

4. Accompagner vers l'autonomie

Ce texte a été rédigé essentiellement sur la base des réponses des cabinets aux propositions formulées dans le Rapport 2005 et d'un suivi de l'actualité dans le domaine. Il ne prétend pas du tout à l'exhaustivité. Il ambitionne seulement de rendre compte de certaines initiatives ou tendances à propos desquelles des réactions d'acteurs de la lutte contre la pauvreté sont parvenues au Service. Celles-ci n'ont cependant pas encore fait l'objet de concertations systématiques.

La question de l'accompagnement s'est peu à peu imposée comme une thématique centrale de la politique de lutte contre la pauvreté. En tant que pratique, des formes de guidance et d'accompagnement existent depuis très longtemps, mais ce n'est que depuis une vingtaine d'années que ces approches ont été progressivement structurées et systématisées et cela dans des secteurs aussi différents que ceux de l'emploi, de l'aide à la jeunesse, de la médiation de dettes, etc. En 2006-2007, ce mouvement se confirme.

Les concertations menées par le Service ont montré que la préoccupation première des associations de bénéficiaires et des acteurs de terrain est de voir l'accompagnement permettre une réelle autonomisation de la personne. Ainsi, les résolutions contenues dans le Rapport 2005 appellent en priorité à impliquer davantage l'usager dans le processus de suivi qui le concerne, en le rendant acteur de son changement et en lui offrant des services plus accessibles. Une réflexion sur les objectifs de l'accompagnement et sur la pertinence de l'utilisation du contrat, ainsi que des éventuels contrôles et sanctions qui lui sont associés est également demandée.

L'ampleur du champ de l'accompagnement et le fait que la transformation des pratiques de suivi ne trouve pas forcément son origine dans des changements législatifs, mais plutôt dans des modalités de mise en œuvre de ceux-ci, rendent impossible toute tentative d'en dresser une évolution complète. En outre, les mesures présentées ci-dessous et leur implémentation devront être évaluées pour déterminer si elles répondent bien aux préoccupations formulées par les acteurs de terrain. Nous les décrivons en les regroupant sous des titres reflétant les priorités du Rapport 2005.

Ne pas utiliser le contrat comme instrument de contrôle

Il est des domaines dans lesquels l'accompagnement fait l'objet d'une attention particulière. Par exemple, sur le terrain de l'emploi, la volonté est explicitement d'intensifier les initiatives de guidance en matière d'insertion socioprofessionnelle tant au niveau fédéral que dans les trois Régions du pays. Les associations de terrain apprécient les efforts fournis ces dernières années pour offrir un accompagnement sur mesure, notamment aux personnes pour lesquelles des actions sont nécessaires dans d'autres domaines que l'emploi. Mais les mesures destinées à encourager 'l'activation' des demandeurs d'emploi sont souvent associées à une contractualisation de l'aide, justifiée par le nécessaire respect des droits et des devoirs de chacun. Cette évolution inquiète beaucoup les associations dans lesquelles les personnes pauvres se reconnaissent, ainsi que de nombreux professionnels de terrain. Ceux-ci craignent que les demandeurs d'emploi les plus faibles, ceux qui sont peu ou pas qualifiés, soient les plus pénalisés par la contractualisation et les contrôles qui l'accompagnent. Ils dénoncent également, pour ceux qui bénéficient d'une allocation de chômage, le dédoublement du suivi qui est assuré par les instances régionales de l'emploi et l'ONEM au niveau fédéral. Le contrat signé d'un côté sera-t-il cohérent avec celui signé de l'autre ?

L'accompagnement des parents, dans le but d'améliorer les relations entre l'école et la famille, a fait l'objet d'une attention accrue. L'approche, tant dans la Communauté flamande que dans la Communauté française, paraît cependant trop formaliste aux yeux de nombreux acteurs de terrain : il est, en effet, proposé de travailler avec des contrats et des déclarations d'intention que les parents seraient obligés de signer.

Impliquer l'usager comme acteur essentiel de son accompagnement

Plusieurs initiatives ont été prises pour améliorer l'information afin de permettre aux demandeurs d'emploi de mieux connaître leurs droits et les possibilités d'accompagnement qui leur seront offertes. En Région flamande, le VDAB a fait appel à des 'médiateurs de terrain'¹ de façon à rendre l'information plus accessible pour les demandeurs d'emploi. Un site web (www.rechtenverkenner.be) a été créé à la demande des autorités flamandes pour permettre à tous, donc aussi aux personnes vivant dans la pauvreté, de déterminer quelles sont les aides auxquelles ils peuvent éventuellement prétendre. Il est prévu que les pouvoirs locaux et régionaux fournissent des informations sur les aides financières, les primes, etc., via ce site web. Pour la présentation de cet outil au groupe cible que constituent les personnes pauvres, les concepteurs ont bénéficié de l'accompagnement du Samenlevingsopbouw Vlaanderen* et du Vlaams Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen**. Cet outil sera mis à la disposition des pouvoirs locaux et une assistance leur sera fournie pour les aider à l'utiliser. Ils pourront ainsi également jouer un rôle d'information auprès des habitants.

La Région wallonne a mis en place un dispositif d'information sur les métiers et les formations pour adultes qui y conduit : les 'Carrefours Emploi Formation'. Il existe un CEFo dans chaque sous-région mais, dans un souci de proximité avec les citoyens, des Maisons de l'Emploi émaillent le territoire de la Wallonie pour apporter une information gratuite et de première ligne aux demandeurs d'emploi. Elles apportent également une réponse à un certain nombre de besoins liés à la recherche d'emploi (diffusion des offres d'emploi, mise à disposition d'un soutien logistique pour recherche d'emploi, ...). En 2006-2007, une dizaine de maisons supplémentaires se sont ouvertes.

La Communauté française souhaite mieux impliquer les familles en les associant davantage au suivi dont elles font l'objet par un service de l'aide à la jeunesse. C'est ainsi qu'une expérience pilote de plus grande transparence des écrits vis-à-vis des familles est programmée. Elle répond à une forte demande des associations dans lesquelles des personnes pauvres se reconnaissent.

Le décret flamand sur l'aide à la jeunesse s'intéresse aussi à l'implication des parents et des jeunes dans l'élaboration et la mise en œuvre de l'aide.

En Communauté française, du personnel supplémentaire a été embauché, avec l'aide de la Région wallonne, dans les services de l'aide à la jeunesse, ce qui permettra aux professionnels de consacrer davantage de temps aux parents et aux jeunes et d'améliorer ainsi la qualité de l'accompagnement. La Communauté française prévoit, en outre, d'améliorer et harmoniser la formation des intervenants de l'aide à la jeunesse tant dans sa phase initiale que continuée, de manière à ce que les travailleurs sociaux maîtrisent mieux les dispositions réglementaires et les appliquent correctement. Le Rapport 2005 demandait d'investir davantage dans ce domaine.

La note politique 'Bien-être' 2004-2009 du Gouvernement flamand met l'accent sur la participation des groupes cibles, des associations dans lesquelles les personnes pauvres ont la parole et des CAW (Centrum Algemeen welzijnswerk)***.

¹ Les médiateurs de terrain sont des personnes vivant la pauvreté qui sont engagées dans diverses institutions publiques à la suite d'une formation de plusieurs années. Leur rôle est de faire le lien entre les institutions et le public défavorisé qu'elles reçoivent.

* N.D.T. : Institut flamand pour le développement communautaire.

** N.D.T. : Réseau flamand d'associations dans lesquelles les personnes pauvres prennent la parole.

*** N.D.T. : Centre d'action sociale globale.

Améliorer l'accessibilité des services

Le Plan d'action 'Soutien à la parentalité' approuvé par le gouvernement de la Communauté française le 23 juin 2006 prévoit d'optimiser l'accessibilité des services.

En Région bruxelloise, le décret relatif à la cohésion sociale ² qui permet de financer avec les communes bruxelloises, dans les zones plus fragilisées, un vaste réseau d'opérateurs sociaux de proximité (travailleurs de rue, maisons de quartier, écoles de devoirs, apprentissage du français langue étrangère, alphabétisation, lutte contre la fracture numérique...) est entré en vigueur ainsi que ses arrêtés d'application. La Vlaamse Gemeenschapscommissie* soutient le développement du travail de rue et des collaborations entre services. De telles initiatives sont susceptibles de contribuer à mieux atteindre des populations particulièrement fragiles.

Dans la même optique, tant l'ONE (Office de la naissance et de l'enfance) que Kind en Gezin** ont accru leurs efforts pour toucher les femmes enceintes en situation de vulnérabilité, via leurs services prénataux et pour offrir un meilleur suivi des soins préventifs pour les enfants de 0 à 6 ans.

Développer des complémentarités entre les services

La note politique 'Bien-être' 2004-2009 du Gouvernement flamand souligne l'importance de la coordination et de la collaboration entre les services dans le cadre de la politique sociale locale³. Des accords de coopération sont conclus entre différents acteurs du social dont aussi quelques CPAS.

En Communauté française, le plan d'action au soutien à la parentalité développe des actions transversales qui relèvent de plusieurs compétences. Un travail est aussi en cours pour harmoniser les pratiques des différents SAJ (Services d'aide à la jeunesse) et SPJ (Services de protection judiciaire) sous la houlette de la Direction générale de l'aide à la jeunesse. Les autorités judiciaires, en ce compris les juges, seront sollicitées pour une réflexion commune tendant à cette harmonisation dans le cadre de leurs interventions respectives.

En Région wallonne, des conventions-cadres ont été conclues entre le Forem et les CPAS d'une part et l'AWIPH (Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées), d'autre part. L'objectif est d'optimiser l'efficacité des actions menées pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle des publics fragilisés.

Recommandations

Dans le Rapport 2005, une série de recommandations – sous la forme de résolutions – ont été formulées sur ce thème. Nous souhaiterions attirer à nouveau l'attention sur les recommandations suivantes :

- Impliquer l'utilisateur comme acteur essentiel de son accompagnement

La relation entre l'assistant social et l'utilisateur est marquée par un rapport de négociation permanent. Cette négociation qui fait la richesse du travail social (travailler avec des objectifs communs, définis ensemble) peut également s'avérer source de faiblesse pour le demandeur qui se voit imposer des solutions stéréotypées peu adaptées à sa situation personnelle. Favoriser l'implication réelle des usagers devrait être inscrit au fondement même du travail social.

² Décret du 30 avril 2004 relatif à la cohésion sociale, *Moniteur belge*, 23 mars 2005.

* N.D.T. : Commission communautaire flamande.

** N.D.T. : équivalent flamand de l'ONE.

³ Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (2004), *Beleidsnota 2004 – 2009*.

http://www.wvc.vlaanderen.be/welzijnegezondheid/download/beleidsnotawvg/welzijn_volsbeleidsnotawvg_2004-2009.pdf (05-11-2007)

- **Améliorer l'accessibilité des services**

Les obstacles à l'accès et le non recours à certains services d'aide par les personnes démunies sont des problématiques sur lesquelles les associations au sein desquelles les personnes pauvres se rassemblent ont toujours attiré l'attention. Il s'agit là d'une des conditions essentielles pour permettre aux bénéficiaires potentiels d'accéder effectivement à leurs droits.

- **Préciser les objectifs de l'accompagnement**

L'objectif du travail social apparaît tiraillé entre, d'une part, l'ambition de construire une relation de partenariat et, d'autre part, les tendances à la contractualisation et au contrôle. Des questions se posent quant à l'éthique professionnelle et la déontologie des travailleurs sociaux. Entre travail social émancipatoire et contrôle, individualisation et normalisation, leurs objectifs de travail apparaissent flous, voire contradictoires.

