

Les Services bruxellois d'aide sociale aux justiciables : un réseau solide

Septembre 2017

Liesbeth Naessens (Odisee)

Rachida Adouane (Odisee)

Peter Raeymaeckers (Master Assistant social - UAntwerpen)

Naessens, L., Adouane, R. & Raeymaeckers, P. (2017) Justitieel Welzijnswerk Brussel: een sterk netwerk. Bruxelles : Odisee/Universiteit Antwerpen

Biographie

En tant que maître de conférences et chercheuse, **Liesbeth Naessens** est attachée à la formation d'assistant social de la haute école Odisee. Elle possède un master en assistant social et une expérience pratique de l'aide sociale aux justiciables ; elle effectue notamment des recherches sur l'aide sociale aux justiciables.

En tant que maître de conférences de formation pratique, **Rachida Adouane** est attachée à la formation d'assistant social de la haute école Odisee. Elle possède une solide expérience pratique de l'aide sociale générale.

En tant que chargé de cours, **Peter Raeymaeckers** (Prof. dr.) est attaché au Master assistant social et au département Sociologie de l'UAntwerpen. Il assure des collèges à propos de l'innovation dans l'aide sociale, des recherches en matière de travail social et de l'analyse des réseaux. Il effectue des recherches au sein de l'OASeS (Centrum Ongelijkheid, Armoede, Sociale Uitsluiting en de Stad) sur le travail social généraliste, les réseaux, la gouvernance des réseaux et la collaboration interprofessionnelle. Il a publié chez ACCO son doctorat consacré aux réseaux entre les organisations d'aide sociale.

Table des matières

Introduction	5
CHAPITRE 1 : Finalité et questions de l'étude.....	7
1.1. Finalité de l'étude	7
1.2. Méthode	7
Chapitre 2 Étude de la littérature	10
2.1. Introduction	10
2.2. Aide sociale aux justiciables.....	10
2.2.1. L'aide sociale aux détenus en tant qu'élément du domaine plus vaste de l'aide sociale aux justiciables.....	10
2.2.2. Contexte international	11
2.2.3. Travail social généraliste dans le cadre du travail social aux justiciables ?	14
2.3. Les réseaux et le travail social.....	15
2.3.1. Introduction	15
2.3.1. Réseaux	16
2.3.2. Coordination	18
2.3.3. Le travailleur social dans le réseau	21
2.5.5. Conclusion.....	25
Chapitre 3 Aide sociale aux justiciables à Bruxelles.....	27
3.1. Introduction	27
3.2. Historique.....	27
3.3. Base légale	28
3.4. La pratique de l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles.....	29
3.5. La Collaboration dans le cadre de l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles.	30
3.6. Conclusion.....	31
CHAPITRE 4 : Résultats de l'étude.....	32
4.1. Introduction	32
4.2. Généralistes et aide sociale aux justiciables.....	32
4.3. Collaboration.....	33
4.4. Rôle généraliste dans la collaboration.....	35
4.5. Difficultés que rencontrent les généralistes	38
4.5.1. Besoin d'information.....	38
4.5.2. Les nombreux besoins	39
4.5.3. Seuil d'accès à l'aide.....	40
4.5.4. Lacunes structurelles	41
4.5.5. Conditions de travail en prison	41

4.5.6. Conditions de travail dans le réseau	42
4.6. Conclusions	43
CHAPITRE 5 : Conclusion générale et recommandations	46
Sources.....	50

Introduction

Le présent rapport est le rapport final de l'étude pratique relative à l'aide sociale aux justiciables dans les prisons bruxelloises. Cette étude s'est déroulée de septembre 2015 à septembre 2017. L'étude a vu le jour à la Hogeschool Odisee, dans la section assistant social en collaboration avec le master assistant social de l'université d'Anvers (Universiteit Antwerpen). Ce projet, réalisé avec le soutien financier du haute école Odisee dans le cadre du recherche pratique (Communauté flamande). Nous tenons d'ores et déjà à remercier sincèrement tous les participants pour leur engagement et leur contribution. Nous adressons nos remerciements particuliers aux répondants pour leur collaboration, leur franchise et leur confiance.

L'aide sociale aux justiciables à Bruxelles comprend un large éventail d'acteurs qui sont financés par différentes autorités. Tant la Communauté française que la Communauté flamande et la Commission communautaire commune sont compétentes pour l'aide et les services à ce groupe cible. En pratique, l'aide aux détenus à Bruxelles s'en trouve morcelée entre différents services d'aide sociale aux justiciables. Pieraerts et Martin (2002, p. 163) ont déjà constaté qu'un renforcement de la coordination, de la coopération et de la répartition des tâches au-delà des frontières des diverses Communautés et Régions était important pour lutter contre ce morcellement et promouvoir la qualité de l'aide sociale aux justiciables. Pour ce qui est de l'aide sociale aux détenus bruxellois, l'accent est résolument mis sur le besoin de collaboration et la nécessité d'une vision et d'une mission partagées (Floré, 2007).

Entre-temps, différentes démarches ont déjà été entreprises pour répondre à ces besoins. Le Collège réuni a pris en 2006 l'initiative de la constitution d'un "Comité de concertation bruxellois sur l'aide sociale aux justiciables", un organe de concertation dans lequel sont réunis tous les services concernés. C'est au sein de ce comité de concertation qu'a été finalisé en 2014 le "*Plan stratégique pour l'offre d'aide et de services aux justiciables intra-muros dans la Région de Bruxelles-Capitale*". Ce plan a pour but une vision commune et une collaboration plus étroite pour parvenir à une meilleure offre d'aide et de services aux détenus bruxellois. Le Plan stratégique bruxellois est le premier document traduisant l'intention commune d'offrir à tous les détenus et à leurs familles et proches une offre d'aide et de services de qualité, à la fois globale et intégrée. De cette manière, on entend veiller au respect des droits sociaux des détenus bruxellois

Entre-temps, les différents services se retrouvent de plus en plus à déborder des divers cadres. L'engagement et l'enthousiasme des travailleurs sociaux à la perspective d'une collaboration constructive au-delà de leurs propres cadres de réflexion et pratiques sont présents en vue de mettre

en place une offre d'aide et de services de qualité, à la fois commune et cohérente. Pourtant, le morcellement des services de l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles reste une réalité qui crée des tensions dans la collaboration (Claeys et Van Parys, 2013).

Comme démontré précédemment, le secteur a besoin, malgré ses efforts, d'une analyse scientifique de fond avec des recommandations concrètes pour renforcer le réseau des services bruxellois d'aide aux justiciables. Nous nous fonderons à cet effet sur l'analyse de la collaboration au niveau des travailleurs sociaux. Ce sont en effet les travailleurs sociaux qui mettent en place la collaboration concrète. Nous nous concentrerons également sur le rôle que jouent les travailleurs sociaux généralistes dans l'aide sociale aux justiciables; dans la littérature internationale, l'aide sociale aux justiciables est souvent présentée comme une spécialité dans le travail social considéré dans sa globalité. La plus-value scientifique de cette étude réside dans notre analyse de l'importance des travailleurs sociaux généralistes pour ce groupe cible.

Ce rapport est structuré comme suit. Dans le chapitre un, nous expliquerons la finalité et les questions de l'étude. Le chapitre deux sera consacré à une étude de la littérature dans laquelle nous commencerons par ébaucher le développement de l'aide sociale aux justiciables. Ensuite, nous expliquerons la littérature internationale relative à l'aide sociale aux justiciables. A cette occasion, nous mettrons en avant le "collaborative social work" ou l'aide sociale collaborative. Enfin, nous nous pencherons, dans l'étude de la littérature, sur les réseaux dans l'aide sociale. Dans le chapitre trois, nous nous focaliserons sur le cas concret de l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles. Le chapitre quatre exposera les observations principales de l'étude. Nous terminerons ce rapport par le chapitre cinq qui présente les conclusions générales et formule des recommandations concrètes.

CHAPITRE 1 : Finalité et questions de l'étude

1.1. Finalité de l'étude

Les réseaux peuvent être analysés à partir de différentes perspectives. Nous nous sommes concentrés sur la perspective de l'assistant social dans le réseau. En effet, les travailleurs sociaux sont les acteurs qui, concrètement, mettent sur pied la collaboration dans la pratique. Nous avons par conséquent analysé les conclusions des travailleurs sociaux à propos de la collaboration au sein du réseau des services bruxellois de l'aide sociale aux justiciables. Néanmoins, en analysant ce réseau, nous ne pouvons pas ignorer le rôle des cadres et structures institutionnels. Pour cette raison, nous avons examiné aussi l'organisation formelle du réseau.

Dans cette étude, nous avons analysé ensuite la collaboration entre les travailleurs sociaux des services bruxellois de l'aide sociale aux justiciables. Nous avons identifié également les tensions auxquelles sont confrontés les travailleurs sociaux dans la collaboration dans ce réseau. Pour rendre les choses plus concrètes, nous avons formulé les questions suivantes dans l'étude :

Q.1. À quelles tensions les travailleurs sociaux sont-ils soumis au sein du réseau des services bruxellois de l'aide aux justiciables ?

Q.2. Comment le réseau peut-il répondre aux tensions auxquelles sont soumis les travailleurs sociaux dans le cadre de leur rôle au sein du réseau des services bruxellois de l'aide aux justiciables ?

Au moyen d'une méthode d'étude de qualité, nous avons analysé ce cas de figure, afin de répondre aux questions précédentes.

1.2. Méthode

Dans le cadre de cette étude, nous avons effectué une étude de cas des services de l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles. A cet effet, nous avons fait appel à des techniques d'étude de qualité avec trois méthodes de collecte des données : analyse des documents, groupes de discussion et interviews semi-structurées.

Pour cette étude de cas, nous avons choisi de nous limiter aux services de l'aide sociale aux justiciables qui proposent une offre généraliste. Ces services généralistes offrent un large éventail d'aide et de services aux (ex-)détenus et à leurs proches. Ce sont des services de première ligne qui proposent à la fois une offre individuelle et une offre de groupe. Il va de soi que le réseau bruxellois de l'aide sociale aux justiciables est beaucoup plus vaste que ces simples services généralistes. Mais, en raison du rôle

important que jouent ces services généralistes dans une collaboration avec d'autres services, nous avons choisi d'interroger ces services (Raeymaeckers, 2006).

L'étude a été réalisée en plusieurs phases. Une première phase a été caractérisée par une étude de la littérature, une analyse des documents et l'exploration du réseau. L'axe principal de l'étude se situait dans la deuxième phase, à savoir une analyse approfondie de la collaboration dans le réseau par le biais de groupes cibles et d'interviews de qualité. Dans une troisième et dernière phase, nous avons donné un feed-back de l'analyse aux travailleurs sociaux, aux coordinateurs et, plus largement, sur le terrain.

La **première phase** de l'étude a été caractérisée par une étude de la littérature à propos de l'aide sociale aux justiciables, du cadre institutionnel de l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles et des réseaux d'aide sociale. Nous avons également procédé à l'analyse exploratoire du réseau durant cette phase. Pour nous faire une idée du cas concret, nous avons procédé à une analyse documentaire. Par l'étude des décrets, des rapports annuels et des procès-verbaux du Comité de concertation de l'aide aux justiciables à Bruxelles, nous avons pu comprendre comment ce réseau avait pris forme sur les plans institutionnel et pratique. Le Comité de concertation joue un rôle important dans le réseau. Par conséquent, une analyse documentaire de cet organe était indiquée comme première lecture du réseau. En effet, les documents traduisent l'interaction dans le réseau. Cette analyse documentaire du Comité de concertation comporte les ordres du jour de réunion, les procès-verbaux de réunion, les rapports annuels, les documents politiques, etc. des trois années écoulées. En complément de cette analyse documentaire, nous avons procédé à l'observation de ce comité de concertation pendant toute la période de l'étude. Par sa présence à chaque comité de concertation, le chercheur a pu cerner davantage le réseau et mieux percevoir les forces et tensions possibles et les replacer dans leur contexte. Dans cette phase, nous avons circonscrit le champ d'investigation aux services généralistes pour l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles.

Dans une **deuxième phase**, des groupes de discussion et interviews ont été organisées. Les conclusions de l'étude de la littérature ont été communiquées et discutées dans deux groupes de discussion composés de travailleurs sociaux issus des différents services généralistes de l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles (n=10). Ces groupes de discussion nous ont donné la possibilité d'adapter l'étude de la littérature au contexte bruxellois spécifique de cette étude. Une telle méthode de travail permet également de formuler plusieurs hypothèses sur les rôles, les défis et les perspectives en rapport avec le réseau de l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles. L'étude de la littérature et les groupes cibles ont donné une inspiration et un apport concret pour la conception de l'étude et le questionnaire pour les interviews approfondies.

Afin de tenir compte à la fois de la collaboration au niveau du cas de figure et d'aspects plus structurels dans la collaboration, nous avons interviewé à la fois des travailleurs sociaux et les coordinateurs des services généralistes. Nous avons interrogé au moins un travailleur social par institution, les coordinateurs des services et les coordinateurs des différentes communautés. Au total, nous avons réalisé 22 interviews approfondies. Nous avons utilisé un questionnaire semi-structuré qui se composait de questions relatives à la personne interrogée et à l'institution (ancienneté, tâche, offre et historique de l'organisation). Ensuite, nous avons demandé aux répondants leur collaboration à différents niveaux : d'une part entre les services généralistes, ensuite avec des services plus spécialisés ayant une offre de services en prison, enfin, avec des organisations en dehors de la prison. Toutes les interviews ont été enregistrées et transcrites littéralement. Dans la phase de la codification, un programme informatique a été utilisé pour une étude de qualité (Nvivo 11). Préalablement à l'interview, chaque répondant a reçu suffisamment d'informations à propos de l'étude et a signé un formulaire de consentement éclairé.

Au cours de l'étude, les personnes sur le terrain nous ont signalé que les détenus n'étaient guère entendus de la sorte. Pour y remédier, nous avons organisé, en collaboration avec deux partenaires sur le terrain, cinq groupes de discussion avec, au total, 26 détenus. Les conclusions des groupes de discussion sont présentées dans le sous-rapport 2.

Enfin, nous avons prévu dans une **troisième phase** de compiler l'analyse de l'étude de la littérature, l'analyse documentaire, l'analyse des interviews approfondies et l'observation participative. La dernière phase se caractérise par le feed-back des conclusions par le biais de différents ateliers. D'une part, nous avons donné un feed-back aux travailleurs sociaux. À cette occasion, les résultats ont été vérifiés auprès des travailleurs sociaux du réseau. Ensuite, nous avons donné un feed-back des résultats par le biais d'un atelier aux coordinateurs des communautés et enfin par le biais d'un dernier atelier aux coordinateurs des services. Afin d'informer aussi l'ensemble du secteur, une journée d'étude a été consacrée aux résultats. La matinée d'étude relative à notre étude a réuni 73 participants.

À l'aide de l'analyse et des enseignements tirés, nous avons formulé une conclusion détaillée et des recommandations concrètes dans le dernier chapitre de ce rapport. Ces enseignements et recommandations peuvent contribuer à la poursuite du développement du réseau des services bruxellois d'aide sociale aux justiciables et à une offre d'aide et de services de qualité aux détenus bruxellois et à leurs proches.

Chapitre 2 Étude de la littérature

2.1. Introduction

Dans cette étude de la littérature, nous nous pencherons dans une première partie sur l'aide sociale aux justiciables. Nous commencerons par situer l'aide sociale détenus dans le concept plus large de l'aide sociale aux justiciables. Ensuite, nous nous attarderons sur la littérature internationale relative à ces pratiques de l'aide sociale. À cette occasion, nous mettrons l'accent sur ce qu'ont à offrir les travailleurs sociaux généralistes dans ce champ d'activité. Une partie suivante de cette étude de la littérature sera consacrée aux réseaux dans le travail social.

2.2. Aide sociale aux justiciables

2.2.1. L'aide sociale aux justiciables en tant qu'élément du domaine plus vaste de l'aide sociale
L'aide sociale aux détenus peut se comprendre comme un élément du domaine plus vaste de l'aide sociale aux justiciables. Dans son acception la plus large, l'aide sociale aux justiciables ne se limite pas à l'offre, par les Communautés, d'aide et de services à l'intention des (ex-)détenus mais à l'aide dans toutes les phases de la justice pénale : prévenus, auteurs, victimes et leur entourage social direct ce qui relève également d'une acception plus large de l'aide sociale aux justiciables. L'aide offerte dans le cadre de l'exécution des décisions pénales, qui relève du Service public fédéral Justice, appartient également à l'aide sociale aux justiciables dans le cadre de cette approche. Les acteurs du service psychosocial dans les prisons en sont un exemple (Vander Laenen & Polfliet, 2010).

L'aide sociale aux justiciables est par conséquent le nom générique désignant l'interface entre l'intervention pénale et la promotion du bien-être social et individuel (Van Garse, 2015). Cette approche élargie est privilégiée à une approche de l'aide sociale aux justiciables qui opère une délimitation en fonction du secteur, du groupe cible ou de la méthodologie. L'aide sociale aux justiciables est par conséquent considérée comme un domaine très vaste et comme un terme générique pour différentes formes d'aide sociale dans le domaine, notamment les services d'aide sociale aux justiciables.

Par la réforme de l'État de 1980, les matières personnalisables ont été transférées aux communautés et l'aide sociale aux justiciables a eu la chance de se développer à partir de ses propres objectifs, et ce indépendamment des interventions judiciaires. Différents auteurs affirment que ce développement met l'aide sociale au défi d'examiner dans quelle mesure l'aide sociale aux justiciables peut également être considérée comme une perspective sociale. La perspective sociale implique en effet que les individus ne sont pas seulement censés s'intégrer dans les relations sociales existantes. Dans une telle perspective, on s'interroge sur l'aide et l'offre de services auxquels la communauté est tenue envers les personnes qui sont confrontées à des interventions judiciaires (Bouverne-De Bie, Roose & Bradt,

2007). Sur ce plan, une perspective sociale diffère fondamentalement d'une perspective de réinsertion. Une perspective de réinsertion est en effet destinée à aider les individus à apprendre à gérer les attentes de la société (Van Garsse, 2007). Dans le cadre d'une perspective sociale, l'aide et l'offre de services apportés doivent contribuer à conserver une conscience du bien-être et ils doivent être développés en ce sens (Bouverne-De Bie, Roose & Bradt, 2007). L'intervention ne vise donc pas uniquement à permettre aux individus de s'adapter aux attentes présentes. Il faut toujours se demander si les interventions contribuent à améliorer le bien-être du justiciable. Cela implique de remettre aussi en cause les attentes de la société. La perspective sociale comporte donc une mission structurelle pour l'aide sociale aux justiciables. L'aide sociale aux justiciables est décrite, dans cette approche, comme "un forum social de discussion à propos de la relation entre les problèmes d'insécurité ou de criminalité et le bien(mal)-être et de la façon dont les problèmes sociaux sont transformés en problèmes d'aide sociale " (*"Een maatschappelijk forum voor discussie over de verhouding tussen problemen van onveiligheid en criminaliteit en (on)welzijn en de wijze waarop maatschappelijke problemen geconstrueerd worden tot welzijnswerkproblemen"*) (Van Garsse, 2007). Les thèmes tels que l'inégalité, la pauvreté et l'équité sont donc mis en avant dans le cadre des problèmes de criminalité.

2.2.2. Contexte international

Dans la littérature internationale relative à l'aide sociale, il n'existe pas de traduction, ni de description de l'aide sociale aux justiciables telle qu'elle a été développée chez nous. Toutefois, deux termes sont courants pour l'aide sociale aux justiciables. D'une part, "*forensic social work*" est un terme principalement utilisé aux États-Unis et en Australie. D'autre part, "*criminal justice social work*" est plutôt utilisé au Royaume-Uni. L'étude de cette littérature montre qu'il existe différentes approches de ce travail social.

Le "*forensic social work (FSW)*" fait l'objet de différentes interprétations et répond à la fois à une définition stricte et à une définition plus large. Cela implique qu'en fonction de la définition donnée à l'aide sociale aux justiciables, des attentes différentes sont imposées au travailleur social et d'autres rôles sont mis en avant pour l'aide sociale.

Hughes & O'Neal (1983) définissent le FSW comme "a specialty because these social workers work in the space between concepts of the law and mental health". Le FSW est donc circonscrit au travail avec le groupe cible des auteurs présentant des problèmes psychiatriques. Le travail avec ce groupe cible combinant problèmes psychiques et délinquance s'avère un défi pour l'aide sociale et les soins. Le groupe cible rencontre dès lors des difficultés pour avoir accès aux soins adaptés. Différents auteurs affirment donc qu'une tâche importante est dévolue à ces travailleurs sociaux. Dans la prestation des soins nécessaires vis-à-vis de ce groupe cible, ils doivent combler le fossé entre les acteurs de la santé

mentale et la justice (Hughes and O'Neal, 1983 ; Withmer, 1983 ; Brennan, et al., 1986 ; Solomon et Draine, 1995 ; Sheenan, 2012).

Une autre approche du travail social vis-à-vis des justiciables se retrouve dans la description du "criminal justice social work" que décrivent McNeill, Bracken & Clarke (2010). Ces auteurs affirment que le CJSW "is practiced by people who work for 'correctional services', 'offender management services' or 'probation departments' " (p. 438). Le CJSW est donc mis en pratique dans l'exécution du droit pénal dans les peines alternatives. Dans cette approche, le travail social destiné aux justiciables est circonscrit au travail social dans un cadre forcé d'interventions pénales. La littérature relative à ce champ d'activités accorde beaucoup d'attention au double rôle que doivent accomplir les travailleurs sociaux. D'une part, il s'agit de répondre aux besoins de bien-être de leurs usagers ou au besoin de traitement mais, d'autre part, il faut accomplir un rôle de protection de la société et le risque de commission de nouveaux faits doit être limité. (Brennan, et al., 1986 ; Roberts and Brownell, 1999 ; Ward, 2012). En l'occurrence, les travailleurs sociaux doivent installer une relation de confiance avec leur usager mais, dans le même temps, ils exercent une fonction de contrôle qui leur impose de rendre compte au tribunal de la vie de leur usager (Whitmer, 1983 ; Brennan, et al., 1986 ; Stutterheim & Weymers, 1999 ; Barker et Branson, 2000 ; Halliday et al., 2009 ; Munson, 2011). Exercer ces deux rôles est considéré comme un solide défi à relever (Brennan, et al., 1986). En raison de cette mission complexe dans ce champ d'action, le FSW est considéré comme une spécialisation dans le travail social au sens large (Green, Thorpe & Traupmann, 2005).

Une interprétation plus large du FSW le décrit "as a professional specialty that focuses on the interface between society's legal and human service systems" (Barker & Branson, 2000). Ces auteurs affirment que, dans la société actuelle, de plus en plus de conflits et problèmes sont portés devant les tribunaux. Dès lors, on constate une demande croissante en travailleurs sociaux qui connaissent l'appareil judiciaire. Barker & Branson (2000) voient dans l'information des acteurs judiciaires à propos des besoins de ce groupe cible un rôle important pour le travail social aux justiciables. Le FSW doit également informer d'autres travailleurs sociaux, d'une part, à propos des cadres légaux pertinents et, d'autre part, à propos de leur influence sur la vie de leurs usagers. Le FSW est donc considérée comme une spécialité parce que ces travailleurs sociaux doivent connaître les aspects tant sociaux que légaux des situations de leurs usagers (Barker & Branson, 2000 ; Sheenan, 2012).

Roberts & Brownell (1999, 2002) voient le FSW comme des "policies, practices, and social work roles with juvenile and adult offenders and victims of crimes" (Roberts and Brownell, 1999, p. 360 ; Brownell and Roberts, 2002, p. 3, Wormer et al., 2008, p. 316). Cela comprend donc un ensemble de rôles sur les plans de la politique, des pratiques et du travail social au profit du groupe cible. Une telle

interprétation élargie du FSW découle du fait que le groupe cible, en contact avec des interventions pénales, est souvent confronté à une multiplicité de problèmes. Ils ne se caractérisent pas seulement par des problèmes judiciaires mais aussi, par exemple, par un faible niveau d'instruction, des addictions, des problèmes financiers, des problèmes relationnels, etc. Autrement dit, ils sont souvent issus d'un milieu socialement vulnérable. Ils sont confrontés à un ensemble de problèmes sociaux dans différents domaines de vie. Par conséquent, les travailleurs sociaux issus d'un large éventail de secteurs proposent une offre d'aide et de services aux (ex-)détenus (Roberts & Brownell, 1999, p. 360; Brownell & Roberts, 2002, p. 3; Wormer et al., 2008; Maschi & Killian, 2009). Il s'agit par exemple de travailleurs sociaux dans l'aide aux sans-abris, l'aide aux toxicomanes, les programmes de formation et de qualification, etc. Par conséquent, le travail social aux justiciables comprend un vaste champ d'action qui ne se limite pas à un seul secteur.

Les approches précitées sont axées sur une conception plutôt méthodique ou spécialisée du travail social à l'égard des justiciables. En l'occurrence, le traitement ou la réinsertion du justiciable jouent un rôle central. Dans ce cas, l'attention se porte principalement sur la prévention des récidives et la gestion des risques. Cependant, de nombreux auteurs adoptent une attitude critique face à un tel travail social dans ce groupe cible ; le travail social doit faire davantage. Les problèmes sociaux de ce groupe cible doivent en effet être considérés dans un contexte social plus large. Souvent, des problèmes de société plus structurels tels que la pauvreté et l'inégalité sont à la base de problèmes individuels mais ils s'expriment au cas par cas comme des problèmes individuels (Reamer, 2016; DeVeaux, 2014; Pollack, 2004; Garrett, 2016; Cummins, 2016). On peut craindre qu'en adoptant une approche individuelle, on mette en place toutes sortes de programmes de traitement en négligeant les facteurs sociaux sous-jacents qui sont notamment à la base de la criminalité. Par conséquent, le travail social d'aide aux justiciables ne doit pas seulement formuler une réponse aux besoins individuels mais aussi prendre en compte les causes structurelles et mécanismes d'exclusion. Pour cette raison, un rôle important est dévolu au travail social d'aide aux justiciables dans la mise en place d'une société plus juste et la lutte contre l'inégalité et l'exclusion (Pollack, 2004; Reamer, 2004; McNeill, 2009; Wacquant, 2010; DeVeaux, 2014; Garrett, 2016; Cummins, 2016). En l'occurrence, nous voulons établir le lien avec la conceptualisation de l'aide sociale aux justiciables comme une perspective sociale. A cet effet, il faut se concentrer sur le développement d'interventions axées sur le bien-être qui contribuent à la réalisation de la dignité humaine, de la justice sociale et des droits sociaux.

En raison de ce qui précède, nous plaidons en faveur d'une approche élargie du FSW. Cela offre des possibilités parce que, dans une telle conception, le FSW n'est pas enfermé dans un secteur, une

méthode ou un groupe cible (internés, auteurs, victimes, etc.) mais comme un ensemble d'interventions de travail social envers des personnes qui ont affaire au droit pénal.

Dans cette optique, nous voulons mettre en avant l'approche du FSW que défendent Maschi & Killian (2009 ; 2011). Ces auteurs introduisent le terme "collaborative forensic social work". Ils le définissent comme "an integrative approach (i.e., generalist, specialized, and collaborative) to social work practice with diverse populations across diverse practice settings" (Maschi & Killian, 2009 ; 2011). De ce fait, ils affirment que le FSW a un rôle à jouer à la fois sur le plan individuel, en répondant aux besoins individuels, et au niveau structurel. Le terme "collaborative forensic social work" est une approche intéressante du FSW en raison de son interprétation large et ouverte. D'une part, il est ciblé sur l'importance de la collaboration et, d'autre part, il tient compte des différents niveaux d'intervention. Dans cette approche, des interventions doivent être réalisées à la fois au niveau individuel et au niveau structurel. En ce qui concerne la collaboration, on insiste sur la nécessité de collaborer à la fois avec l'utilisateur et avec les autres professionnels et acteurs pertinents. Cette collaboration peut s'opérer à la fois dans et entre les différents systèmes d'aide qui se rapportent à la situation du usager. En l'occurrence, les limites entre les secteurs sont donc littéralement ouvertes au profit d'une aide à la mesure de l'utilisateur. Pour y parvenir, on explique, dans cette interprétation du travail social d'aide aux justiciables, que tant les connaissances que les aptitudes du travail social généraliste et spécialisé doivent être intégrées pour parvenir à une aide de qualité.

2.2.3. Travail social généraliste dans le cadre du travail social d'aide aux justiciables?

Avant de nous pencher sur cette conception du travail social d'aide aux justiciables nous devons expliquer brièvement quelle est la distinction entre travail social généraliste et spécialisé. Le travail social généraliste est ciblé sur différents groupes cibles ou sur des problèmes dans différents domaines de la vie (Blom, 2004, Perlinski et al., 2010, 2013 ; Raeymaeckers, 2016). Un service de travail social généraliste adopte donc une approche holistique de l'utilisateur et essaie de formuler une réponse à une variété de questions. Un service de travail social spécialisée est axé sur un problème ou groupe cible spécifique; par exemple, une offre est ciblée sur la problématique de l'addiction.

Maschi et Killian (2009 ; 2011) ont déjà établi que le travail social tant généraliste que spécialiste devait être intégré pour parvenir à une aide de qualité au profit des justiciables. D'autres auteurs s'accordent aussi sur le fait que les généralistes sont indispensables dans l'accompagnement de groupes cibles vulnérables avec ce que l'on appelle des "wicked problems" (Rittel et Webber, 1973 ; Ferlie et al., 2011). Les travailleurs sociaux généralistes disposent en effet d'un large spectre de connaissances et d'aptitudes et abordent des problèmes dans différents domaines (Miley et al., 2004 ; Blom, 2004). La littérature à propos du FSW et du CJSW souligne également l'importance des aptitudes généralistes et d'une approche holistique, justement en raison de la diversité des besoins (Whitmer, 1983 ; Agllias,

2004 ; Green, Thorpe et Traupmann, 2005 ; McNeill et al. 2010 ; Sheenan 2012). Pourtant, une approche spécialisée peut être utile pour certains besoins spécifiques (Blom, 2004). Il ne s'agit donc pas de déterminer quelle est la meilleure approche, généraliste ou spécialiste. Non, c'est précisément par la collaboration des services d'aide sociale généralistes et spécialistes que l'on peut parvenir à une aide de meilleure qualité envers les groupes cibles vulnérables (Maschi & Killian, 2009 ; Ellem et al., 2012 ; Raeymaeckers, 2016).

Dans ce cadre, on peut se demander quel peut être le rôle du travailleur social généraliste dans une telle collaboration au sein du FSW. Maschi & Killian (2009) renvoient à ce propos à la définition internationale du travail social. Dans cette définition, le fondement des valeurs du travail social occupe une place importante. Le travail social se base en effet sur la justice sociale et les droits de l'homme (IFSW, 2000 ; 2014). Toutefois, force est de constater que Maschi et Killian n'expliquent pas ce que peut signifier précisément le travail social généraliste dans le cadre du FSW. Le travail social généraliste se caractérise par son approche holistique et tient compte de l'interaction entre les aspects individuels et collectifs (Miley et al., 2004). A cet effet, le travail se fait à la fois au niveau micro, méso et macro. Cependant, la nature exacte de l'intervention d'un travailleur social généraliste à ces différents niveaux dans le travail social d'aide aux justiciables n'a pas encore été définie clairement. Dans cette contribution, nous nous intéresserons à la façon dont le travail social généraliste, en collaboration avec des travailleurs sociaux spécialisés, contribue à plus de justice sociale. Avant de pouvoir formuler une réponse, nous devons nous intéresser aux réseaux dans le cadre du travail social.

2.3. Les réseaux et le travail social

2.3.1. Introduction

Les travailleurs sociaux sont de plus en plus souvent confrontés à l'importance de la collaboration sur le terrain. Par exemple, de nouvelles initiatives, des innovations et de nouvelles formes d'aide, par exemple les *“huizen van het kind”*, les *“réseaux locaux de lutte contre la pauvreté infantile”* et *“housing first”* s'organisent souvent dans un esprit de réseau. On part du principe que la collaboration entre les différents services et organisations offre des avantages, à la fois pour le groupe cible et pour les organismes et travailleurs sociaux qui collaborent. Dans ce projet, le réseau des services bruxellois d'aide sociale aux justiciables occupe une place centrale. Afin d'analyser ce réseau, il est toutefois important d'approfondir dans un premier chapitre théorique les principales conclusions scientifiques à propos des réseaux. Au cours de la dernière décennie, la littérature consacrée aux réseaux a connu une croissance exponentielle. Le concept devient de plus en plus populaire. Des études de la littérature telles que celles d'Isett et al. (2011), Provan et al. (2008), Provan & Kenis (2008), mais aussi Raeymaeckers (2014) et Raeymaeckers & Kenis (2015) démontrent que les réseaux peuvent être

analysés à partir de différentes perspectives. Par conséquent, il est important que nous expliquions clairement, dès le début de l'étude, de quelle manière les réseaux sont envisagés dans ce projet.

Dans le premier volet théorique, les notions principales sont par conséquent approfondies. Nous donnons plus précisément une réponse aux questions suivantes : Qu'entend-on par un réseau? Comment les réseaux fonctionnent-ils? Quels sont les rôles intégrés dans un réseau? Avant d'approfondir les questions précédentes, il faut souligner que ce chapitre est axé sur les réseaux de services d'aide sociale qui se distinguent des autres services par le fait qu'ils se focalisent sur la "protection ou l'amélioration du bien-être personnel du citoyen" (Hasenfeld, 2000). Cependant, il est clair que le travailleur social joue un rôle crucial dans ces réseaux. En effet, le travailleur social est le "broker" ou "l'agent de liaison" qui établit les contacts et met en place les accords de collaboration, les entretient ou les développe au-delà des frontières, à la fois de son propre organisme et des autres. Notre but est par conséquent de traiter dans cette note des perceptions qui sont pertinentes pour le travailleur social.

L'étude de la littérature suivante, consacrée aux réseaux, se compose de trois parties. Dans une première partie, nous traiterons une définition des réseaux. La deuxième se penchera sur les différents types de réseaux en fonction des objectifs que ces réseaux peuvent poursuivre. Enfin, nous distinguerons différentes formes de gouvernance de réseau et nous approfondirons les rôles que peut jouer un coordinateur de réseau. Dans un dernier paragraphe, nous examinerons les rôles qu'exerce le travailleur social dans un réseau. Nous terminerons par une conclusion qui dénonce une lacune importante de la littérature scientifique. Nous parviendrons à la conclusion qu'il existe très peu de matériel empirique à propos du rôle du travailleur social dans un réseau. Nous affirmons donc qu'il est nécessaire d'analyser la relation entre la gouvernance de réseau et le rôle des travailleurs sociaux.

2.3.1. Réseaux

La littérature affirme que les réseaux entre organismes poursuivent un objectif déterminé. Une obligation de résultat évidente est présente. Celle-ci est décrite dans Provan & Milward (2001). Ils affirment que les "*networks must be evaluated as service delivery vehicles that provide value to local communities in ways that could not be achieved through the uncoordinated provision of services by fragmented and autonomous services*" (Provan & Milward, 2001, p. 416). Nous pouvons affirmer que les réseaux sont institués pour fournir une aide qui permet une approche intégrée des problèmes sociaux. Un réseau cherche l'entente nécessaire entre les organismes d'aide sociale affiliés et veut formuler une réponse aux différentes demandes d'aide que l'utilisateur exprime dans une foule de domaines problématiques.

L'objectif ultime du réseau renvoie donc à l'approche des différentes demandes d'aide de groupes cibles vulnérables comme les personnes qui vivent dans la pauvreté ou, dans le cas de cette étude, à une offre d'aide et de services de qualité à l'égard des justiciables. Cependant, il est nécessaire d'explorer plus avant l'objectif des réseaux. Provan et al. (2003), par exemple, opèrent une distinction entre l'objectif à long terme et un objectif à court terme. L'objectif à long terme fait référence à l'approche des divers problèmes de l'utilisateur et à la réalisation des droits fondamentaux pour le groupe cible vulnérable visé.

Il est clair que les réseaux peuvent aspirer à cet objectif de différentes manières. Un point de vue intéressant pour l'étude de réseaux de services d'aide sociale est exposé par Agranoff (2007). Il établit une typologie de quatre types de réseaux en fonction de leur objectif : le réseau d'information, le réseau de développement, le réseau de sensibilisation et le réseau d'action.

Dans le réseau d'information, les services se réunissent dans le but d'échanger des informations. Cette information peut porter sur la politique dans les services, l'aide sociale, certains projets, les technologies et de bons exemples ou des stratégies pour résoudre les problèmes. Dans la plupart des cas, on aspire à promouvoir la collaboration entre les services par l'échange d'informations.

Le *réseau de développement* va plus loin encore. En l'occurrence, l'échange d'informations est combiné avec un service aux membres qui stimule certaines aptitudes parmi les acteurs affiliés. Le but est d'augmenter les capacités des membres des services. Dans la plupart des cas, ces capacités servent la faculté de résolution des problèmes de leur propre organisation individuelle. Dans le réseau *de sensibilisation*, l'objectif progresse encore. Des informations sont échangées à propos des technologies, certains programmes sont constitués, les usagers sont regroupés et des opportunités sont créées pour entreprendre d'autres pratiques communes.

Un dernier type est le *réseau d'action*. Dans ce cas, les acteurs se réunissent pour apporter effectivement des changements, pour convenir formellement de certains protocoles de collaboration et pour développer un service commun.

Dans les deux premiers types, le réseau est placé sous le signe des objectifs individuels des organisations affiliées. On échange des informations ou on veut améliorer les capacités des organisations affiliées. Le réseau sert les objectifs individuels des organisations individuelles. Dans les deux réseaux, il appartient aux organisations de mettre à profit elles-mêmes les informations ou les capacités que le réseau a apportées. Dans les deux derniers réseaux, les actions des organisations individuelles sont placées sous le signe d'un objectif de réseau qui est déterminé et interprété au niveau de la collectivité. Chaque organisation a sa propre fonction dans l'approche collective du

réseau. L'objectif dépasse les efforts individuels de ses propres organisations ; celui-ci est seulement un élément d'un tout. La typologie d'Agranoff (2007) s'avère pertinente pour cette étude. Elle distingue différents types d'objectifs que ces réseaux peuvent poursuivre. Une question importante porte cependant sur la façon dont les réseaux veulent atteindre leurs objectifs. Le mode de coordination ou de gouvernance du réseau joue un rôle central en l'occurrence.

2.3.2. Coordination

Dans les paragraphes précédents, nous avons constaté que chaque réseau voulait atteindre un objectif. Une question importante qui joue un rôle central dans ce document porte sur la façon dont les réseaux veulent l'atteindre. Comment les réseaux fonctionnent-ils? De quelle manière les organisations essaient-elles d'atteindre leur objectif commun? L'important est la coordination du réseau. Dans les paragraphes suivants, nous aborderons la façon dont cette coordination est exercée et quels rôles le coordinateur peut jouer dans le réseau.

2.3.2.1. Formes de coordination de réseau

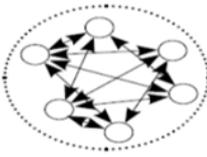
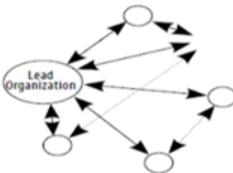
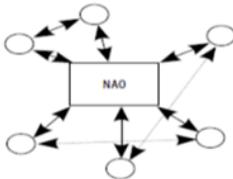
Différentes formes de coordination de réseau sont identifiées par Provan & Kenis (2008). Ils distinguent trois réseaux différents : une organisation administrative du réseau (en abrégé OAR), un réseau directeur et un réseau autorégulateur.

À un extrême, ils placent un réseau autorégulateur ou "shared participant governance network" (Raeymaeckers & Kenis, 2015). Celui-ci fonctionne avec un processus décisionnel partagé. Ce type de réseau ne comporte pas d'instance de coordination. Les participants du réseau déterminent eux-mêmes les priorités sur lesquelles doit jouer le réseau et prennent eux-mêmes les décisions nécessaires quant à la façon d'aborder les problématiques. En l'occurrence, un groupe de pilotage peut être institué pour coordonner le côté logistique et pratique du réseau. Les inconvénients associés à cette forme de coordination sont l'inefficacité, le chaos, la décentralisation et l'instabilité (Provan & Kenis, 2008). En revanche, un réseau autorégulateur peut avoir un effet positif sur l'établissement de liens avec d'autres organisations et instances (Raeymaeckers, 2013). Par ailleurs, la légitimité interne est aussi plus élevée en général étant donné que les membres sont impliqués plus activement dans l'administration du réseau (Provan & Kenis, 2008).

En cas d'organisation directrice, la responsabilité de la gestion du réseau appartient, selon Provan & Kenis (2008), à une seule organisation qui fait également partie du réseau. Cette organisation directrice ou "lead organization governance" coordonne et prend la tête de la mise en place des initiatives les plus importantes du réseau. Cet acteur gère les moyens financiers, répartit les tâches et fait en sorte que le fonctionnement du réseau soit suffisamment efficace. L'important, dans ce type de réseau, est que l'organisation directrice elle-même apporte aussi une forme d'aide.

Un dernier type de coordination de réseau est “l'organisation administrative du réseau” ou “network administrative organization” (en abrégé: OAR). Le réseau est coordonné par cette OAR. Une différence importante par rapport à l'organisation directrice est que cette OAR est constituée comme une entité autonome avec, pour seul objectif, la coordination du réseau. Contrairement à l'organisation directrice, cette OAR n'offre aucune forme d'aide au groupe-cible que vise le réseau. Ces formes de coordination sont présentées clairement dans la figure 1 sur la base de Kenis & Provan (2009, p. 447).

Figure 1 : Trois types de gouvernance de réseau

Netwerk governance	Zelfregulerend netwerk	Leiderorganisatienetwerk	Netwerk administratieve organisatie (NAO)
Visualisatie			
Principe	Geen administratieve entiteit, participatie in netwerkmanagement door alle partijen	Administratieve entiteit (en netwerkmanager) is een belangrijke netwerkpartij die ook een rol heeft in het primaire proces	Een toegewezen en aparte entiteit is gecreëerd om het netwerk te managen

Source : Kenis & Provan (2009, p. 447)

2.3.2.2. Le rôle de l'acteur coordinateur

Si nous analysons l'importance de la coordination dans un réseau, il est fondamental de s'attarder non seulement sur les différentes formes de coordination du réseau mais aussi sur les différents rôles que les acteurs coordinateurs peuvent assumer dans un réseau. C'est surtout primordial dans une organisation dirigeante ou une organisation administrative du réseau. Cette évolution aboutit à la question du rôle le plus efficace que l'autorité locale peut assumer dans un réseau. Cette question a été étudiée par Span et al. (2012a ; 2012b). Ils ont distingué trois rôles de coordination et ont étudié quel rôle de coordination était le plus indiqué dans quelles circonstances.

Tout d'abord, les trois rôles de coordination doivent être considérés de plus près. Span et al. (2012a; 2012b) distinguent trois rôles de coordination qui peuvent tous être placés sur un continuum de gestion : de l'approche de la base au sommet jusqu'à l'approche du sommet à la base : le commissioner/contrôleur, le coproducer/coproducteur et le facilitator/modérateur. En tant que *commissioner* ou *contrôleur*, l'autorité locale assume un rôle dirigeant. En l'occurrence, la régie du réseau est confiée totalement à l'autorité locale qui assume la responsabilité finale du projet. Les partenaires du réseau ont une influence limitée, doivent s'en tenir aux accords généraux qui sont

communiqués par l'autorité locale et, eux-mêmes, apportent peu dans le fonctionnement du réseau (Van Dijck & Raeymaeckers, 2012). Un réseau est coordonné autrement lorsque l'autorité locale assume le rôle de *coproducer* ou *coproducteur*. Dans ce cas, la collaboration entre les partenaires du réseau et l'autorité locale est davantage placée sous le signe de la collaboration équilibrée. L'autorité locale se positionne comme un partenaire équivalent parmi les autres organisations dont est composé le réseau. La responsabilité finale incombe à l'ensemble du réseau (Van Dijck & Raeymaeckers, 2012). Un troisième rôle que Span et al. (2012a ; 2012b) décrivent est celui de *facilitator*. Ici, l'administration locale est l'initiateur du réseau, elle facilite la collaboration entre les partenaires du réseau mais le pouvoir de décision ultime et la responsabilité finale incombent aux partenaires du réseau eux-mêmes.

La littérature n'est pas unanime et il est donc impossible de mettre en avant une approche, qu'elle soit du sommet à la base ou de la base au sommet, comme la forme d'administration la plus efficace. De ce fait, Span et al. (2012b) concluent que différents facteurs contextuels prévisionnels déterminent laquelle des trois formes de coordination donnera le meilleur résultat sur le plan de l'efficacité et de l'efficience de la collaboration. Un premier facteur prévisionnel concerne l'âge du réseau. Un jeune réseau a plus besoin d'un bon soutien venant d'en haut de manière à développer une vision, un objectif et une orientation communs. On ne sait pas encore ce que l'on peut attendre des autres partenaires du réseau et si l'on peut leur faire confiance. À mesure que le réseau prend de la maturité et se fait une meilleure idée de la direction qu'il souhaite emprunter, la vision du sommet à la base peut être remplacée par une coordination de la base au sommet étant donné que, de la sorte, les acteurs du réseau eux-mêmes peuvent reprendre les rênes, ce qui augmente l'implication et la réactivité des différents partenaires.

Un deuxième facteur prévisionnel est la taille du réseau. À mesure que le nombre d'acteurs dans un réseau augmente, la complexité des tâches et de la communication s'accroît, elle aussi. De ce fait, ce type de réseau profite davantage d'une coordination du sommet à la base de telle sorte que tout puisse être réglé et communiqué dans une démarche faitière et claire. Un petit réseau, en revanche, profite davantage d'une approche de la base au sommet étant donné que celle-ci permet plus de réactivité par rapport à l'environnement (Span et al., 2012b).

Un troisième facteur prévisionnel concerne la diversité présente dans un réseau. Lorsqu'un réseau est caractérisé par une grande diversité d'acteurs avec, chacun, leurs propres valeurs, aptitudes et connaissances, cela crée l'insécurité (Span et al., 2012b). Cette insécurité peut être compensée en instaurant un mécanisme de coordination de la base au sommet étant donné qu'"un rôle facilitateur met en valeur les différentes spécialisations présentes dans le réseau et permet que chaque

partenaire puisse pleinement apporter son expertise dans la balance “ (Van Dijck & Raeymaeckers, 2012, p. 339).

La nature du service constitue le quatrième et dernier facteur qui détermine le succès d'un rôle de coordination déterminé. Lorsque le service dans un réseau témoigne d'une grande complexité, il convient de laisser une marge pour l'apport d'autres partenaires du réseau. Au moyen d'une coordination de la base au sommet, on peut gérer d'une manière plus flexible et créative les attentes fluctuantes de l'extérieur. Lorsqu'en revanche l'offre de services est prévisible et standardisée, une approche du sommet à la base crée une stabilité suffisante étant donné que, dans ce cas, un apport supplémentaire des autres partenaires du réseau n'est pas nécessaire (Van Dijck & Raeymaeckers, 2012).

Ces quatre facteurs prévisionnels montrent clairement qu'il n'existe pas une manière universelle de coordonner un réseau. Selon que le réseau dispose d'autres caractéristiques, un rôle coordinateur donné sera plus indiqué qu'un autre.

2.3.3. Le travailleur social dans le réseau

Dans les paragraphes précédents, nous avons abordé le concept des réseaux, le rôle de la gouvernance du réseau et la façon dont un réseau est coordonné. Jusqu'à présent, nous avons cependant oublié d'impliquer le travailleur social dans l'analyse. Malheureusement, nous remarquons que le rôle du travailleur social dans un réseau est souvent négligé. Pourtant, dans un réseau, ce sont généralement les travailleurs sociaux qui, sur le terrain, perçoivent le plus l'impact sur la façon dont un réseau est dirigé. Par ailleurs, ce sont généralement les travailleurs sociaux aussi qui sont les plus proches des usagers et, à partir de là, recherchent un contact avec d'autres organisations. C'est souvent le cas lorsqu'ils remarquent que l'utilisateur a besoin d'un soutien dans certains domaines ou sur certaines demandes d'aides auxquelles l'intervenant peut apporter une réponse.

2.3.3.1. Formes de collaboration

Une première constatation est qu'il règne une grande unanimité dans la littérature à propos de la façon dont les travailleurs sociaux collaborent lorsqu'il s'agit d'utilisateurs individuels.

Lorsque les intervenants collaborent entre eux, une distinction est opérée dans la littérature entre trois formes de collaboration. Nous opérons une distinction entre l'échange d'informations, l'aiguillage de l'utilisateur et la concertation sur des dossiers d'utilisateurs. La distinction entre les relations suivantes est confirmée dans la littérature scientifique (Provan & Milward, 1995 ; Provan & Sebastian, 1998 ; Lemieux-Charlles et al., 2005 ; Raeymaeckers & Kenis, 2015 ; Raeymaeckers, 2014).

Échange d'informations

Une première forme de collaboration renvoie à l'échange d'informations. Quelles sont les informations échangées ? Dans la littérature, on en distingue souvent deux types, comme le confirme notre propre étude de qualité (Raeymaeckers, 2013).

Avant tout, les intervenants s'échangent des informations à propos des antécédents de l'utilisateur. C'est en général le cas lorsque deux intervenants prennent contact à propos d'un usager commun. Cet échange se déroule par le biais de contacts téléphoniques ou verbalement si les intervenants se rencontrent. Sur ce plan, les travailleurs sociaux mentionnent occasionnellement l'importance de l'échange d'e-mails. Une deuxième forme concerne les informations au niveau de l'organisme. Comme indiqué, les intervenants sont souvent confrontés à des usagers qu'ils ne peuvent aider davantage en raison des limites de leur expertise ou de l'offre trop limitée de leur propre organisme. L'intervenant en question recherche alors un organisme adéquat afin de lui adresser l'utilisateur. Souvent, plusieurs organismes sont alors consultés pour s'assurer qu'ils sont bien compétents.

Aiguillage

En cas d'aiguillage, un usager est adressé d'un organisme à un autre. Si l'on remarque que l'utilisateur a besoin d'une aide supplémentaire dans un domaine problématique dans lequel, de par son organisme, l'intervenant ne peut lui être utile, celui-ci est adressé à un autre organisme plus pertinent. Les répondants soulignent toutefois qu'il est important d'opérer une distinction entre un aiguillage et un accompagnement. Cette dualité tient surtout à la façon dont l'utilisateur est adressé à l'autre organisme.

Un aiguillage est sans équivoque. Dans ce cas, l'utilisateur est adressé à l'autre organisme. Cette forme d'aiguillage est souvent interprétée comme l'acheminement de l'utilisateur vers un autre organisme. On dit en quelque sorte à l'utilisateur quel bus, tram ou train il doit prendre. Dans certains cas, l'intervenant de l'autre organisme est contacté d'abord avant de lui envoyer l'utilisateur.

Un accompagnement ne se limite pas à montrer la route à l'utilisateur et prendre un rendez-vous. Cette forme nécessite un travail plus intensif et exige davantage d'efforts de l'intervenant. Un accompagnement s'adresse souvent aux usagers avec une problématique très complexe. Souvent, l'intervenant ne sait pas encore clairement quelle est la demande d'aide exacte de celui-ci. Par conséquent, une première étape consiste à préparer l'utilisateur à l'aiguillage. Il doit être préparé à demander de l'aide à un autre organisme ou à un autre intervenant qu'il ne connaît pas. L'utilisateur est guidé pas à pas afin de contacter les autres organismes. La prise de contact est aussi très progressive, en tenant l'utilisateur informé. Souvent, l'importance d'un processus participatif est également soulignée.

Dans certains cas, l'intervenant accompagne l'utilisateur lors du premier rendez-vous dans l'autre organisme.

Concertation sur un dossier

Hormis l'échange d'informations et l'aiguillage, la littérature distingue encore une troisième forme de collaboration, à savoir la concertation à propos d'un dossier entre des intervenants liés à différents organismes. Cette concertation a souvent pour but que les travailleurs sociaux accordent leurs violons et renvoie donc à une collaboration un peu plus intensive que l'échange d'informations. Raeymaeckers (2013) opère une distinction entre deux formes différentes. L'une est définie comme une concertation informelle et l'autre comme une concertation structurée sur le dossier.

Une concertation informelle ou "résoudre ensemble les problèmes " est établie entre deux intervenants si un problème apparaît avec un usager pendant l'accompagnement. Il s'agit d'une concertation qui permet aux intervenants concernés de s'entendre sur la façon d'aborder ce problème. Dans la plupart des cas, une répartition des tâches basée sur le rôle que remplissent les intervenants en fonction de l'offre de leur propre organisme est convenue. Souvent, la concertation est unique ou peu fréquente.

Une concertation structurée sur un dossier est de nature plus formelle. Pour cette concertation, différents intervenants sont impliqués, chacun à partir de sa propre expertise ou de son propre organisme avec une offre spécifique. L'un des intervenants prend l'initiative et fait en sorte que les bonnes personnes soient contactées. Il en résulte une concertation concrète, les différents travailleurs sociaux prenant place autour de la table. En l'occurrence, une répartition des tâches qui est évaluée à intervalles réguliers est convenue. Une première étape consiste à donner une définition exacte de la problématique. Ensuite, un diagnostic qui est partagé autant que possible par les personnes présentes lors de la concertation est posé. Ce diagnostic conduit à la conclusion d'accords et à la répartition des tâches. Dans certains cas, les discussions sont relatées dans un procès-verbal qui est ensuite distribué par les participants. Plusieurs moments de concertation sont organisés pour évaluer la répartition des tâches et les accords convenus.

Il est clair que ces trois formes de collaboration sont quelque peu présentées de manière statique. En effet, il est évident que chacune de ces formes de collaboration peut varier par son intensité (beaucoup ou peu d'informations, aiguillage intensif, concertation intensive ou concertation fortuite à propos d'un usager) ou par sa fréquence (nombre de fois qu'une relation déterminée est établie entre les organismes).

2.3.3.2. Rôles dans un réseau

Quels rôles les travailleurs sociaux assument-ils dans un réseau ? Afin de répondre à cette question, nous devons d'abord expliquer la signification du concept de "rôle". Le concept de "rôle" est souvent utilisé dans les sciences sociales. Un "rôle" renvoie aux "attentes et prescriptions en matière de comportement, d'action et d'attitude qui font partie d'un statut social donné et déterminent ainsi la structure sociale" (Vranken & Henderickx, 2001).

Des études antérieures à propos du rôle du travail social généraliste en collaboration avec des spécialistes indiquent déjà la prise en charge de certains rôles. Ces études scientifiques démontrent que les généralistes peuvent conquérir une position importante dans un réseau parce qu'ils accomplissent plusieurs fonctions essentielles qui renforcent un réseau (Blom, 2004 ; Raeymaeckers, 2014). Nous continuons à travailler pour cette étude sur l'expertise antérieure et vérifions si le travailleur social généraliste assume encore des rôles dans la collaboration avec des spécialistes dans le cas spécifique de l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles.

Dans la littérature, nous retrouvons différents rôles qu'assument les travailleurs sociaux généralistes dans un réseau. Les rôles d'informateur, de soutien, d'intermédiaire (Raeymaeckers, 2016) et de personne-clé (Abbott, et al., 2005) sont avancés. Le rôle d'**informateur** est défini comme un travailleur social généraliste qui va contextualiser la demande de l'utilisateur (Raeymaeckers, 2016). Il comporte deux aspects : d'une part, le travailleur social va donner des explications à propos des services auprès desquels l'utilisateur peut adresser une demande spécifique. D'autre part, le travailleur social communique des explications supplémentaires à un autre service à propos de la situation de l'utilisateur. De la sorte, il veille à défendre les intérêts de celui-ci. En d'autres termes, le travailleur social explique la demande parce que les usagers ne sont pas toujours en mesure de l'exprimer de manière satisfaisante. Brennan, et. al. (1986) définissent cette démarche comme «the process of recognizing individual needs, matching a community resource to meet those needs, and making a referral " (p. 342). Dans ce processus, le travailleur social ajoute des informations à propos du contexte de l'utilisateur à des fins explicatives. En effet, les usagers ne sont pas toujours conscients de la nature des informations dont l'organisme a besoin.

Hormis la contextualisation, il est important que les travailleurs sociaux soutiennent l'utilisateur dans ses contacts avec d'autres organismes, comme le traduit le rôle de **soutien**. Selon de nombreux travailleurs sociaux, les demandeurs d'aide sont réticents à franchir le pas vers les services d'aide, ils s'attendent à un accueil hostile ou un traitement impersonnel, craignent une décision négative ou éprouvent un "stress " à la perspective de devoir encore remuer le passé. Par conséquent, il est nécessaire que, dans certains cas, l'utilisateur soit accompagné dans d'autres services d'aide. À ce propos, on ajoute que ce soutien doit dépendre des capacités ou de la force de résistance de l'utilisateur

Un troisième rôle des généralistes dans la collaboration avec les spécialistes est le rôle **d'intermédiaire**. Un intermédiaire essaie de résoudre les conflits entre l'utilisateur et le service spécialisé (Raeymaeckers, 2016). En cas de conflit, le travailleur social généraliste expliquera l'attitude, la communication, la spécificité de l'une des parties envers l'autre. Le travailleur social traduit pour ainsi dire la signification du comportement et intervient comme médiateur pour éviter l'escalade du conflit. La différence avec le rôle précédent est qu'il est toujours question, dans ce cas, d'un conflit entre l'utilisateur et le service spécialisé.

Un rôle suivant qui se dégage de l'étude de la littérature est le rôle de **personne-clé**. Abbott et al. (2005) décrivent ce rôle dans une étude consacrée à la collaboration d'un réseau pour les ménages ayant un enfant handicapé. Ce groupe cible est confronté aux besoins dans différents domaines tels que les soins de santé, le soutien social, l'enseignement, etc. De ce fait, il est inévitable que des services différents soient toujours impliqués dans l'approche de ces questions. La quantité de professionnels impliqués dans la vie de l'enfant peut conduire à un manque de continuité et de coordination. Les familles s'avèrent également ne pas être sûres des personnes à contacter dans le cadre de problèmes spécifiques. La personne-clé, selon Abbott, et al. (2005), offre une réponse à ces problèmes. On définit la personne-clé comme "a central point of contact for a family and acting as a coordinator of professionals and support services for the family" (Abbott et al., 2005 p. 159). Ce rôle découle d'une autre étude qui affirme qu'il est important pour les demandeurs d'aide qu'une personne-clé soit présente pour assurer la liaison entre les différents services si plusieurs intervenants sont impliqués (Blom, 2004 ; Perlinski et al., 2001).

2.5.5. Conclusion

Dans ce chapitre théorique, nous avons compilé plusieurs conclusions importantes de la littérature. La perspective internationale sur l'aide sociale aux justiciables offre plusieurs fondements théoriques qui sont pertinents pour le cas bruxellois. Nous épinglons en effet les différentes acceptions de l'aide sociale aux justiciables et les pièges qu'elle comporte. Nous avons également formulé plusieurs propos critiques internationaux à l'égard de l'aide sociale actuelle aux justiciables. Enfin, nous avons mis en avant la notion du *collaborative forensic social work* en raison de l'interprétation très large que ces auteurs donnent à ce terme. Cependant, le rôle que peuvent jouer au juste les travailleurs sociaux généralistes au sein du FSW n'a pas encore été élucidé. A cet effet, nous nous sommes penchés dans le deuxième volet de cette étude de la littérature sur les réseaux d'aide sociale.

Nous avons défini le terme réseau, nous avons développé le concept de "gouvernance de réseau" et nous avons distingué différents rôles que peuvent exercer les coordinateurs de réseau. Par ailleurs, nous avons prêté attention au rôle du travailleur social dans un réseau lorsqu'il cherche à entrer en relation avec d'autres services d'aide sociale en fonction de son contact avec l'utilisateur. La littérature

relative à l'importance des généralistes dans un réseau lève déjà un coin du voile sur les rôles que jouent les travailleurs sociaux. Nous avons opéré une distinction entre le travailleur social en tant qu'informateur, intermédiaire et personne-clé. Des études empiriques démontrent que ces rôles sont essentiels et doivent être remplis afin d'augmenter la réactivité de l'aide dans le réseau. Avant que nous n'examinions quels rôles assument les généralistes dans l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles, nous expliquerons le cas concret bruxellois de l'aide sociale aux justiciables.

Chapitre 3 Aide sociale aux justiciables à Bruxelles

3.1. Introduction

Dans ce chapitre, nous abordons la pratique concrète bruxelloise de l'aide sociale aux justiciables. Nous commencerons par l'historique de l'aide sociale aux justiciables, le cadre légal à Bruxelles et nous nous concentrerons ensuite sur la pratique concrète. L'aide sociale aux justiciables à Bruxelles est particulière en raison du contexte institutionnel et organisationnel au sein duquel elle a été développée. C'est précisément cet élément qui rend ce cas intéressant en raison du large éventail de services impliqués. Le travail sur le terrain à Bruxelles compte en effet une multitude de services généralistes et spécialistes qui collaborent pour parvenir à une offre d'aide et de services de qualité à l'égard des détenus bruxellois.

3.2. Historique

L'aide sociale aux justiciables, telle qu'elle a été développée en Belgique, est apparue, comme dans de nombreux autres pays, à l'initiative d'organisations caritatives et philanthropiques. Par le biais de patronages, la bourgeoisie a organisé sur une base volontaire des œuvres de bienfaisance au profit des indigents, dont les détenus. Ces patronages, reposant complètement sur des bénévoles, sont considérés comme les pionniers de l'aide aux justiciables (Meyvis, 2002). L'introduction de la loi du 31 mai 1888 établissant la libération conditionnelle dans le système pénal donnera aux patronages leurs fondements juridiques. Des Comités dits de protection sont ainsi institués par arrondissement judiciaire. Ils reçoivent la mission de prêter assistance aux (ex-)détenus dans le cadre de leur libération conditionnelle (Nuytiens, et al., 2006). Après la Première Guerre mondiale, plusieurs comités de protection engagent des collaborateurs et se transforment en un "Service de Réinsertion sociale" (Meyvis, Roose & Vanderlaenen, 2012). Cela a marqué les débuts de la professionnalisation de l'aide sociale aux justiciables. Le "Service de réinsertion sociale" est toujours opérationnel à Bruxelles. Indépendamment de ce service, "l'Office de réadaptation sociale" a vu le jour à Bruxelles en 1922 (Mary, 1991). Ce service est aussi toujours actif dans la région bruxelloise. Ces organisations employaient uniquement des professionnels. À l'origine, elles s'adressaient uniquement aux vagabonds, puis elles ont étendu progressivement leur champ d'action aux détenus et aux personnes en liberté conditionnelle (Mary, 1991; Meyvis, Roose & Vanderlaenen, 2012). Malgré les différences dans l'appellation et le degré de professionnalisation, "l'Office de réadaptation sociale", les "Services de réintégration sociale" et les "Comités de protection" sont tous restés impliqués dans les objectifs de l'exécution des peines. (Meyvis, Roose & Vanderlaenen, 2012). Depuis plus de 100 ans, Bruxelles possède deux grandes prisons, Forest et Saint-Gilles, qui ont respectivement été ouvertes en 1884 et 1910. En raison du grand groupe cible des (ex-)détenus, différents services issus du bénévolat ont

historiquement vu le jour à Bruxelles et apportent une offre d'aide et de services à ce groupe cible (Floré, Tubex & Mary, 2006). Au fil des années, divers services ont pu continuer à se développer sous l'impulsion de différentes initiatives législatives. Actuellement, nous retrouvons toujours, sur le plan organisationnel, les traces concrètes de cette évolution historique dans l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles.

3.3. Base légale

Jusqu'en 1980, l'aide sociale aux justiciables faisait partie de la procédure pénale, sous la compétence du ministère de la Justice. La Justice définissait les priorités pour l'aide sociale aux justiciables de telle sorte que le soutien des usagers dans la réalisation de leur dignité personnelle et sociale est resté sous-développé (Commission royale des Patronages, 1999).

Par les réformes de l'État de 1980 et 1988, "l'aide sociale pénitentiaire et post-pénitentiaire" est devenue une compétence des Communautés, la Justice est restée responsable des tâches étroitement liées à l'exécution des décisions pénales. Concrètement, cela a conduit grosso modo à un travail social qui, d'une part, est assuré par le Service public fédéral Justice, à savoir les services psychosociaux actuels (SPS) en prison et, jusqu'à il y a peu, par les maisons de justice. Les SPS forment une équipe multidisciplinaire au sein de la prison qui donne un avis compétent à propos de l'exécution des différentes mesures de privation de liberté et accompagne les détenus dans la préparation de leur réinsertion. Récemment, les maisons de justice, notamment, ont été transférées du ministère de la Justice aux Communautés par la sixième réforme de l'État. Les maisons de justice fournissent l'accompagnement ambulatoire imposé dans le cadre d'une mesure de justice ou d'une peine (probation, libéré conditionnel, surveillance électronique, libération conditionnelle, etc.). Elles sont responsables de contrôler le respect des conditions imposées et de rendre compte aux autorités judiciaires.

Par ailleurs, un travail social non imposé ou une aide sociale sur base d'une demande volontaire du détenu sont apportés par les Communautés, à savoir les services d'aide sociale aux justiciables ou diensten voor justitieel welzijnswerk. Ces derniers assurent l'aide sociale de première ligne aux (ex-) détenus et à leurs proches. Ces services travaillent indépendamment des interventions judiciaires, ce qui fait de la confidentialité, de la demande volontaire du détenu et du secret professionnel des principes de base importants. Ces services qui sont reconnus et financés par la Communauté française offrent également une aide aux victimes.

Avec le transfert des compétences de 1980, du niveau fédéral aux institutions régionales, les différentes communautés ont eu la possibilité de développer une offre pour les personnes en détention préventive, les (ex-)détenus et de leurs proches, indépendamment d'une intervention de la

justice. Les différentes régions ont développé, indépendamment l'une de l'autre, une politique d'aide sociale aux justiciables. Par conséquent, l'organisation de l'aide sociale aux justiciables varie d'une région à l'autre, Bruxelles étant un entrelacs complexe de compétences et un enchevêtrement organisationnel.

La base légale des services généralistes pour l'aide sociale aux justiciables qui opèrent en Belgique varie selon la reconnaissance des services. La loi spéciale de 1989 relative aux institutions bruxelloises a donné aux services privés de réinsertion bruxelloise (relevant jusqu'alors de la Justice) la possibilité d'opter pour le secteur soit mono-communautaire, soit bicommunautaire. Cinq services bruxellois ont opté pour des subventions bicommunautaires et, depuis lors, dépendent de la **Commission communautaire commune** (Floré et al, 2006; Jacquet, 2012). C'est seulement depuis 2005 que ces services sont reconnus par l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 7 novembre 2002 relative aux centres et services de l'aide aux personnes. En font partie les centres qui offrent une aide sociale et un accompagnement psychologique aux prévenus, (ex-)détenus ou libérés conditionnels ainsi qu'à leurs proches (M.B. du 4 février 2005). Après le transfert de compétences, la **Communauté française** a défini sa politique d'aide sociale aux justiciables, le décret récent du 22 décembre 2016 est le cadre législatif actuel pour les services généralistes de la Communauté française (M.B. du 22 décembre 2016). Le cadre légal actuel de la **Communauté flamande** pour les services d'aide sociale aux justiciables en Flandre est le décret du 8 mars 2013 relatif à l'organisation de la prestation d'aide et de services au profit des détenus (M.B. du 11 avril 2013). Ces différents cadres constituent la réglementation à laquelle ressortissent les services généralistes pour l'aide sociale aux justiciables.

3.4. La pratique de l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles

A Bruxelles, les Communautés française et flamande subventionnent pour le moment chacune un service qui fournit un service généraliste au profit des détenus. Côté francophone, il existait encore deux services généralistes il y a peu. Pendant la durée de l'étude, le 31 décembre 2016, l'asbl Autrement/Autrement bis a mis fin à ses activités. Le *Service Laïque d'Aide aux Justiciables et aux Victimes (Slaj-v)* est donc actuellement le seul service généraliste de la Communauté française qui propose une offre dans les prisons de la Communauté française. Côté flamand, il s'agit du service *Justitieel Welzijnswerk Brussel*, qui fait partie du Centrum Algemeen Welzijnswerk. La Commission communautaire commune reconnaît cinq services. Ce sont les services suivants : *APO* ; le *Dienst voor Sociale Re-integratie (DSR) / Service de Réinsertion Sociale (SRS)* ; la *Stichting voor Morele Bijstand aan Gevangenen (SMBG) / Fondation pour l'Assistance Morale aux Détenus (FMAD)*, le *Werk voor Sociale Wederaanpassing / Office de Réadaptation Sociale (ORS)*. Le *Sociale Actie van Brussel/le Service d'action sociale bruxellois (SASB- Sireas)*. Tous ces services sont encadrés par des réglementations différentes mais leur offre au groupe cible est en grande partie équivalente. Ils offrent une aide

générale aux personnes (et à leurs proches) qui ont été ou menacent d'entrer en contact avec la justice, travaillent indépendamment du SPF Justice et partagent le même champ d'action. Certains de ces services disposent aussi, en plus de l'offre généraliste, d'une offre plus spécialisée, par exemple aide au surendettement, assistance psychologique, aide aux étrangers etc. Leur offre générale consiste, d'une part, à proposer une aide individuelle et, d'autre part, à organiser des activités pour les détenus.

Par ailleurs, les communautés subventionnent également des services plus spécialisés qui offrent un service en prison. Ces services s'adressent à une problématique spécifique comme l'addiction, la santé mentale, la relation parent/enfant, etc. Concrètement, cela signifie que chaque communauté utilise un autre cadre et entre avec d'autres services dans les prisons bruxelloises. Il s'ensuit une grande variété de services avec une offre très morcelée d'aide et de services aux détenus à Bruxelles.

3.5. Collaborer dans le cadre de l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles.

En raison des nombreux acteurs de l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles, le Collège réuni a pris ses responsabilités en tant qu'acteur central dans la collaboration entre les différentes communautés à Bruxelles vis-à-vis du groupe cible des justiciables. Par l'arrêté ministériel du 27 mars 2006, le Collège réuni a procédé à la constitution du Comité de concertation de l'Aide aux Justiciables en tant qu'organe de concertation pour tous les services qui proposent une aide et des services aux (ex-)détenus bruxellois. Cet arrêté a été remplacé par l'arrêté ministériel du 4 juin 2013, qui prévoit une extension du nombre de membres du comité de concertation.

Le comité de concertation est composé d'un représentant par ministre compétent, d'un représentant par administration compétente, d'un représentant par service agréé et subventionné, d'un coordinateur par communauté (Commission communautaire commune, Communauté française et Communauté flamande) et, enfin, d'un coordinateur des services externes spécifiques (A.R. 4 juin 2013, art. 3 § 1).

Une fois par trimestre, le comité de concertation accueille un représentant du Ministre de la justice, un représentant par direction locale et un représentant de la direction régionale (A.R. 4 juin 2013, art. 3 § 2).

Les missions du comité de concertation sont :

- organiser une concertation permanente entre toutes les parties concernées ;
- appuyer et favoriser la coopération et la coordination au niveau du terrain ;

- donner des avis aux autorités compétentes en ce qui concerne la politique menée et à mener dans le secteur de l'aide aux justiciables sur le territoire de Bruxelles-Capitale (A.R. 4 juin 2013, art. 2).

Au sein de ce comité de concertation, différentes actions ont déjà été entreprises pour renforcer la collaboration et l'entente entre les services concernés. La multiplicité des acteurs concernés rend nécessaire une approche commune, une collaboration intensive et une vision à long terme (Plan stratégique, 2014, p. 5). C'est dans cette optique que la Commission communautaire commune a donné ordre de réaliser un "Plan stratégique pour l'offre d'aide et de services aux justiciables intra-muros dans la Région de Bruxelles-Capitale". Ce Plan stratégique est le fruit d'un processus de réflexion à tous les niveaux et avec tous les partenaires compétents, à Bruxelles, dans le domaine de l'offre d'aide et de services. C'est également le premier plan commun auquel tous les acteurs concernés par l'offre d'aide et de services dans la Région de Bruxelles-Capitale ont participé. Ce plan a pour but de déterminer une mission et une vision communes ainsi que leurs lignes directrices pour l'avenir. (Plan stratégique, 2014, p. 6).

Les communautés ont donc l'intention de collaborer ensemble ; par ailleurs, elles doivent collaborer avec le ministère fédéral de la Justice. En ce qui concerne ce dernier, chaque communauté a conclu des accords de collaboration distincts avec le ministre de la Justice. La Communauté française l'a fait en 1994, la Communauté flamande en 1994 et la Commission communautaire commune en 1999. Ces accords de collaboration impliquent la reconnaissance de l'intervention communautaire dans les prisons. Ils règlent les missions communes et distinctes des services communautaires et des services fédéraux. Les accords de collaboration prévoient également des structures de concertation pour la coordination de la politique d'aide sociale.

3.6. Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons expliqué le cas concret de l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles, Son développement historique, ses bases légales et les fondements de la collaboration. Après l'ébauche de ce cas, nous présenterons les conclusions de l'étude dans le chapitre suivant.

CHAPITRE 4 : Résultats de l'étude

4.1. Introduction

Dans ce chapitre, nous présentons les principales conclusions des données obtenues. Des citations de répondants sont insérées à chaque fois à titre d'illustration. Ces citations sont des extraits d'interviews et contiennent parfois des fautes de langue ou relèvent du langage parlé. Néanmoins, elles sont pertinentes sur le fond et, pour cette raison, nous avons choisi de les reproduire. Les résultats révèlent que les répondants estiment important et même nécessaire de collaborer avec d'autres organisations. Dans une telle collaboration, ils assument plusieurs rôles importants en tant que travailleurs sociaux généralistes. Les résultats démontrent également qu'ils sont régulièrement confrontés à des difficultés dans l'exercice de leurs missions.

4.2. Généralistes et aide sociale aux justiciables.

Dans la suite, nous nous attarderons sur l'importance d'un travailleur social généraliste dans l'aide sociale aux justiciables. Le groupe cible auquel s'adresse le travail sur le terrain est confronté à de nombreux problèmes différents. Cette affirmation concorde avec les conclusions du volet théorique. Des problèmes sociaux sont rencontrés dans différents domaines de vie.

“Souvent, ils n'ont pas qu'un seul problème. C'est la mutuelle, le CPAS, la famille, puis le logement et, parfois, il faut ajouter à ça des problèmes psychiatriques”.

L'étude de la littérature a révélé déjà l'importance d'une réponse généraliste pour de tels groupes cibles vulnérables (Blom, 2004 ; Raeymaeckers, 2016). Cela correspond aux résultats de cette étude : les répondants interrogés essaient de formuler une réponse dans une perspective élargie et généraliste. En fonction des besoins de l'utilisateur, diverses demandes sont prises en charge.

“Tout dépend de la demande. C'est très général, nous sommes un service généraliste. Il peut s'agir d'accomplir des démarches administratives à l'hôtel de ville, de régler des problèmes de mutuelle ou de chercher un logement lorsqu'un détenu peut sortir de prison, ... oui c'est vraiment très très général”.

“Oui, en fait, j'ai un schéma bien établi en tête dès la prise en charge. “Quelle était ta situation avant que t'arrives ici dans les domaines suivants : emploi, formation, accompagnement. Si tant est qu'il y ait quelque chose à dire. Comment t'es-tu retrouvé ici ? S'ils veulent en parler. La situation en matière de logement : était-il propriétaire, locataire ? Quels sont ses besoins sur ce plan ? Puis, dans ces domaines, je me mets au travail avec le client”.

L'offre des intervenants généralistes est définie par les répondants comme un travail social général de première ligne. On travaille effectivement avec un groupe cible spécifique, les (ex-)détenus et leurs proches, mais on offre une aide générale accessible en essayant de répondre à de nombreux besoins de l'usager en matière de bien-être. En fonction de celui-ci, on voit ce dont on peut se charger soi-même et ce qu'il faut confier à des services plus spécialisés. À propos de la nécessité d'aiguillage, les travailleurs sociaux avouent eux-mêmes ne pas être experts dans tous ces domaines différents. Pour certaines demandes d'aide spécifique, des connaissances et une aide plus spécialisées sont nécessaires, affirment-ils. C'est pour cette raison qu'une collaboration avec une multiplicité de services est estimée indispensable.

Il ressort également de l'étude de la littérature que les généralistes assument un rôle important de soutien envers leurs usagers dans la prise de contact avec d'autres services. Nos interviews le confirment : les généralistes soutiennent et motivent leurs usagers dans leurs contacts avec d'autres services.

“En fait, les gens perdent vite courage. Car ils ont beaucoup de problèmes à régler et, du coup, ils ont du mal à s'accrocher. Se contenter de renvoyer quelqu'un avec quelques adresses, ça ne marche pas dans ce groupe cible”.

Cette citation démontre que le rôle des travailleurs sociaux généralistes sur le terrain ne se limite pas à analyser la situation problématique et à aiguiller l'intéressé. La fonction de première ligne amène les généralistes à se charger eux-mêmes de nombreuses demandes. On a beaucoup de connaissances sur les questions sociales, la carte sociale et, si nécessaire, on peut aiguiller les usagers. En pratique, les aiguiller, ce n'est souvent pas suffisant. La demande d'aide n'est pas spécifique, les services spécialisés sont souvent contactés à tort et à travers, les demandes n'arrivent pas à la personne compétente ou les usagers laissent tomber à la moindre difficulté. Pour ces raisons, il est important que les généralistes assurent le suivi de l'aiguillage, par des contacts à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de la prison. Il s'avère essentiel de continuer à soutenir et motiver les usagers. Nous affinons encore le rôle du généraliste dans les accords de collaboration dans l'analyse des conclusions pratiques suivantes.

4.3. Collaboration

Des études antérieures révèlent que, par le passé, les différents services connaissaient encore trop peu leurs offres réciproques (Floré & Snacken, 2007). Aujourd'hui, c'est beaucoup moins le cas, surtout entre les services généralistes. Ils entretiennent de nombreux contacts informels, ils se connaissent et échangent de bonnes pratiques. Ces dernières années, le réseau a consenti des efforts afin d'améliorer les relations réciproques. On organise régulièrement des activités, ce qui favorise clairement les

échanges et les relations réciproques. Sur ce plan, un long chemin a déjà été parcouru mais, étant donné que le secteur est confronté à une énorme rotation du personnel, des efforts constants sont certainement nécessaires sur ce plan.

Les services généralistes collaborent surtout sur le plan **organisationnel**. A cet effet, ils organisent par exemple des activités ou se réunissent en groupes de travail sur un thème déterminé. Un travailleur social explique comme suit :

“Collaborer est devenu une habitude dans les services généralistes, nous nous trouvons facilement pour mettre en place quelque chose ensemble. “

On essaie de proposer, à partir du réseau, une offre d'activités dans les prisons bruxelloises. Pour élaborer cette offre, on essaie de s'entendre et de collaborer pour parvenir ainsi à un ensemble plus cohérent. L'organisation d'activités s'avère assez facile. Néanmoins, comme nous avons pu le constater, repenser une offre commune entraîne des difficultés. Au cours de cette étude, l'organisation d'un accueil commun à l'intention des détenus et de leur famille a été reconsidérée. On est parvenu très difficilement à un point de vue commun et, de ce fait, une solution sous la forme d'une nouvelle approche s'est fait attendre longtemps.

Au **cas par cas**, les services généralistes collaborent peu en raison de l'offre similaire que proposent ces services. Cela signifie que l'on essaie d'éviter que deux services généralistes travaillent à la même demande d'un usager. De cette manière, on s'efforce de faire un usage optimal des moyens et du personnel disponible et d'éviter les doubles emplois. Malgré les accords de collaboration que l'on a conclus à ce sujet, des “doublons” apparaissent encore régulièrement. Les travailleurs sociaux concernés règlent la question dans une démarche constructive en convenant du service qui continuera à suivre l'usager, ce qui ne pose pas de problème. Toutefois, une attention permanente du réseau est nécessaire afin d'éviter les doubles emplois.

Au niveau du cas, les généralistes collaborent beaucoup avec d'autres organisations, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des murs de la prison. Des contacts informels avec d'autres prestataires d'aide et de services sont souvent cités comme un aspect très important dans le cadre de la collaboration. Si, par le passé, on a déjà l'expérience d'une collaboration positive avec un autre prestataire d'aide ou de services, on a tendance à refaire appel à lui.

“En fait, tu vas souvent créer ton propre petit réseau de gens avec lesquels tu as déjà travaillé“.

On revient donc facilement aux organisations ou travailleurs sociaux en qui on a confiance et avec lesquels on a déjà travaillé d'une manière constructive précédemment.

4.4. Rôle généraliste dans la collaboration

L'analyse précédente révèle l'importance d'une approche généraliste pour répondre à la variété des besoins ; dans le même temps, une collaboration avec des spécialistes s'avère nécessaire à cette occasion. Dans l'analyse suivante, le travailleur social généraliste, en assumant cinq rôles différents s'avère pouvoir être très important pour ses usagers dans la collaboration avec d'autres organisations.

Un premier rôle que nous mettons en avant est le rôle d'**informateur** (Raeymaeckers, 2016). Ce rôle comprend deux aspects. Un premier est que le travailleur social généraliste communique à l'utilisateur des informations à propos de l'autre organisation. De cette manière, l'utilisateur est informé de l'existence des organisations auxquelles il peut faire appel. Dans un souci d'émancipation, les répondants soulignent qu'ils encouragent l'utilisateur à entreprendre lui-même les démarches vis-à-vis de l'organisation et à lui soumettre et lui expliquer lui-même sa demande d'aide. En pratique, s'en charger soi-même ne s'avère pas évident pour beaucoup d'entre eux.

“Parfois, je vois des gens qui disent ‘je vais le faire, je peux bien faire ça’ et je leur dis ‘OK mais, si ça ne marche pas, reviens me voir’. Et parfois, je les entends dire après des mois ‘Je n'ai pas pu appeler, c'est était trop difficile de leur expliquer moi-même.’ Je leur dis ‘En quoi est-ce difficile ?’ ‘Nous allons appeler ensemble’ et oui... Je ne sais pas. Il est parfois difficile d'évaluer ce que les usagers peuvent ou non faire eux-mêmes”.

Le deuxième aspect du rôle d'informateur s'exprime si un usager, en contact avec un autre organisme, éprouve des difficultés à lui exposer sa situation. Dans ce cas, un travailleur social généraliste va situer le contexte et cadrer la demande afin que l'utilisateur puisse effectivement y parvenir.

“J'ai eu une discussion avec le gestionnaire de dossier de la mutuelle pour expliquer la situation et le contexte en vue d'arriver à quelque chose. Pour beaucoup d'utilisateurs, l'administration n'est pas leur fort. Par exemple, ils (les utilisateurs) vont bien renvoyer des papiers mais ils ne disent pas toujours tout. Je remarque toujours qu'il faut que je donne un peu plus d'explications, que je demande un numéro de téléphone et que je rappelle à l'occasion pour que les choses commencent à bouger”.

Il s'agit donc d'utilisateurs qui ne peuvent pas suffisamment exprimer leur situation ou d'organismes qui ne se donnent pas la peine d'être accessibles facilement pour un tel groupe cible. Dans de telles situations, le généraliste intervient pour cadrer et étayer la demande d'aide. Dans ce groupe cible, les intervenants indiquent que leurs usagers sont souvent réduits aux accès qu'ils ont commis. Dès lors, la demande d'aide effective risque de passer à l'arrière-plan et l'accent est placé plutôt sur l'utilisateur en tant qu'auteur qu'en tant que demandeur d'aide. À de tels moments, le travailleur social va expliquer la situation de vie dans son ensemble, les besoins et les nécessités. En contextualisant la situation, les

travailleurs sociaux essaient de neutraliser les préjugés auxquels leurs usagers sont confrontés. Une nuance importante que les répondants invoquent à propos de ce rôle est qu'ils communiquent uniquement les informations relatives au contexte élargi de leur usager si celui-ci leur a donné son autorisation en ce sens.

Un rôle suivant apparaît en cas de conflits entre un autre service et l'utilisateur. Le généraliste joue alors le rôle de **médiateur** pour rapprocher les deux parties et éviter l'escalade du conflit (Raeymaeckers, 2016). La citation suivante à propos d'un conflit entre un usager et une société de logement explique ce rôle :

« Il y a quelques mois, je suis allé avec un usager et sa famille dans une société de logement social à cause de problèmes de paiement du loyer. Le comptable était là, je lui ai expliqué la situation et on a discuté des possibilités ; nous avons aussi expliqué à l'utilisateur quelles étaient ses obligations. Elle (la société de logement social) était contente qu'un service social soit en mesure d'encadrer la situation, de donner une vue d'ensemble et nous pouvons alors jouer un peu les médiateurs parce que les gens (les usagers) peuvent parfois être impolis ou ils parlent d'une manière dont l'organisation n'a pas l'habitude... Nous faisons en sorte que les propos restent polis car certaines personnes sont frustrées et (sourire)... dans ces moments-là, on peut vraiment faire la différence ».

La différence avec le rôle précédent est qu'il ne s'agit pas simplement d'exposer la demande d'aide. Dans ce rôle, il est toujours question d'un conflit. En assumant le rôle de médiateur, le travailleur social généraliste traduit pour ainsi dire les messages que veulent échanger les différents acteurs. Les attentes et les possibilités des différentes parties sont expliquées afin de parvenir à une solution pour le conflit. De la sorte, on essaie d'éviter l'escalade du conflit. Dans la situation précédente, on voudrait éviter de cette manière que l'utilisateur soit expulsé. En effet, cela compliquerait à nouveau sa situation. Par la médiation, entre l'utilisateur et l'autre organisation, on évite que la situation ne se dégrade encore.

Souvent, le généraliste s'avère jouer aussi le rôle de l'interlocuteur central pour d'autres organisations impliquées et c'est ce rôle que nous appelons la **personne-clé** (Abbott et al, 2005). Plusieurs services sont souvent concernés par la situation compte tenu des nombreux problèmes auxquels sont confrontés les usagers. Le travailleur social généraliste est donc l'interlocuteur central pour les autres services. Grâce à une approche holistique, le généraliste a une vue d'ensemble des différents domaines de vie de l'utilisateur. Les répondants indiquent que cette perspective élargie est nécessaire parce que, indique-t-on, "les individus et leurs problématiques ne peuvent être répartis simplement en plusieurs sous-problèmes " comme le chômage, la santé mentale, etc. Les problèmes sociaux ne peuvent être pris isolément.

“Souvent, les gens viennent ici avec une demande urgente ou spécifique. Mais nous constatons fréquemment que le problème est plus grave que ça et, pour nous faire une idée de la situation familiale, des activités, du logement, etc. et, de toute façon, pour avoir une vue d'ensemble, nous nous tournons vers le réseau pour savoir ce qui a déjà été fait pour lui et ce qu'il faut encore faire dans la situation”.

Ce rôle illustre la plus-value d'un travailleur social généraliste dans l'aide sociale envers un tel groupe cible vulnérable. En effet, il est souhaitable qu'une personne garde une vue d'ensemble des différents problèmes. Mais aussi surtout des différentes instances d'aide concernées qui ne connaissent qu'une partie de la situation. Voilà en quoi consiste le rôle de la personne-clé. Le fait que le travailleur social généraliste connaisse aussi la prison, les procédures pénales et les modalités d'exécution de la peine est une plus-value dans ce groupe cible pour assumer ce rôle.

Les rôles précédents du généraliste en tant qu'informateur, médiateur et personne-clé présentent un type idéal de l'aide sociale dans un réseau au profit des justiciables. Les deux rôles suivants (filet de sécurité et défenseur des intérêts) démontrent qu'en raison de plusieurs difficultés dans la pratique concrète de travail, les généralistes sont forcés aussi d'assumer d'autres rôles.

Le rôle de **filet de sécurité** s'exprime par exemple si un usager ne peut pas ou pas immédiatement faire appel à une organisation plus spécialisée. Il en va par exemple ainsi si l'on est confronté à des seuils organisationnels existants, des listes d'attente, la non-appartenance à un groupe cible spécifique ou une offre insuffisante.

“Si le service a une liste d'attente, je commence parfois à recueillir déjà toutes les informations pour pouvoir intervenir dans sa situation (à propos d'une médiation de dettes)”.

Le travailleur social généraliste reçoit donc des demandes que l'on adresserait à un service d'aide sociale plus spécialisée si l'offre spécifique était plus accessible. On formule une réponse à ces demandes en attendant un aiguillage adéquat afin d'éviter de laisser l'utilisateur en plan avec ses problèmes. Les intervenants indiquent qu'il arrive rarement qu'une telle demande d'aide puisse être aiguillée. Du reste, cela ne semble pas souhaitable en raison d'une trop grande fragmentation. Cela signifie que le travailleur social généraliste reçoit toujours lui-même de nombreuses questions générales. Le rôle du filet de sécurité montre le caractère polyvalent d'un généraliste qui prend en charge ce rôle afin d'éviter que les usagers ne glissent entre les mailles du réseau d'aide sociale.

Le rôle de filet de sécurité est cependant un piège aussi. Il est impossible pour les généralistes de continuer à boucher les trous en cas d'offre insuffisante, en cas de préjugés, en cas de listes d'attente. Leurs moyens sont limités aussi et cela signifie qu'ils assument par conséquent souvent le rôle du

défenseur d'intérêts. Concrètement, il en résulte que, dans le cas de l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles, on essaie d'induire des changements auprès d'autres organismes pour les rendre accessibles pour leurs usagers. En l'occurrence, on tente de convaincre d'autres services d'adapter leur offre aux besoins concrets de l'utilisateur, on les renvoie à leur responsabilité sociale envers ce groupe cible. Il faut agir au niveau du travailleur social individuel et, si l'on n'est pas entendu, s'adresser au responsable.

“Parfois, je leur dis vraiment : contente-toi d'écouter avant de dire que nous ne pouvons rien faire pour les gens en prison”.

“Nous pouvons identifier les besoins des usagers et les communiquer à ces services afin que, espérons-le, ils considèrent cette tâche comme une partie de leur mission”.

En tant que défenseur des intérêts, le travailleur social s'efforce auprès de l'autre organisme de formuler déjà une réponse à la demande d'aide de l'utilisateur. Il faut essayer de convaincre l'autre organisme de l'extrême urgence de la situation afin de donner quand même une chance à l'utilisateur même si la demande d'aide ne correspond pas tout à fait à l'offre postulée. Le dernier rôle souligne la nécessité d'aller plus loin, au-delà de la demande d'aide individuelle et de continuer aussi à s'employer à des processus de changement structurels. En effet, il est clair que la défense des intérêts au cas par cas est un rôle important pour le travail social aux justiciables. Toutefois, ce rôle doit également être assumé envers l'ensemble du groupe cible des détenus, ce qui implique une défense des intérêts au niveau structurel.

Les cinq rôles précédents sont très importants pour les usagers et démontrent l'engagement précieux des travailleurs sociaux généralistes. Précédemment, nous avons déjà évoqué les difficultés qui surgissent régulièrement lorsqu'on apporte une offre d'aide et de services aux justiciables. Dans le point suivant, nous nous pencherons sur les difficultés auxquelles sont confrontés les travailleurs sociaux généralistes des services d'aide sociale aux justiciables bruxellois dans l'exercice de leur mission.

4.5. Difficultés que rencontrent les généralistes

4.5.1. Besoin d'information

Le fait que l'on utilise une approche généraliste signifie que l'on doit disposer de vastes connaissances. Il faut être au courant des changements dans la législation, dans l'offre d'autres services, dans les procédures, des changements à l'intérieur de la prison,... Les généralistes signalent avoir besoin de telles informations. On découvre souvent des informations pertinentes de manière assez sporadique, un flux d'information plus structuré serait une plus-value. A cet effet, le comité de concertation est considéré comme un organe faitier des différents services.

Par ailleurs, selon les déclarations, le suivi des usagers n'est pas évident parce que, au niveau du cas, on reçoit souvent peu de feed-back d'autres services. Il appartient donc à l'utilisateur de nous communiquer ces informations, lors d'une prise de contact suivante. En raison des nombreuses demandes, les intervenants ne sont cependant pas en mesure d'assurer un suivi étroit des dossiers des usagers. Cela complique l'exercice du rôle de personne-clé. Précédemment, nous avons déjà signalé que l'aide à ce groupe cible devait se caractériser par un degré élevé de soutien. À défaut, les usagers risquent de décrocher.

4.5.2. Les nombreux besoins

Comme nous l'avons déjà signalé dans le point précédent, une difficulté supplémentaire est la multitude de demandes à laquelle sont confrontés les intervenants. Dès lors, les intervenants généralistes ne sont pas en mesure d'assumer les rôles précédents pour chaque usager ou d'assumer tous ces rôles pour un seul usager.

Les intervenants reçoivent en permanence de nouvelles demandes supplémentaires et parviennent difficilement, voire pas du tout, à assurer un suivi satisfaisant des usagers déjà connus. Quelques exemples peuvent l'illustrer. Selon les répondants, il est très précieux pour de nombreux usagers de les accompagner en cas de contact avec un service externe. Ce, par exemple, pour informer, jouer un rôle de médiateur, soutenir, intervenir comme personne-clé, etc. mais, en raison du temps que prennent de telles interventions, on ne le fait guère. Seuls les usagers les plus faibles, par exemple les patients internés, bénéficient encore de ce service. Ce en dépit du fait qu'il soit également très utile pour d'autres. Un autre exemple est de participer ou non à une concertation sur le cas ou de l'organiser soi-même. Les intervenants signalent qu'une telle démarche est très précieuse pour les usagers aux problématiques complexes. Une concertation de cas met en présence dans le scénario idéal les différents services d'aide sociale impliqués et l'utilisateur. Cela s'avère très rare en pratique. La raison réside dans l'investissement de temps important qu'exige une telle concertation. Du fait des nombreuses demandes, il est évident que les intervenants doivent souvent se concentrer sur les demandes les plus urgentes au lieu de fournir une offre générale de qualité.

Afin d'atteindre suffisamment le groupe cible et de pouvoir réaliser le droit à l'aide et aux services pour les détenus, un accueil pour les détenus et leur famille a été organisé. Ce afin d'optimiser l'accès aux services et de leur donner une plus grande notoriété dans le groupe cible. Par un tel accueil, on crée un premier contact pour pouvoir de cette manière assurer le suivi du détenu ; toutefois, on admet que les moyens pour y parvenir ne sont pas suivis dans une mesure suffisante. Si l'on croit sincèrement en la réalisation du droit à l'aide et aux services pour ce groupe cible, il faut investir dans le travail social généraliste dans ce secteur à l'aide de moyens supplémentaires.

4.5.3. Seuil d'accès à l'aide

La collaboration avec les services spécialistes qui travaillent dans les prisons est assez fluide. S'il se produit des difficultés, celles-ci résident dans l'offre limitée, une grande rotation du personnel ou une accessibilité limitée.

Les travailleurs sociaux signalent qu'il subsiste encore de nombreux obstacles au travail avec les détenus dans les services extérieurs aux prisons. D'une part, des **préjugés** s'avèrent toujours exister à l'égard de ce groupe cible. Les termes "détenu" ou "prison" ferment toujours de nombreuses portes:

"Disons que notre public n'est pas d'emblée le public le plus apprécié".

Les travailleurs sociaux ont l'impression que, souvent, les détenus se résument aux faits qu'ils ont commis. Et, dès lors, l'intervention du travailleur social est nécessaire pour élargir cette perspective à un individu avec certains besoins de bien-être. Les services ne sont pas toujours disposés non plus à travailler avec ce groupe cible étant donné qu'il s'agit souvent de conditions imposées après la libération. Dès lors, les services partent en général du principe que les détenus sont principalement enclins à un accompagnement ou une formation pour des motifs extrinsèques, ce qui rebute certaines institutions. Le rôle d'informateur et de défenseur des intérêts comporte de multiples facettes dans de telles situations.

Ensuite, les travailleurs sociaux et leurs usagers sont souvent confrontés à des **seuils organisationnels**. Les procédures d'accompagnement ne tiennent pas toujours compte des conditions liées au statut de détenu et à la prison. Par exemple, les usagers doivent se présenter à un moment donné, l'offre a un caractère régional de telle sorte que les personnes d'une autre région ne peuvent y prétendre, les documents doivent être préalablement recueillis, ce qui n'est pas évident pour les détenus, il y a des listes d'attente, les services présentent une accessibilité limitée, etc. Différentes institutions utilisent également des quotas envers les (ex-)détenus. Cela signifie que, pour une formation, dans un groupe d'âge ou dans un groupe thérapeutique, les institutions, par exemple, n'acceptent pas plus de deux (ex-)détenus. La raison invoquée pour cela est que l'on veut ainsi préserver la diversité dans le groupe.

Les travailleurs sociaux ont sur ce plan la mission importante d'adapter les procédures existantes et les méthodes des institutions aux possibilités de l'utilisateur (ex-)détenu. Ils interviennent par exemple lorsqu'un service d'une autre région n'est pas disposé à venir dans une prison bruxelloise pour une prise en charge. On essaie alors d'effectuer l'entretien de prise en charge par téléphone ou l'on demande à un service bruxellois équivalent d'assurer l'admission. Tout cela illustre la nécessité d'assurer la défense des intérêts de ce groupe cible.

4.5.4. Lacunes structurelles

Les préjugés et seuils organisationnels ne sont pas les seuls problèmes auxquels on est confronté. Selon les répondants, il faut surtout compter aussi avec un problème de **manque structurel de moyens** qui limite l'accès. Les répondants indiquent que de nombreuses organisations sont confrontées à des moyens limités de telle sorte qu'elles ne sont pas en mesure de venir à la prison ou de proposer une offre pour ce groupe cible. Le développement d'une offre ou non à l'intention des (ex-)détenus continue trop souvent à dépendre du bon vouloir des organismes de la région bruxelloise.

Sur ce plan, des actions sont régulièrement entreprises par le réseau et le comité de concertation. Le but est de créer une bonne volonté en invitant par exemple les organisations dans la prison. De cette manière, on espère que les autres organisations apprendront à connaître le groupe et ses besoins afin d'abaisser ainsi les seuils d'accès pour toute la population des détenus bruxellois.

4.5.5. Conditions de travail en prison

Au fil des interviews, les conditions de travail dans la **prison** ont été évoquées à plusieurs reprises comme un frein à la collaboration. Il ne s'avère pas évident d'intégrer sa propre offre dans le contexte de la prison. Les répondants déplorent que le travail soit souvent fastidieux et inefficace parce que, par exemple, ils n'ont pas accès à un local de réunion, un téléphone ou un PC.

“Cela pourrait être beaucoup plus efficace. Je dois entrer ici (en prison), d'abord voir le détenu et puis faire tout le travail au bureau. Je ne peux donc pas travailler directement avec le détenu, je dois le faire après et puis je dois encore revenir une fois pour lui dire j'ai fait ça, ça et ça”.

Du reste, tant l'offre individuelle que l'offre structurelle sont régulièrement impactées par des circonstances qui sont en réalité étrangères à l'offre externe d'aide et de services. Les activités des services, par exemple, sont souvent annulées ou les travailleurs sociaux se voient refuser l'accès à la prison (en raison d'actions syndicales). Ensuite, on déplore ne pas être consulté en cas de changements dans la prison qui ont un impact immédiat sur le travail des intervenants. Cela donne le sentiment de devoir adapter en permanence sa propre offre à la prison au lieu de pouvoir continuer à la développer. Tout cela fait qu'il est très difficile d'organiser l'aide sociale dans les prisons bruxelloises. La mesure dans laquelle on peut exécuter sa mission et collaborer avec d'autres services et la façon de le faire restent dès lors très imprévisibles. De ce fait, la réalisation des droits sociaux des détenus reste très précaire dans les prisons bruxelloises

4.5.6. Conditions de travail dans le réseau

La situation actuelle avec la multiplicité de services et la structure complexe correspondante suscitent des questions. Plusieurs travailleurs sociaux rêvent tout haut d'un seul grand service pour l'aide sociale aux justiciables ou, à tout le moins, d'une maison où seraient réunis tous les services.

“Un seul service serait quand même beaucoup plus facile, vous n'auriez plus besoin de toute cette concertation, la communication serait plus simple, il y aurait moins de perte de temps, ...”.

Un grand service ou un bâtiment commun favoriserait, selon les travailleurs sociaux, la collaboration entre les différents services.

En ce qui concerne les conditions de travail dans le **réseau** de services bruxellois pour l'aide sociale aux justiciables, une structure a été créée entre-temps avec, notamment, le comité de concertation et des groupes de travail thématiques dans lesquels on se rencontre, on s'accorde et on développe des idées. L'analyse révèle que les travailleurs sociaux connaissent le comité de concertation et les groupes de travail et s'y montrent assez favorables. Le **comité de concertation** est selon eux le seul endroit où tous les intéressés se réunissent et c'est important en raison de la nécessité criante d'une collaboration dans le contexte bruxellois. Le comité de concertation est considéré également comme une possibilité d'avoir une voix dans le débat en tant que secteur. Par ailleurs, on espère que le comité de concertation facilitera la poursuite de l'optimisation de la pratique de travail concrète.

Les **groupes de travail** sont considérés également comme un moyen d'améliorer l'harmonisation et la collaboration. Un travailleur social explique comme suit :

“À l'époque, ces groupes de travail n'existaient pas, tout le monde travaillait un peu de son côté et, si une activité était organisée, on nous demandait ‘si tu as des participants, tu peux nous les envoyer’. Maintenant, nous sommes là, nous essayons en tout cas d'impliquer immédiatement tous les services et le SPS et la direction dans ces groupes parce que c'est plus facile et que nous voulons de la cohésion”.

Par cette structure notamment, on a créé le réflexe de se consulter et d'impliquer d'autres acteurs si l'on veut organiser ou entreprendre quelque chose.

Toutefois, la collaboration est fragile, repenser les accords de collaboration pratiques demande beaucoup de discussions et de temps. En cas de problèmes pratiques, les travailleurs sociaux veulent surtout que l'on arrive rapidement à une solution claire. Sur ce plan, ils sont assez pragmatiques et ont du mal à comprendre pourquoi les solutions se font attendre. Les travailleurs sociaux espèrent que l'harmonisation et l'organisation de l'offre des services généralistes se dérouleront sans

encombre, à l'instar des assez bons contacts informels qu'ils entretiennent. Cela ne semble pas toujours être le cas de telle sorte que les choses traînent en longueur et se heurtent à l'incompréhension des travailleurs sociaux. Il faut remarquer que les coordinateurs qui font eux-mêmes partie du comité de concertation déplorent la difficulté à parvenir à un accord. En l'occurrence, ils renvoient au modèle institutionnel à Bruxelles: il s'avère encore souvent difficile de parvenir à un consensus à partir des différents cadres.

Les travailleurs sociaux espèrent que, par le réseau et le comité de concertation, les services auront plus de poids vis-à-vis de la politique des différentes autorités et de la politique menée dans les prisons bruxelloises. Par exemple en ce qui concerne les conditions de vie dans les prisons bruxelloises qui sont toujours désastreuses.

“La prison de Forest est à ce point inhumaine qu'elle est totalement inimaginable pour la population et je trouve que le comité de concertation devrait s'insurger davantage contre la nature de la peine, la façon dont elle est exécutée aujourd'hui et les résultats négatifs qu'elle entraîne”.

Cette citation fait allusion aux actions et recommandations politiques qui doivent émaner du réseau, elle indique la nécessité de solutions structurelles. Le secteur se sent cependant impuissant, un sentiment que partagent à la fois les travailleurs sociaux et les coordinateurs. Impuissants à cause de la politique à ce point morcelée qu'il est très difficile de faire progresser les choses.

4.6. Conclusions

L'analyse révèle que les travailleurs sociaux généralistes sont très importants dans l'aide sociale aux justiciables. Ils ont une vision de la situation globale des usagers et, en assumant plusieurs rôles dans la collaboration avec les spécialistes, apportent un véritable soutien aux usagers. Les généralistes assument les multiples **rôles** suivants dans l'aide sociale aux justiciables à Bruxelles : informateur, médiateur, personne-clé, filet de sécurité et défenseur des intérêts. Les généralistes vont recadrer ou élargir la demande d'aide, essayer d'abaisser les seuils d'accès, jouer les intermédiaires, lutter contre les préjugés, se charger des demandes qu'aucun autre service ne prend en charge, défendre les intérêts pour leurs usagers afin qu'ils aient accès à une offre déterminée. Tout cela implique qu'ils apportent une contribution essentielle à l'exécution des droits sociaux des (ex-)détenus et de leurs proches.

Pourtant, les travailleurs sociaux généralistes sont confrontés à plusieurs difficultés, ce qui complique l'exécution de leur mission. Ils déplorent ne pas pouvoir assumer suffisamment les rôles évoqués précédemment en raison de la charge de travail élevée. Ils sont confrontés à une multitude de demandes et à un volume de travail élevé. Dès lors, les travailleurs sociaux éprouvent des difficultés

à apporter une aide et un suivi intensifs à leurs usagers. De ce fait, la plus-value d'un intervenant généraliste est mise sous pression.

Par ailleurs, les **conditions de travail en prison** s'avèrent toujours très difficiles. D'une part, ils indiquent ne pas être en mesure de travailler efficacement en raison de l'infrastructure défectueuse. D'autre part, ils se retrouvent même souvent à ne pas pouvoir apporter leur propre offre en raison de l'interdiction d'accès ou d'autres actions syndicales. De telles situations sont perçues comme très injustes.

Pour pouvoir travailler comme généraliste, on a besoin d'**informations**. Le champ d'action et le domaine d'expertise sont très vastes, ce qui signifie qu'ils ont besoin d'informations dans de nombreux domaines. Ils découvrent souvent ces informations de manière plutôt sporadique ou par des contacts informels fortuits.

Par ailleurs, ils sont encore confrontés à de très nombreux **seuils d'accès** dans l'accompagnement vers d'autres organismes. Il s'agit de seuils organisationnels mais aussi de préjugés à l'égard du groupe cible. Les répondants expliquent que les accords de collaboration structurels sont une plus-value dans l'acheminement de ce groupe cible vers d'autres organismes.

En ce qui concerne l'**organisation** au sein du **réseau** des services bruxellois pour l'aide sociale aux justiciables, il faut admettre que de grands pas ont déjà été franchis dans la collaboration par rapport à il y a quelques années. On se connaît mieux mais cette entente est mise sous pression par la rotation importante du personnel. On perçoit également la plus-value de la structure de concertation existante, il y a une meilleure entente entre les différents services, ce qui est perçu comme un aspect positif. Toutefois, on attend plus du réseau. Une association en réseau suppose de pouvoir s'exprimer d'une voix plus forte, surtout à l'égard des politiques et des acteurs judiciaires. On attend également une plus grande force d'action et des décisions plus rapides en cas de problèmes. En l'occurrence, on reconnaît certes la complexité et les nombreux services qui possèdent chacun leur propre cadre et leur propre contexte mais une collaboration fluide est attendue. Au niveau de l'organisation, ça ne s'avère pas toujours évident, ce que ne comprennent pas bien les praticiens.

Enfin, les **lacunes structurelles** ont aussi été largement abordées. Les répondants signalent que de nombreux services sont de toute façon déjà confrontés à un manque de moyens, de sorte qu'aucune offre ou, tout au plus, une offre assez minime est fournie à ce groupe cible.

En conclusion, nous voulons préciser que les répondants signalent que les **facteurs** suivants **favorisent une bonne collaboration** : de bonnes expériences précédentes avec un autre intervenant, un accord

de collaboration structurel et suffisamment de temps pour investir dans la collaboration, par exemple pour une concertation.

CHAPITRE 5 : Conclusion générale et recommandations

L'aide sociale dans les prisons bruxelloises connaît une structure complexe. Ces dernières années, des démarches concrètes ont été entreprises pour améliorer la collaboration et l'entente entre les différents acteurs. Une structure de concertation a été créée, instaurant plus d'échanges. La formation du comité de concertation dans lequel se réunissent tous les acteurs en est un exemple. Le *“Plan stratégique pour l'offre d'aide et de services aux justiciables intra-muros dans la Région de Bruxelles-Capitale”* qui a été finalisé en 2014 et auquel le secteur a collaboré intensivement offre une base pour continuer à y travailler. À présent que la structure est là et que de nombreuses intentions ont été exprimées dans le plan stratégique, le réseau doit accomplir les démarches nécessaires pour se développer.

L'analyse révèle que les travailleurs sociaux généralistes constituent une part importante d'une offre d'aide et de services de qualité au profit des détenus et de leurs proches. En prenant en charge différents rôles, ces travailleurs sociaux généralistes sont très importants pour ce groupe cible. La reconnaissance de leur plus-value dans ce rayon d'action est essentielle. Comme l'indique à la fois l'étude de la littérature et les conclusions de cette étude, l'approche holistique et généraliste des (ex-)détenus est importante pour répondre à leurs besoins de bien-être.

En tant que chercheurs, nous ne pouvons cependant que constater qu'il s'est produit un certain découragement à la fois chez les coordinateurs et chez les praticiens en raison des nombreux problèmes (structurels) auxquels ils sont confrontés. Les besoins importants, les conditions de travail dans les prisons, la complexité organisationnelle et institutionnelle ne rendent pas la vie facile aux intervenants.

Pour répondre aux besoins des praticiens, nous formulons par conséquent des recommandations à différents niveaux. Nous commençons par des recommandations (1 à 4) au niveau du réseau. De la sorte, nous formulons une réponse à la question centrale de notre étude. Nous formulons aussi des recommandations qui peuvent donner une réponse à des problèmes plus structurels (5 à 8). Enfin, en raison de la collaboration parfois houleuse avec les acteurs de la justice, nous formulons également une recommandation concrète à ce sujet. (9).

Recommandation1 : Besoin d'informations

Les travailleurs sociaux généralistes doivent disposer de nombreuses informations générales. Cependant, ils ne les obtiennent souvent que de manière trop sporadique. Fournir à partir du réseau une forme structurée d'échange d'informations pratiques et pertinentes peut y apporter une réponse. Les informations concernent des changements dans la législation et la réglementation pertinentes,

des changements dans l'offre de services pertinentes, des changements dans la prison, etc. De telles informations doivent être diffusées rapidement et accessibles aisément. A cet effet, nous pensons à une lettre d'information ou à une actualisation du site Internet actuel www.ajw-bru.be, par exemple en ajoutant une page intranet. La piste des médias sociaux peut également être suivie à cet effet, par exemple par la création d'un groupe Facebook fermé où l'on peut poster facilement de telles informations.

Recommandation 2 : Orientation sur l'action

Il ressort de l'analyse que l'on attend une force d'action du réseau. En cas de difficultés, les praticiens doivent avoir le sentiment que l'on entreprend effectivement quelque chose pour régler les problèmes qu'ils rencontrent. C'est possible de procéder, d'une part, en les informant des démarches entreprises mais, d'autre part, en entreprenant également des actions supplémentaires concrètes en tant que réseau et en communiquant à ce sujet. Cela peut certainement profiter à la légitimité interne du réseau. La base pour continuer à travailler sur ce plan est présente dans le plan stratégique ; de nombreux obstacles et objectifs stratégiques et opérationnels y sont en effet déjà formulés. Afin d'éviter que ce plan reste lettre morte, il faut élaborer les objectifs concrets par la mise en place d'un plan par étapes concret, les actions concrètes étant évaluées régulièrement.

Recommandation 3 : Le comité de concertation en tant que plate-forme pour la poursuite du développement de la vision

L'une des missions du comité de concertation concerne les recommandations politiques aux autorités compétentes. Actuellement, le comité de concertation est encore très souvent utilisé comme canal pour échanger des informations et comme point de contact pour y signaler les incidents. Les problèmes sont signalés par l'intermédiaire du comité de concertation à l'autorité et aux acteurs de la justice. Il faut dire que, ces deux dernières années, la situation dans les prisons bruxelloises était très difficile et l'on risquait par conséquent de rester coincé au stade du signalement des problèmes. Cependant, un piège semble être d'utiliser surtout le comité de concertation comme plate-forme pour y dénoncer les situations problématiques et en attendre une réponse. Il va de soi que les problèmes existants doivent y être recensés. Néanmoins, le comité de concertation est également une plate-forme unique, ce qui crée la possibilité de développer une vision et de postuler des objectifs communs à partir de tous les acteurs. C'est une plate-forme qui crée la possibilité de se focaliser sur les développements souhaités pour une prison, le travail social que l'on veut y exercer.

Recommandation 4 : Obtenir l'adhésion du personnel surveillant

Les acteurs des communautés doivent investir dans de bonnes relations avec le personnel surveillant, ce à la fois dans les contacts informels et plus formels. Ils pourront ainsi éviter d'entrer dans une situation de mise en opposition. Étant donné l'impact important des actions du personnel surveillant

sur l'offre d'aide et de services, il faut investir pour créer plus de soutien en faveur de l'offre d'aide et de services parmi le personnel surveillant. Concrètement, il est possible d'y arriver en invitant les fonctionnaires aux groupes de travail, en les consultant et en les informant de l'offre des communautés. Il va de soi que de telles initiatives d'échange doivent également être soutenues par la Justice, en d'autres termes que le personnel surveillant doit avoir suffisamment de temps et d'espace à cet effet.

Recommandation 5 : Investir dans les accords de collaboration structurels

Trop souvent encore, de bons accords de collaboration s'avèrent résulter de bons contacts informels. L'analyse a révélé également que, si la collaboration prend une forme plus structurelle, il est plus facile d'orienter les usagers vers d'autres organismes. Plusieurs services ont un accord de collaboration structurel parce que, par exemple, ils sont intégrés dans un tout plus vaste. Forts de cette conclusion, nous devons nous employer davantage à la création d'accords de collaboration plus structurels. À ce propos, nous tenons à faire remarquer que des actions sont régulièrement entreprises sur ce plan par le comité de concertation et les différents coordinateurs. Il faut continuer à en prendre mais de telles initiatives louables doivent rencontrer plus de soutien. La création d'une bonne volonté au sein des organisations est une forme importante de défense des intérêts. Cependant, cela reste une réponse insuffisante à la pénurie de moyens. Des moyens supplémentaires sont nécessaires pour soutenir des accords de collaboration structurels. A cet effet, des choix politiques doivent être opérés ; les détenus étant considérés comme une partie du groupe cible, cela implique que des moyens financiers doivent être débloqués pour satisfaire à cette offre.

Recommandation 6 : Simplification organisationnelle

En ce qui concerne l'harmonisation de l'offre et l'organisation de la concertation, nous constatons que de grandes étapes ont déjà été franchies sous l'impulsion du comité de concertation. La bonne volonté sur le terrain donne forme et contenu à la structure qui a été créée. Pourtant, le contexte institutionnel et organisationnel reste un frein à la poursuite de la croissance de ce secteur. Différents travailleurs sociaux rêvent tout haut d'un seul service pour l'aide sociale aux justiciables. Déjà, l'étude de 2007 avait formulé la recommandation de faire fusionner et de décroquer les services de la COCOM afin de parvenir ainsi à un ensemble plus cohérent (Floré, 2007). Une telle évolution pourrait déjà faciliter considérablement la structure de concertation actuelle avec ses nombreux services et les coordinateurs correspondants.

Recommandation 7 : La réalité bruxelloise comme base à une politique communautaire à Bruxelles

Les différentes communautés doivent harmoniser davantage encore leur politique en matière d'aide sociale aux justiciables à Bruxelles. A cet effet, il est important de partir de la réalité bruxelloise pour ainsi parvenir à un modèle faisable. Un exemple à titre d'illustration est que la collaboration avec la

justice a été définie dans plusieurs accords de collaboration. Aspirer à un seul accord de collaboration au-delà des différentes communautés pourrait apporter plus de clarté sur le plan institutionnel.

Recommandation 8 : Aide et services en tant que responsabilité partagée.

Les communautés sont compétentes pour la réalisation de l'offre d'aide et de services aux détenus. Cela signifie que les acteurs de la justice doivent garantir les services des communautés afin de pouvoir développer leur offre au maximum au sein des prisons. Les conditions de travail pour les travailleurs des services d'aide sociale aux justiciables ne sont toujours pas bonnes. Trop souvent, ils n'ont pas la possibilité de développer leur offre en raison de lacunes infrastructurelles ou organisationnelles ou en raison de l'impossibilité d'entrer dans la prison pour voir leurs usagers. Assurer les droits sociaux des détenus doit se concevoir comme une responsabilité partagée à la fois des acteurs de la justice et des acteurs des communautés. C'est alors seulement que l'on pourra atteindre pleinement une aide et un service de qualité qui répondent aux besoins des détenus concernés.

Sources

- Abbott, D., Townsley, R., & Watson, D. (2005). Multi-agency working in services for disabled children: what impact does it have on professionals?. *Health & social care in the community*, 13(2), pp. 155-163.
- Agllias, K. (2004). Women in corrections: A call to social work. *Australian Social Work*, 57(4), 331-342.
- Barker, R.L., & Branson, D.M. (2000). *Forensic social work: Legal aspects of professional practice* (2d ed.) Binghamton, NY: Haworth Press.
- Brennan, T. P., Gedrich, A. E., Tardy, M. J., & McCrea, K. T. (1986). Forensic social work: Practice and vision. *Families in Society*, 67(6).
- Blom, B. (2004). Specialization in Social Work Practice. Effects on Interventions in the Personal Social Services. *Journal of Social Work*, 4(1), pp. 25-46.
- Boelens, L., & Vander Beken, T. 2014. Back to basics: penitentiair bewakingsassistenten over de implementatie van de Basiswet interne rechtspositie gedetineerden. *Fatik*. 2004. Vol. 31 n° 141, pp. 15-24.
- Burford, G., & Adams, P. (2004). Restorative justice, responsive regulation and social work. *J. Soc. & Soc. Welfare*, 31, 7.
- Claes, B., Van Parys, K., 2013. De weg van meer samen. Hulp aan gedetineerden in Brussel. In: *Panopticon*. 2013. Vol. 34 n° 5, pp. 417-419.
- Cummins, I. (2017). Social work and the penal state. *European Journal of Social Work*, 20(1), 54-63.
- Deveaux, M. (2014). "Criminal" justice social work in the United States: Fulfilling the obligation of social work. *Journal of Law and Criminal Justice*, 2(1), 105-115.
- Ellem, K., Wilson, J., Chui, W.H., (2012) Effective Responses to Offenders with Intellectual Disabilities: Generalist and Specialist Services Working Together, *Australian Social Work*, 65:3, pp. 398-412
- Ferlie, E., Fitzgerald, L., McGivern, G., Dopson, S., & Bennett, C. (2011). Public policy networks and wicked problems: A nascent solution? *Public Administration*. 89 (2), pp. 307-324.
- Floré, V., 2007. Studie m.b.t. het Justitieel Welzijnswerk in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest. Brussel.
- Garrett, P. M. (2016). Confronting neoliberal penalty: Placing prison reform and critical criminology at the core of social work's social justice agenda. *Journal of Social Work*, 16(1), 83-103.
- Green, G., Thorpe, J., & Traupmann, M. (2005). The sprawling thicket: Knowledge and specialisation in forensic social work. *Australian Social Work*, 58(2), 142-153.
- Hall, R., (2008). The evolution of social work practice: implications for the generalist approach. *International Journal of Social Welfare*, 17, pp. 390-395.
- Halliday, S., Burns, N., Hutton, N., McNeill, F., & Tata, C. (2009). Street-Level Bureaucracy, Interprofessional Relations, and Coping Mechanisms: A Study of Criminal Justice Social Workers in the Sentencing Process. *Law & Policy*, 31(4), 405-428.
- Hughes, D. S., & O'Neal, B. A. (1983). A Survey of Current Forensic Social Work. *Social Work*, 28(5), 393-394.

- Jacquet, A. (2010). Maatschappelijke hulp-en dienstverlening aan gedetineerden in Brussel : de centrale rol van de GGC. BICO-Info. Maart 2010. asbl cdcs-cmdc vzw.
- Jones, R. (2012). The best of times, the worst of times: Social work and its moment. *British Journal of Social Work*, bcs157.
- Maschi, T., Bradley, C., & Ward, K. (2009). *Forensic social work: Psychosocial and legal issues in diverse practice settings*. Springer Publishing Company.
- Maschi, T., & Killian, M. L. (2011). The evolution of forensic social work in the United States: Implications for 21st century practice. *Journal of Forensic Social Work*, 1(1), 8-36.
- McNeill, F., Bracken, D., & Clarke, A. (2010). Social Work, Criminal Justice and their Reconfiguring Relationships1. *Revista de Asistentia Sociala*, (1), 114.
- Miley, K. K., O'Melia, M. W., & DuBois, B. L. (2016). *Generalist social work practice: An empowering approach*. Pearson.
- Munson, C. (2011). Forensic social work practice standards: Definition and specification. *Journal of Forensic Social Work*, 1(1), 37-60.
- Perlinski, M., Blom, B., Morén, S., & Lundgren, M. (2010). The dialectics between specialization and integration: Politicians' and managers' views on forms of organization in the Swedish Social Services. *Administration in Social Work*, 35(1), 60-87.
- Pieraerts, M., Martin, D., 2002. Een verkenning van het forensisch werkveld in Brussel en Franstalig België. In: Bouverne-De Bie, M., Kloeck, K., Meyvis, W., Roose, R., Vanacker, J. (ed), *Handboek Forensisch Welzijnswerk*, Gent: Academia Press, pp. 151-178.
- Pollack, S. (2004). Anti-oppressive social work practice with women in prison: Discursive reconstructions and alternative practices. *British Journal of Social Work*, 34(5), 693-707.
- Provan, K. G. and Milward, H. B. 1995. A Preliminary Theory of Interorganizational Network Effectiveness - a Comparative-Study of 4 Community Mental-Health Systems. In: *Administrative Science Quarterly*. 1995. Vol. 40 n° 1, pp. 1-33.
- Reamer, F. G. (2004). Social work and criminal justice: The uneasy alliance. *Journal of Religion & Spirituality in Social Work: Social Thought*, 23(1-2), 213-231.
- Rittel, H.W.J., & Webber, M. (1973). Dilemmas in general theory of planning. *Policy Sciences*, 4, pp. 155-169.
- Roberts, A. R., & Brownell, P. (1999). A century of forensic social work: Bridging the past to the present. *Social Work*, 44(4), 359-369.
- Roose, Rudi, & De Bie, M. (2008). Forensisch welzijnswerk: meer dan humane detentie! *Panopticon*, 29(2), 1-5.
- Roskes, E., Feldman, R., Arrington, S., & Leisher, M. (1999). A model program for the treatment of mentally ill offenders in the community. *Community Mental Health Journal*, 35(5), 461-472.
- Sheehan, R. (2012). Forensic social work: A distinctive framework for intervention. *Social Work in Mental Health*, 10(5), 409-425.
- Solomon, P., & Draine, J. (1995). Issues in serving the forensic usager. *Social Work*, 40(1), 25-33.

- Stutterheim, E., Weymers, M. L., Forensic social work: with special reference to the forensic social work services on the SAPS. *Social Work Maatskaplike Werk*, 35(1), March 1999, pp.11-21.
- Sun, A.P., (2004) Principles for Practice with Substance-Abusing Pregnant Women: A Framework Based on the Five Social Work Intervention Roles. *Social Work*, 49 (3), pp. 383-394.
- Vander Laenen, F., & Polfliet, K. (2010). Het forensisch welzijnswerk in Vlaanderen: een stand van zaken. *Welzijnsgids* (Mechelen), (75), 113-131.
- Van Garsse, L., Bouverne-De Bie, M., & Aertsen, I. (2015). Hulpverlening en/of strafrechterlijke sanctionering? Een sociaal-pedagogische analyse van de ontwikkeling van het forensisch welzijnswerk in Vlaanderen.
- Vanherk, G. & Patterson, N., 2011. Hulp- en dienstverlening aan gedetineerden strategische plannen – wat valt er te vieren, maar vooral: wat ligt er voor ons? *Fatik* 2011. Vol. 29 n° 132, pp. 20-26.
- Walter, U.M. & Petr, C.G., 2000. A template for family-centered interagency collaboration. *Families in Society: The Journal of contemporary Human Services*. 2000. Vol.81(5), pp. 494-503.
- Wacquant, L. (2001). The penalisation of poverty and the rise of neo-liberalism. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 9(4), 401-412.
- Whitmer, G. E. (1983). The development of forensic social work. *Social work*, 28(3), 217-223.
- Wormer, K., Roberts, A., Springer, D. W., & Brownell, P. (2008). Forensic social work: Current and emerging developments. *Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare*.