqu'un uniquement s'il fait quelque chose en retour et surtout s'il en a besoin ».*

Toutefois, même si les personnes se sentent prises en compte et entendues, un sentiment de gêne concernant le fait d'être aidé financièrement par le CPAS a été fréquemment mentionné. *« On se sent suivi et écouté même s'il peut y avoir un côté infantilisant aussi ».* *« Il est clair que je ne le crie pas sur tous les toits. Ce n'est pas une fierté pour moi... Loin de là ».*

Les attentes des bénéficiaires sont, pour la plupart, d'améliorer la communication et les informations reçues quant à ce dispositif. Certains ont d'ailleurs émis l'idée de réaliser une brochure ou une lettre explicative. Des séances d'information en groupe ont également été proposées par certains bénéficiaires et ce, dans le but de pouvoir discuter avec d'autres personnes qui vivent une situation similaire afin de partager leur vécu. Enfin, la majorité des personnes expriment leur envie de mettre tout en œuvre afin de réussir leurs études,

formations, etc. afin de trouver un emploi et ainsi, ne plus dépendre de l'aide du CPAS. Le caractère temporaire de la situation a été relevé à de nombreuses reprises.

Les travailleurs sociaux s'expriment : entre accompagnement et contrôle

La mise en œuvre du PIIS

Au sein du CPAS étudié, les travailleurs s'accordent pour décrire les grandes étapes actuellement mises en place pour l'élaboration d'un PIIS. Chronologiquement, ces étapes sont les suivantes : rédaction d'un bilan avant PIIS, rédaction du PIIS, présentation du PIIS auprès de l'organe de décision (tout cela endéans le délai légal imposé), rédaction de trois évaluations par an et, s'il y a des changements dans la situation, rédaction d'un avenant au PIIS. Les étapes précitées sont des étapes formelles, imposées par le législateur et qui font état de tâches administratives.

Une des travailleuses sociales rencontrées affirme qu'à l'heure actuelle *« le PIIS peut être orienté de 1001 façons, étant donné qu'il dépend de la situation de la personne »*. La notion d'accompagnement est primordiale. *« Vous accompagnez les personnes à atteindre leurs objectifs. Maintenant, le travail avec les personnes, lui, ne change pas. Un accompagnement reste un accompagnement. Ici, le PIIS permet de contractualiser l'accompagnement proposé par le CPAS (...) »*. Les modifications législatives de 2016 ont incontestablement apporté, selon les travailleurs, une lourdeur administrative. Cependant, malgré cette augmentation de la charge de travail et des subventions supplémentaires de 10% relatives au PIIS, les travailleurs sociaux déplorent qu'aucun engagement supplémentaire n'ait été réalisé pour renforcer les équipes.

Selon les travailleurs sociaux, le bilan avant PIIS représente une charge de travail conséquente. Un document type⁷ a d'ailleurs été créé par le CPAS afin de faciliter la retranscription des témoignages. Une assistante sociale explique son utilité comme ceci : *« c'est une façon de découvrir la personne, de comprendre si d'abord elle a des objectifs professionnels, son parcours familial et professionnel, s'il y a des objectifs à ce moment-là, on voit comment on peut les mettre en place. S'il n'y en a pas, on entame une autre procédure, d'autres étapes. Parce qu'il ne faut pas brûler les étapes, aller trop vite donc moi, un bilan, ça me permet de comprendre la personne, sa situation, son vécu dans la mesure où elle veut en parler parce que si elle ne veut pas en parler, on en parlera quand ça sera le moment »*.

Les raisons d'équité sont abordées par les travailleurs sociaux dans le but de lever l'obligation de conclure un PIIS. Elles sont laissées à l'appréciation du travailleur social. Néanmoins, la responsable du service social f.f. signale tout de même que ces situations

⁷ Annexe III : Modèle bilan avant-PIIS.

d'ajournement doivent garder un caractère exceptionnel. *« Par exemple, si la personne rencontre des problèmes de santé, l'assistant social tentera d'établir un PIIS social. Ce PIIS, établi avec l'intéressé, pourra s'orienter autour d'un suivi médical par exemple. Si aucun PIIS n'est envisageable, un rapport motivant les raisons d'équité sera présenté à l'organe de décision »*. La volonté du CPAS étudié est donc de formaliser un maximum de PIIS. Les critères d'équité s'évaluent au « cas par cas ». Il n'existe pas de ligne directrice pour établir ces critères.

Quant à la négociation du contrat, les travailleurs sociaux de l'échantillon sont unanimes, chaque contrat est individualisé et construit selon la réalité de la personne. *« Il n'y a pas forcément de ligne de conduite. Il n'y a rien d'officiel qui nous dit que ça doit être fait comme ça, mais c'est par rapport à la demande du bénéficiaire »*.

Concernant les évaluations, les travailleurs sociaux ont expliqué la manière dont celles-ci se déroulaient au sein du CPAS. Trois évaluations par an doivent obligatoirement avoir lieu dont deux en face à face avec le bénéficiaire et au terme desquelles il signera un document reprenant le rapport d'évaluation. Les évaluations sont formalisées par un document qui a été préalablement validé par le Conseil de l'Action Sociale. Le but étant de vérifier l'évolution et l'atteinte des objectifs fixés. Selon eux, l'évaluation est aussi un moment d'échange avec la personne. Au terme de l'évaluation, les travailleurs sociaux font le bilan de la situation. Soit les bénéficiaires poursuivent les étapes du projet, soit ils changent d'orientation et ils négocient avec le travailleur social, un nouveau contrat. Après un an de suivi, si les objectifs ne sont pas atteints, le travailleur social peut faire une demande de prolongation des subsides (un mois maximum après la fin de la première période de subsides). Cette demande est motivée par le travailleur social et un rapport est présenté à l'organe de décision pour prise d'acte. Cela représente une charge de travail supplémentaire, mais permet au CPAS de percevoir un an de subsides supplémentaires. Les travailleurs sociaux expliquent que les dates des évaluations fixées dans les PIIS sont souvent adaptées en fonction du parcours des bénéficiaires et des moments clés de leur projet (examen, fin de formation, etc.).

La procédure de sanction est commune à l'ensemble des deux services. Tout d'abord, le bénéficiaire reçoit une mise en demeure lui rappelant ses obligations ainsi que les sanctions qu'il encourt en cas de non-respect du PIIS. Ensuite, un rapport est rédigé par le travailleur social expliquant les faits et proposant une sanction si nécessaire. Ce rapport est présenté à l'organe de décision qui statuera sur la proposition. Une audition du bénéficiaire peut également être réalisée par l'organe de décision si la personne en fait la demande par écrit. Il n'existe pas de mode d'emploi pour déterminer s'il y a sanction ou pas. Il n'y a pas non plus de politique interne au sein du CPAS étudié. C'est le travailleur social, en connaissance de la situation du bénéficiaire, qui motivera le fait d'appliquer ou non une sanction. Avant cela et pour éviter les répercussions financières, le travailleur social envoie un avertissement à la

personne (il s'agit de la mise en demeure expliquée ci-dessus). Une stratégie utilisée par les travailleurs sociaux interviewés pour éviter les sanctions est l'élaboration de PIIS avec des objectifs assez larges pour permettre aux bénéficiaires de les atteindre facilement. Selon les travailleurs sociaux, le fait de sanctionner les personnes n'est pas une décision facile à prendre puisque le CPAS est le dernier filet de la sécurité sociale. Ils l'expriment de la façon suivante : *« on est vraiment le dernier échelon d'aide qu'elles [les personnes aidées] peuvent avoir. C'est difficile d'un côté de se dire, on va les sanctionner. Mais d'un autre côté, il faut les responsabiliser »*. Les travailleurs sociaux expliquent que les sanctions sont présentes, mais rarement appliquées. Ils insistent sur le fait que les accompagnements sont individualisés et qu'ils réalisent avec attention le bilan social pour impliquer un maximum le bénéficiaire.

Le vécu et les perceptions de la contractualisation

Dans le cadre des pratiques liées au PIIS, la notion de contrôle est présente à différents niveaux. Pour commencer, un contrôle est exercé par le Fédéral. Un inspecteur se présente une fois par an afin de vérifier le travail effectué au sein du centre. L'inspecteur contrôle notamment, et de manière approfondie, la mise en pratique des PIIS : le contenu de ceux-ci, les encodages, la motivation des raisons d'équité, le respect des délais ainsi que la réalisation des bilans et des évaluations. *« (...) Comme c'est lié à un subside supplémentaire, fatalement l'état nous demande des comptes beaucoup plus stricts »*.

Dans le cadre du contrôle de la hiérarchie, une supervision des dossiers est effectuée par le travailleur social en chef. De manière ponctuelle, un agent administratif fait un relevé de tous les dossiers afin de vérifier si les PIIS, bilans et évaluations ont bien été mis en place. Certains travailleurs apparentent ces pratiques de la hiérarchie à du contrôle. Cependant, la majorité des travailleurs s'accordent sur le bienfondé de ces pratiques, qu'ils qualifient également d'encadrements. *« La hiérarchie va quand même regarder (...) si on a bien fait le nécessaire : premièrement, pour avoir la subvention, et deuxièmement, pour respecter nos missions légales qui sont l'obligation d'un PIIS dans certaines conditions »*.

Enfin, un contrôle du travailleur social peut s'exercer sur le bénéficiaire. Les avis à ce sujet sont nuancés. Tandis que certains ne ressentent pas de contrôle dans l'accompagnement mis en place, d'autres déclarent que cette notion est omniprésente. *« Clairement, on est dans le contrôle de la situation de la personne. Même si ce n'est pas de l'aide contrainte »*. Cette divergence d'opinions varie en fonction du service dans lequel travaille la personne interrogée. La notion de contrôle se marque davantage au sein du service d'aide générale. Bien que la cellule de réinsertion socioprofessionnelle se charge de la vérification d'une des conditions d'octroi du droit à l'intégration sociale (à savoir, la disposition au travail), c'est le travailleur social du service d'aide générale qui se charge de la vérification finale de l'ensemble des conditions d'octroi en vue de soumettre une proposition d'aide à

l'organe décisionnel. C'est d'ailleurs auprès de ce service que s'adresse le bénéficiaire pour toute information relative à son dossier, au paiement de son aide, mais également pour tout désaccord par rapport au suivi de son dossier. *« Malheureusement, à partir du moment où l'assistante sociale est contrôlée par le ministère et par sa hiérarchie (...), il est clair qu'elle est obligée d'avoir un contrôle par rapport aux bénéficiaires du RIS ou de l'aide financière équivalente. Les personnes doivent également rendre des comptes par rapport au contrat qu'ils ont signé et par rapport aux obligations qu'ils ont envers le CPAS ».*

Les perceptions des travailleurs sociaux quant aux bénéfices de ce contrat pour les bénéficiaires sont multiples : *« je ne suis pas sûre qu'ils sachent exactement ce qu'est un PIIS », « je pense que la plupart ne réalise pas vraiment l'utilité de ce contrat-là »* ou encore qu' *« ils savent qu'ils sont obligés de faire un projet pour être payés fin du mois et c'est ça qui les motive à signer »*. Selon les travailleurs, l'obligation de réaliser un bilan avant la signature du PIIS permet de connaître davantage les envies, besoins et projets des personnes. Ensuite, les PIIS permettent aux bénéficiaires une certaine responsabilisation et conscientisation. *« On revient sur tout le parcours, ça leur permet aussi de prendre conscience des démarches, des résultats ce qui n'a pas fonctionné et de se demander pourquoi ? Qu'est-ce que je pourrais faire justement pour passer à l'étape suivante ? ».*

Le PIIS est perçu par les travailleurs sociaux comme un outil positif et de référence, faisant partie intégrante de leur pratique. *« C'est un super outil pour aider les personnes à avancer, à évoluer et à les aider dans leurs projets personnels. Maintenant, dans le monde actuel du social, c'est, je crois, impossible de faire un accompagnement durable et de qualité avec le nombre de dossiers que chaque assistante sociale a à gérer »*. Cependant, ceux-ci déplorent certains aspects liés à la charge conséquente de travail, à l'aspect administratif, à la notion de contrôle liée aux enjeux et à la motivation réelle des bénéficiaires. *« Au départ, j'étais contre (...) et puis finalement, je me dis que ça peut vraiment être un outil d'accompagnement intéressant à condition qu'il soit pris du bon côté et que ça soit réellement négocié. Je pense sincèrement que ça peut faire avancer les gens, mais encore une fois, ça ne dépend pas uniquement de l'AS et du bénéficiaire ».*

Dans un premier temps, l'ensemble des travailleurs sociaux soulignent la charge de travail conséquente occasionnée par la mise en place de ce contrat. Il s'agit dès lors d'une *« contrainte imposée »*. Une travailleuse sociale exprime d'ailleurs clairement l'idée sous les termes suivants : *« la situation de la société fait que c'est une charge administrative plus qu'un outil d'accompagnement »*. De plus, en ce qui concerne les pratiques actuelles, la majorité considère que la charge administrative est excessive. L'investissement en temps est important, surtout pour établir le bilan avant PIIS, pour les évaluations formalisées et encore, pour la rédaction des rapports sociaux à soumettre à l'organe de décision. Ces rapports

doivent être réalisés à chaque modification du projet. Les travailleurs sociaux expriment qu'il s'agit d'un travail conséquent puisque les situations peuvent changer rapidement.

Selon les personnes interviewées, la plupart des PIIS sont individualisés et demandent que le travailleur social s'adapte à la situation et aux capacités du demandeur d'aide. Lors des interviews, la collaboration entre les travailleurs n'est pas mise en avant. Au contraire, les discours expriment que « *chacun gère ses dossiers* » ou encore qu' « *il s'agit d'un travail individuel* ». Il existe cependant, au sein du CPAS étudié, une procédure administrative qui formalise les différentes étapes de l'accompagnement. Néanmoins, il apparaît qu'aucune réunion de coordination n'est organisée pour traiter du sujet.

Enfin, selon les travailleurs sociaux, les autres CPAS ont également des façons de fonctionner qui leur sont propres. Lors des entretiens, une travailleuse sociale l'a exprimé de la manière suivante : « (...) *la politique sociale au niveau de la réinsertion est parfois différente d'un CPAS à un autre. Ce qui fait que parfois quand ils arrivent ici, ils [les bénéficiaires] sont un peu étonnés de notre méthode de travail par rapport à d'autres CPAS* ».

Le PIIS, un « contrat » sous contrainte ?

Les bénéficiaires perçoivent le PIIS comme un dispositif qui définit le cadre de l'intervention. Ils se sentent rassurés par le fait de connaître ce que l'on attend d'eux et cela les motive à atteindre les objectifs fixés. Même si les bénéficiaires sont d'accord avec l'idée de contrepartie, c'est le manque de compréhension du dispositif qui pose un problème. Certaines personnes ne savent pas qu'elles ont signé un contrat. Les termes de ce dernier sont souvent trop complexes voire inadaptés. L'impression de signer un document administratif de plus dont la portée est inconnue, est forte. Le manque de communication et de négociation est également abordé par les bénéficiaires. A contrario, le travail et l'accompagnement de l'assistant social est apprécié. Même dans ce cadre d'intervention, les bénéficiaires mentionnent qu'une relation de confiance se crée, grâce notamment à l'écoute et au soutien reçu.

L'utilisation du contrat en tant que « *passeport pour l'accès aux droits sociaux* » (Hubert, 2006 : 1) dans le cadre des politiques d'activation pose la question de la liberté des bénéficiaires quant à la négociation de leur contrat. La description des différentes étapes du parcours d'intégration et de la mise en place du PIIS permet de rendre compte du trajet des bénéficiaires pour l'attribution de l'aide sociale et ce, via un « *travail sur soi* » (Vrancken & Macquet, 2006 : 1). Les propos de Astier mettent également en évidence cette idée de contrepartie, « *donne-moi ton récit et je te donnerai de l'aide* » (Astier, 1997 : 1). Dans une étude sur l'insertion socioprofessionnelle réalisée au sein de plusieurs CPAS de la Région de Bruxelles, Lacourt explique que les nouveaux dispositifs en matière d'insertion sociale s'axent

sur la notion de projet et se heurtent aux situations de précarité que vivent les bénéficiaires des CPAS. « *Les situations dans lesquelles se trouvent ces usagers ne permettent pas toujours le « travail sur soi » que demandent les nouvelles politiques sociales telle que la loi sur le droit à l'intégration sociale* » (Lacourt, 2007 : 14). Le projet a pour but de définir une vision claire et commune des objectifs, tant pour les bénéficiaires que pour les professionnels. Il apparaît que pour certains bénéficiaires, le PIIS n'est pas nécessairement porteur de sens. Ceci pourrait s'expliquer par le fait qu'ils ne sont peut-être pas en capacité de développer un projet. En effet, la mise en place d'un projet requiert certaines compétences telles que l'anticipation, la planification, la remise en question, la projection dans le temps, etc. D'autre part, certains étudiants ont abordé l'inutilité du PIIS. Cette observation peut être mise en parallèle avec l'étude sur le Projet Individualisé d'Intégration Sociale de Franssen et Driessens qui mentionne : « *il [le PIIS] est superflu quand la personne est déjà autonome, en projet. Cela semble surtout être le cas pour les étudiants rencontrés* » (Franssen & Driessens, 2016 : 74). Cela s'explique peut-être par le fait que les étudiants sont autonomes et dans une logique de projet dû à leur scolarité. Pour d'autres étudiants, les évaluations régulières sont perçues comme une motivation supplémentaire pour réussir leurs études car elles leur permettent de trouver des solutions ou des aides quand ils rencontrent des difficultés.

La mise en place du contrat permet-elle un espace de négociation ? La plupart des bénéficiaires expliquent qu'ils disposent d'une faible marge de manœuvre dans la négociation de leur PIIS. Or, comme le relève Cherenti : « *le PIIS est un acte bilatéral qui doit, en toute logique, être négocié. C'est également un acte de responsabilité et de confiance réciproque. Son objectif ne doit jamais viser la sanction mais l'évolution du demandeur vers davantage d'autonomie (à court ou moyen terme)* » (Cherenti, 2017 : 133). Le fait que les personnes n'aient pas le choix d'y adhérer nécessite de replacer celles-ci au centre de leur projet. En effet, les bénéficiaires sont les mieux placés pour identifier leurs problèmes et proposer des pistes de solutions.

La contractualisation pose, à l'évidence, la question du caractère asymétrique de la relation contractuelle entre le bénéficiaire et l'intervenant alors que le contrat suppose justement une certaine égalité entre les parties. Or, les bénéficiaires ne sont pas toujours en position de pouvoir donner leur point de vue quant à ce dispositif de peur de ne pas percevoir l'aide du CPAS ou, tout simplement, car ils ne sont pas en mesure de comprendre ce à quoi ils s'engagent. « *Puisque c'est justement en raison de sa précarité qu'il est en situation de demandeur d'aide, l'allocataire risque d'être de facto contraint d'accepter les diverses mesures qui lui sont soumises par ces « nouveaux magistrats du social » que sont (forcés d'être) les travailleurs sociaux contemporains* » (Dumont, 2007 : 5).

Concernant le PIIS, il existe une obligation d'information. Celle-ci porte tant sur le déroulement de la procédure, que sur le contenu de la négociation, sur les critères d'évaluation

et sur les conséquences éventuelles du contrat. De plus, la signature d'un contrat requiert un consentement libre et éclairé. Les témoignages révèlent cependant que la majorité des personnes déclarent avoir signé le contrat sans en avoir compris la teneur. Ce constat est interpellant à la lumière des entretiens des travailleurs sociaux qui relevaient leur préoccupation quant à l'information des bénéficiaires concernant ce dispositif.

Comme abordé ci-dessus, les bénéficiaires ont tendance à considérer le contrat comme une démarche administrative supplémentaire dont ils ne mesurent pas les conséquences éventuelles. Cela peut s'expliquer par le fait que les contrats sont individualisés mais pas nécessairement personnalisés. Quel est l'intérêt de signer un contrat avec le bénéficiaire s'il n'est pas personnalisé ? Un contrat standard où le bénéficiaire doit uniquement apposer sa signature entre en contradiction avec les exigences du PIIS. L'élaboration du PIIS suppose donc que le document soit préparé par le travailleur social en présence du bénéficiaire. D'autre part, le contrat n'est pas toujours compréhensible par les bénéficiaires, et ce, d'autant plus pour les personnes qui ne maîtrisent pas bien la langue française. La législation est également complexe et éloignée de ceux qui doivent justement en bénéficier. Cette complexité peut amener certains mécanismes d'exclusion. Les travailleurs sociaux ont, entre autres, pour mission de s'assurer que les personnes ont effectivement compris ce qui est dit, négocié, écrit et signé.

En outre, la contractualisation peut contribuer à stigmatiser les personnes qui perçoivent une aide sociale. Dans le cadre des entretiens, plusieurs personnes se sont d'ailleurs justifiées quant à leur statut et/ou à l'aide qui leur était octroyée. L'enjeu étant de casser l'image d' « assisté », d' « inactif », ou encore de « profiteur », trop souvent donnée à ceux qui sollicitent l'aide du CPAS. Le contrat ne stigmatiserait-il pas l'allocataire social en masquant en quelque sorte la responsabilité de l'Etat par rapport au manque d'emplois par exemple ?

De plus, certains effets pervers sont induits par ce dispositif et ont des conséquences sur l'accompagnement des bénéficiaires. En effet, ce sont souvent les individus qui ont le plus de ressources à qui profitent le plus les dispositifs. Inévitablement, une différence est faite entre les « bons » éléments et les « moins bons ». Néanmoins, *« il peut y avoir une dérive redoutable dans le fait de transférer à l'individu lui-même une responsabilité exagérée dans la mise en œuvre des politiques publiques. C'est oublier le fait que les individus sont inégalement armés pour entrer dans une logique de contrepartie. En la leur imposant, on demande souvent davantage à ceux qui ont le moins de ressources qu'à ceux qui en ont le plus »* (Castel, 2009 : 45). Un schéma d'intervention pourrait par exemple être mis en place afin d'apporter une ligne directrice aux travailleurs sociaux et ainsi, veiller à garantir une certaine égalité de traitement entre les bénéficiaires.

Les travailleurs sociaux, quant à eux, ont un avis assez nuancé concernant la contractualisation de l'aide sociale. D'un côté, ils pointent l'aspect positif de ce dispositif dans le sens où l'outil fait intégralement partie de leur pratique et ils l'utilisent comme un instrument d'accompagnement. Les aspects négatifs présentés se situent au niveau de la notion de contrôle qui est exercé à plusieurs niveaux. Le Fédéral contrôle les pratiques du CPAS, tout comme la hiérarchie et les organes de décision. De plus, les entretiens mettent en évidence que cette notion de contrôle n'est pas ressentie de la même façon par les travailleurs de la cellule de réinsertion socioprofessionnelle et ceux du service d'aide générale. Duhant relève également, à la suite de son enquête auprès d'un service en charge de l'insertion socioprofessionnelle d'un CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale, que « *la délégation de la fonction de contrôle aux assistants sociaux de première ligne permet aux agents d'insertion de s'en distancer dans la relation avec les bénéficiaires afin de favoriser leur engagement dans l'interaction. Cela leur permet à la fois de maintenir une identité professionnelle viable et de maintenir la relation avec l'usager malgré les tensions entre l'aide et le contrôle inhérentes à leur fonction* » (Duhant, 2019 : 9). D'autre part, la charge de travail importante que nécessite la mise en place du contrat impacte négativement les pratiques des travailleurs sociaux. Ils expliquent d'ailleurs qu'il s'agit pour eux d'une contrainte imposée. Il ressort des entretiens que la notion de contrôle peut amener une certaine méfiance dans la relation de confiance. Ainsi, l'application des sanctions n'est agréable pour aucune des parties et des stratégies sont mises en place pour éviter ces pénalisations. Les travailleurs sociaux affirment que les bénéficiaires possèdent plusieurs occasions de redresser la situation. Ils peuvent recevoir un avertissement sans conséquence ou une mise en demeure. Ils ont également la possibilité d'être auditionnés par l'organe de décision. L'étude sur le PIIS commanditée par le SPP Intégration sociale en mai 2015 évoque le fait que le PIIS fournirait aussi « *une base « légale » pour sanctionner* » (Franssen & Driessens, 2015 : 55). La mise en place de sanctions pourrait entraîner des effets pervers tels que la perte de confiance des bénéficiaires ou la dégradation de situations déjà vécues difficilement par ceux-ci.

Pour les travailleurs sociaux, la contractualisation est en quelque sorte le cadre à l'intérieur duquel s'inscrit l'intervention sociale. Face à cette obligation, il apparaît que le positionnement de l'assistant social peut varier. En effet, ce dernier est celui qui accompagne la personne mais également celui qui l'évalue tout au long du processus. Il est donc à la fois « juge et partie » puisqu'il signe également le contrat. Cela peut être vu comme un avantage car le travailleur est la personne qui connaît certainement le mieux le bénéficiaire mais cela peut également biaiser l'intervention. De plus, la personne peut développer une certaine méfiance envers le travailleur social. « *Contractualiser suppose une défiance vis-à-vis de la parole de l'autre ou de la sienne propre* » (Merlier, 2013 : 54). Ce dispositif pose donc question sur la manière d'intervenir avec les bénéficiaires.

D'autre part, selon les travailleurs sociaux, le PIIS représente, certes, une charge de travail supplémentaire, mais permet aussi de mieux connaître les bénéficiaires et de les accompagner au mieux dans leur projet de réinsertion. Il apparaît également que le surplus de travail n'est pas compensé par le subventionnement supplémentaire de 10%. En effet, les différentes étapes de la contractualisation nécessitent du temps et augmentent obligatoirement la charge administrative. Cependant, le gain financier ne permet pas nécessairement l'engagement de nouveaux travailleurs afin d'alléger la charge de travail.

À la suite de l'analyse des entretiens, il apparaît que les travailleurs sociaux ont tendance à se projeter dans la position des bénéficiaires qui trouveraient ce dispositif insignifiant voire inutile. Cependant, les entretiens des bénéficiaires eux-mêmes font état d'une réalité plus nuancée. Effectivement, ceux-ci mentionnent le caractère rassurant de la contractualisation et de l'accompagnement qui en découle. Il est important que les travailleurs sociaux soient également conscients des aspects positifs vécus par les bénéficiaires, qu'ils ne soupçonnent sans doute pas.

L'étude sur le Projet Individualisé d'Intégration Sociale définit les différentes fonctions et usages du PIIS tels que la protection de l'utilisateur, la légitimation, l'évaluation de l'action du CPAS et des travailleurs sociaux, l'objectivation, etc. Sur base des différents entretiens réalisés au sein du CPAS étudié, les travailleurs sociaux attribuent majoritairement des fonctions d'objectivation, d'accompagnement et d'information. Dès lors, dans le discours de certains travailleurs, une image utopique est attribuée au PIIS, qu'ils qualifient d'outil idéal en soi, mais qui est tributaire de « plein de choses », rendant parfois son optimisation impossible. Si l'étude révèle que « *pour la majorité des travailleurs sociaux des CPAS, le PIIS est un contrat, qui a le potentiel d'un instrument d'accompagnement* » (Franssen & Driessens, 2016 : 31), d'autres témoignages recueillis lors des entretiens sont plus nuancés et expriment davantage une obligation administrative et une charge imposée. Bien que l'utilisation du PIIS « au cas par cas » soit privilégiée par les travailleurs sociaux, les bénéficiaires ont l'impression de signer un document type. C'est pourquoi, il semble nécessaire de solliciter et de prendre en compte leur avis quant au dispositif et de réaliser des ajustements si nécessaire.

En ce qui concerne le vécu des bénéficiaires, ceux-ci n'ont pas pu répondre à la question suivante : « Les actions développées dans ce cadre répondent-elles à leurs besoins et à leurs attentes en matière d'intégration sociale et professionnelle ? ». En effet, il semblait difficile pour eux d'apporter une réponse à ce questionnement étant donné le processus de contractualisation en cours. Il serait donc intéressant lors d'une prochaine enquête de réaliser des entretiens avec des personnes qui ne sont plus aidées par le CPAS afin de connaître leur avis sur la question.

Pistes de réflexion et d'actions concrètes

Au terme de cet article, certaines pistes de réflexion et d'actions concrètes peuvent être évoquées. Tout d'abord, les discours et pratiques des travailleurs sociaux ont mis en évidence le contexte particulier, voire difficile, de l'intervention dans le cadre de la contractualisation de l'aide sociale. Afin d'éviter d'imposer une dynamique coercitive, il apparaît indispensable de prendre en compte les besoins primaires des personnes, leurs priorités ainsi que leurs difficultés éventuelles à adhérer à un projet. L'intérêt étant de rendre les personnes « actrices » de leur situation en mobilisant leurs compétences et leurs ressources et, ainsi, de leur apporter une réponse individualisée et personnalisée. Une approche sur le Développement du Pouvoir d'Agir des personnes (DPA) pourrait également être mise en œuvre. Comme l'explique, Le Bossé, « *elles [les personnes concernées] sont les mieux placées pour définir la spécificité des problèmes qu'elles rencontrent et des solutions qui seraient viables pour elles* » (Le Bossé, 2016 : 52).

Ensuite, la construction d'une relation de confiance entre le travailleur social et le bénéficiaire suppose de la transparence concernant le cadre d'intervention. Une communication claire des droits et obligations des différentes parties et des éventuelles sanctions encourues est importante. L'utilisation d'un langage accessible à tous permettrait sans doute de considérer le PIIS davantage comme un réel outil pédagogique intégré dans le système d'accompagnement et de suivi des personnes. La mise en place d'une brochure PIIS pourrait également permettre d'améliorer la communication et la compréhension de l'outil.

D'autre part, il semble nécessaire de repenser de manière régulière les interventions et les dispositifs afin de s'interroger sur les conséquences éventuellement néfastes de ceux-ci. L'élaboration d'un schéma d'intervention⁸ pourrait également être envisagé afin d'apporter une ligne directrice à l'accompagnement.

En outre, ne serait-il pas intéressant de développer une certaine forme de créativité par la mise en place de certains outils ? À titre d'exemples, la « *méthode PEEPI (Protocole d'Elaboration et d'Evaluation des Parcours d'Insertion)* » ou la « *carte des priorités* »⁹ sont des outils qui permettraient d'aider les travailleurs sociaux et les bénéficiaires dans la construction d'un projet.

De plus, pourquoi ne pas envisager, si ce n'est pas encore le cas, de réaliser des évaluations avec les bénéficiaires en fin de processus ? Celles-ci auraient pour but de récolter l'avis et le vécu des principaux intéressés, à savoir les bénéficiaires ayant conclu un PIIS afin

⁸ Annexe IV : Exemple d'un schéma d'intervention.

⁹ Des formations sur la « méthode PEEPI » et la « carte des priorités » sont organisées par la Fédération des CPAS : <https://www.uvcw.be/formations/list/methodologie-travail-social>.

de pouvoir réajuster ou améliorer le dispositif. Il semble, en effet, indispensable de prendre en compte leurs avis.

Du point de vue de l'intervention, à la suite des témoignages récoltés auprès des travailleurs sociaux, il apparaît nécessaire de prendre le temps de la rencontre, de réaliser un bilan personnalisé et de définir le rôle de chacun. Pour ce faire, du temps et de la disponibilité sont essentiels à la mise en œuvre de ce dispositif de co-construction. Un renforcement des équipes par l'engagement de travailleurs sociaux peut être une solution à envisager pour allouer davantage de temps à l'accompagnement. Tenter de surmonter les contraintes liées au travail social suppose également le soutien institutionnel ainsi que des temps de coordination au sein des équipes.

Enfin, il semble indispensable d'encourager les travailleurs sociaux et les responsables de service à se former via des formations continuées dans le but de questionner et de faire évoluer leurs pratiques.

Conclusion

En Belgique, les politiques sociales ont évolué ces vingt dernières années. Un glissement s'est opéré entre sécurité sociale et aide sociale qui a permis à la technique contractuelle de prendre une place de plus en plus importante. La contractualisation de l'aide sociale formalise cette tension entre les notions d'accompagnement et de contrôle présentes historiquement dans le travail social et dont les bénéficiaires et les travailleurs sociaux sont les principales cibles. Si cette évolution des politiques sociales a permis de renforcer l'accompagnement, elle participe également aux mécanismes de contrôle et de stigmatisation des allocataires sociaux. Les personnes qui demandent une aide sociale doivent désormais se prendre en main, avoir un projet, être autonome mais également rentrer dans un processus d'insertion socioprofessionnelle. De ce fait, il est nécessaire d'apporter une attention particulière à positionner le bénéficiaire au centre du dispositif.

A travers l'analyse des entretiens des bénéficiaires et des travailleurs sociaux d'un CPAS, cet article visait à mettre en lumière le vécu et les perceptions de la contractualisation de l'aide sociale. Une telle approche permet de saisir de façon précise les enjeux actuels du travail social qui s'exerce dans cette logique de contractualisation. D'une part, les témoignages ont mis en évidence que les bénéficiaires éprouvent des difficultés à trouver du sens dans la mise en place du PIIS. En effet, le public qui s'adresse au CPAS est généralement fragilisé et vulnérable. Même si le contrat suppose un libre consentement, il apparaît que les bénéficiaires ne sont pas réellement en position de le refuser dans la mesure où l'octroi du revenu d'intégration sociale est conditionné à sa signature. Cette politique de responsabilisation

individuelle peut être une motivation utile pour les personnes capables de mobiliser les ressources nécessaires. A contrario, ces politiques posent question pour les personnes les plus précarisées, celles dont la situation est marquée par de l'instabilité. Ces dernières peuvent avoir tendance à se mettre en défaut car elles éprouvent des difficultés à respecter leurs obligations en termes de démarches administratives, de disposition à travailler, etc. Elles encourent donc le risque d'être sanctionnées du bénéfice de leur revenu d'intégration sociale, sauf si des raisons d'équité sont invoquées par les travailleurs sociaux. D'autre part, les travailleurs sociaux, quant à eux, rencontrent des difficultés à s'assurer que les bénéficiaires comprennent l'ensemble des termes du contrat. En outre, ces derniers considèrent qu'il s'agit d'un outil faisant partie intégrante de leur pratique mais relèvent une réelle surcharge de travail. Dans ce cadre, l'accompagnement social de la personne est parfois mis de côté à cause de l'augmentation des procédures administratives, justifiant également une perte d'autonomie dans le travail social. Impliqués au quotidien, les travailleurs sociaux sont mitigés quant aux réels résultats de la généralisation de la contractualisation.

Mon travail de recherche aboutit ainsi, à des propositions pour une optimalisation de la prise en charge, adaptée aux bénéficiaires de l'aide sociale et répondant, autant que possible, à leurs besoins et à leurs attentes concernant la contractualisation de l'aide sociale. Sur base de leurs témoignages et de ceux des travailleurs sociaux, des pistes de réflexion et d'actions sont proposées aux acteurs de terrain.

Dans le cadre d'une recherche ultérieure, il serait intéressant de se pencher de façon plus approfondie sur la manière d'octroyer la parole à cette « majorité silencieuse » que sont les bénéficiaires de l'aide sociale. En effet, le travail social ne peut se dispenser de recueillir la parole des bénéficiaires et ce, pour que ces derniers puissent se faire entendre et donner leur avis sur les différentes interventions. Certaines associations permettent de relayer l'opinion des bénéficiaires mais celles-ci ne sont que peu nombreuses.

Pour conclure, la façon dont les travailleurs sociaux appréhendent la contractualisation oriente réellement les relations avec les bénéficiaires. L'objectif étant que les conditions du changement soient mises en place dans l'intérêt et le mieux-être de ceux-ci. « *Le PIIS est un moyen de travailler ensemble au développement des talents de l'utilisateur afin qu'il s'investisse dans la société* » (Franssen & Driessens, 2015 : 57).

« On ne peut rien apprendre aux gens. On peut seulement les aider à découvrir qu'ils possèdent déjà en eux tout ce qui est à apprendre ».

Galilée

Bibliographie

ASTIER Isabelle, 1997, *Revenu minimum et souci d'insertion*, Desclée de Brouwer, Paris (Sociologie économique).

CASTEL Robert, 2009, *La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu*, Seuil, Paris (La couleur des idées).

CHERENTI Ricardo, 2017, *La collaboration CPAS-bénéficiaires : sur le chemin de la dignité humaine : trente-trois nuances de clés (analyse de la jurisprudence et de la doctrine)*, Vanden Broele, Genval (CPAS. Action sociale).

COLLIGNON Justine, KETTENHOVEN Silvia, MIGNON Julie, PARRADO CARMONA Gaëlle, PREGARDIEN Théa, 2020, *Le Projet Individualisé d'Intégration Sociale : « Dans quelle mesure les modifications législatives en matière de PIIS ont-elles influencé les pratiques au sein du CPAS d'X¹⁰ »*, Travail réalisé dans le cadre du cours de Politiques sociales Belges et Européennes de 2^{ème} année de Master en Ingénierie et Action Sociales, HELMO Esas et HEPL (non publié).

Déclaration du Gouvernement fédéral prononcée le 14 juillet 1999, 1999, *Moniteur belge*, n°20/1-1999.

DE ROBERTIS Cristina, 1993, *Le contrat en travail social*, Bayard, Paris.

DISCRY Anne, 2015, *Méthodologie de l'enquête quantitative et qualitative. Illustration par deux recherches : le sentiment de sécurité chez les séniors et le vécu du chômage*, Les éditions de la Province de Liège, Liège.

DUHANT Valentine, 2019, « Activer la confiance : stratégies de maintien du lien dans l'aide sociale en Belgique », *SociologieS*, consulté le 3 mars 2021 sur <http://journals.openedition.org/sociologies/9977>.

DUMONT Daniel, « Contractualiser la protection sociale pour la rendre plus efficace », *Le droit public existe-t-il ?*, consulté le 4 avril 2019 sur http://dev.ulb.ac.be/droitpublic/fileadmin/telecharger/theme_3/contributions/DUMONT-3-20071218.pdf.

DURIEUX Colette, 2018, « Le revenu d'intégration sociale : un droit de survie sous conditions », *L'atelier des droits sociaux*, Bruxelles, A28 (septembre), pp. 15-22.

DUVOUX Nicolas, 2009, *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*, PUF, Paris.

FRANSSEN Abraham, 2008, « De la critique de l'activation à la démocratisation de l'action sociale », *Politique*, Bruxelles, n°HS9 (septembre), pp. 70-83.

¹⁰ X : respect de l'anonymat du terrain d'analyse.

FRANSSEN Abraham, 2005, « Etat social actif et métamorphoses des identités professionnelles », *Pensée plurielle*, Bruxelles, n°10 (février), pp. 137-147.

FRANSSEN Abraham, 2003, « Le sujet au cœur de la nouvelle question sociale », *La Revue Nouvelle*, Bruxelles, n°12, pp.10-51.

FRANSSEN Abraham, 2006, « L'Etat social actif et la nouvelle fabrique du sujet », in ASTIER Isabelle et DUVOUX Nicolas (dir.), *La société biographique : une injonction à vivre dignement*, L'Harmattan, Paris (Coll. Logiques sociales), pp. 75-104.

FRANSSEN Abraham, 2016, « To PIIS or not to PIIS ? Les injonctions paradoxales à l'autonomie », *L'Observatoire*, Bruxelles, Vol. 1, no.88/2016, pp. 51-56.

FRANSSEN Abraham et 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 Hogeschool, recherche commanditée par le SPP Intégration sociale, Bruxelles.

HAMZAOUI Mejed, 2003, « La politique sociale différenciée et territorialisée action ou ébranlement du social ? », *Revue TEF*, Bruxelles, n°4, pp. 13-27.

HUBERT Hugues-Olivier, BODART Myriam, DIJON Xavier, KESTEMAN Michel, LINCAMPES Jean-Louis, LAMBILLON Pierre, MICHAUX Anne-Valérie, RENAULT Gaëlle, VERSAILLES Philippe, 2006, *Un nouveau passeport pour l'accès aux droits sociaux : le contrat*, La Charte, Bruxelles (Droit en mouvement).

INSTITUT WALLON DE L'ÉVALUATION, DE LA PROSPECTIVE ET DE LA STATISTIQUE, *Indicateur synthétique d'accès aux droits fondamentaux (ISADF)*, consulté le 23 mars 2021 sur <https://isadf.iweps.be/isadf.php>.

KETTENHOVEN Silvia, 2021, *Le Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS) : Entre formalités et iniquités. Le cas des étudiants*, Travail de fin d'études présenté en vue de l'obtention du grade Master en « Ingénierie et Action Sociales », HELMO Esas et HEPL.

LACOURT Isabelle, 2007, « Quel est votre projet ? L'insertion socioprofessionnelle des usagers dans les CPAS Bruxellois », *Bruxelles studies*, Bruxelles, n°5, pp. 1-17.

LE BOSSE Yann, 2016, *Soutenir sans prescrire. Aperçu synoptique de l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités (DPA-PC)*, Ardis, Québec.

MERLIER Philippe, 2013, *Philosophie et éthique en travail social*, Presses de l'EHESP, Rennes (Politiques et interventions sociales).

MICHAUX Anne-Valérie, 2006, « Intégration sociale et recherche d'emploi : l'illusion du contrat ? », in Hubert Hugues-Olivier (dir.), *Nouveau Passeport pour l'accès aux droits sociaux : le contrat*, La Charte, Bruxelles (coll. Droit en mouvement), pp. 161-182.

Projet de loi concernant le droit à l'intégration sociale de la Chambre des représentants, 2002, *Moniteur belge*, n° 1603/001.

QUIVY Raymond, VAN CAMPENHOUDT Luc, 1995, *Manuel de recherche en sciences sociales*, 5ème édition, Dunod, Paris.

ROSANVALLON Pierre, 1995, *La nouvelle question sociale. Repenser l'Etat-providence*, Seuil, Paris.

ROUSSEAU Jean-Jacques, 1762, *Du contrat social au principe de droit politique*, Genève.

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL DE PROGRAMMATION INTÉGRATION SOCIALE, 2017, *Guide du Projet Individualisé d'Intégration Sociale ou PIIS*, SPP-IS.

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL DE PROGRAMMATION INTÉGRATION SOCIALE, b, « Ratio PIIS/RIS », *Stat mi-is*, consulté le 10 mai 2021 sur https://stat.mi-is.be/fr/dashboard/ratio_piis_ris?menu=map.

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL DE PROGRAMMATION INTÉGRATION SOCIALE, a, « Revenu d'intégration (RIS) par commune », *Stat mi-is*, consulté le 10 mai 2021 sur https://stat.mi-is.be/fr/dashboard/ris_cities?menu=map.

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL INTÉRIEUR, « Chiffre global de la population par commune », *Ibz*, consulté le 23 mars 2021 sur http://www.ibz.rn.fgov.be/fileadmin/user_upload/fr/pop/statistiques/stat-1-1_f.pdf.

UNION DES VILLES ET COMMUNES DE WALLONIE ASBL, « Catalogue des formations », *UVCW*, consulté le 10 mai 2021 sur <https://www.uvcw.be/formations/1591>.

VAN CAMPENHOUDT Luc, FRANSSSEN Abraham, CANTELLI Fabrizio, 2009, « La méthode d'analyse en groupe », *Sociologies, Théories et recherches*, consulté le 15 décembre 2020 sur <http://journals.openedition.org/sociologies/2968>.

VRANCKEN Didier, MACQUET Claude, 2006, *Le travail sur soi. Vers une psychologisation de la société ?*, Belin, Paris (Perspectives sociologiques).

Remerciements

Ce mémoire est l'aboutissement d'un parcours accompli en trois années que je n'aurais pas pu réaliser seule. Je tiens à remercier chaleureusement toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont contribué à la rédaction de cet article et à l'aboutissement de ce travail de recherche.

Je voudrais dans un premier temps remercier, ma superviseuse de stage, Madame Hérion de m'avoir encadré et conseillé. J'adresse également mes remerciements à Madame Compère pour sa disponibilité et ses remarques pertinentes.

Je remercie mes proches qui, grâce à un petit message ou une parole m'ont apporté force et encouragements. Je voudrais aussi exprimer ma reconnaissance envers mes collègues qui m'ont apporté leur soutien moral.

Je remercie également mes amies, Charlotte, Justine, Madeleine et Sonia pour leur soutien inconditionnel. Leurs multiples encouragements m'ont donné l'énergie et le courage d'aller jusqu'au bout. Un merci tout particulier à mon compagnon, Ruben, qui a toujours cru en moi et qui m'a soutenue dans mes moments de doute et d'angoisse. Merci à mes plus grands supporters, mes enfants, Noah et Mélanie.

Enfin, j'adresse mes remerciements aux autorités du CPAS de X¹¹ pour la confiance qu'ils m'ont accordée mais aussi, aux travailleurs et aux bénéficiaires qui ont accepté de donner de leur temps pour participer aux entretiens.

¹¹ X : respect de l'anonymat du terrain d'analyse.

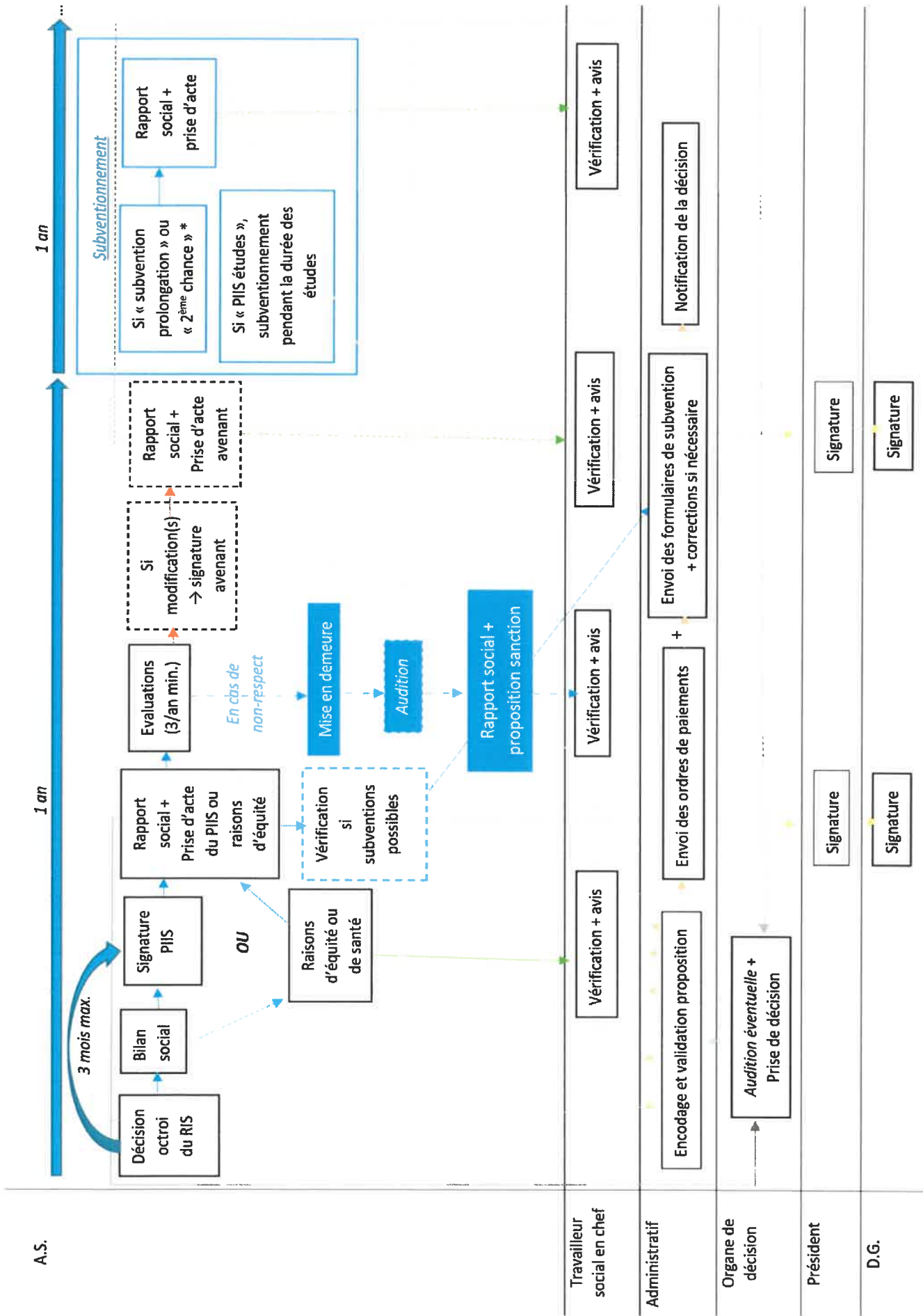
Annexe I : Profil des bénéficiaires interviewés

| Sexe | Âge | Situation familiale | Type de PIIS signé | Nombre année aide CPAS |
|-------|--------|---|------------------------------|------------------------|
| Homme | 32 ans | Célibataire Vit avec un membre de sa famille | PIIS recherche emploi | 4 ans |
| Femme | 45 ans | Mariée | PIIS social | 1 an |
| Femme | 19 ans | Célibataire Vit chez ses parents | PIIS étude plein exercice | 1 an |
| Femme | 35 ans | Divorcée Mère de 3 enfants | PIIS formation | 1 an |
| Homme | 54 ans | Célibataire Vit seul | PIIS social | 2 ans |
| Homme | 23 ans | Célibataire Vit chez ses parents | PIIS étude de plein exercice | 5 ans |
| Femme | 25 ans | Célibataire Vit chez ses parents | PIIS étude de plein exercice | 7 ans |
| Femme | 47 ans | Célibataire Vit avec son fils | PIIS recherche emploi | 2 ans |
| Homme | 20 ans | Célibataire Vit avec ses parents | PIIS étude de plein exercice | 2 ans |
| Homme | 38 ans | Célibataire Vit seul | PIIS formation | Moins d'un an |
| Femme | 33 ans | Divorcée Vit avec 1 enfant | PIIS recherche emploi | 1 an |
| Homme | 35 ans | Marié Vit avec son épouse | PIIS recherche emploi | 2 ans |

Annexe II : Profil des travailleurs sociaux interviewés

| Sexe | Ancienneté | Service | Fonction |
|--------------|-------------------|---|------------------------------------|
| Femme | 2 ans | Aide générale | Assistante sociale |
| Femme | 6 ans | Aide générale | Assistante sociale |
| Femme | 17 ans | Aide générale | Assistante sociale |
| Femme | 22 ans | Aide générale | Responsable du service social f.f. |
| Femme | 5 ans | Cellule de réinsertion socioprofessionnelle | Assistante sociale |
| Femme | 25 ans | Cellule de réinsertion socioprofessionnelle | Travailleuse sociale en chef |

Annexe IV : Exemple d'un schéma d'intervention



* Dispositions prévues par la circulaire relative à la loi du 21 juillet 2016 modifiant la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale.