





## OBJECTIF DU DOSSIER

L'objectif de ce dossier est de proposer des pistes d'exploitation du film *Plus Personne*.

A travers ce film et ce dossier, nous souhaitons inviter à une réflexion collective autour des transformations que traverse le secteur social, notamment l'impact de la digitalisation des services sociaux et publics sur l'accès aux droits, l'exclusion ainsi que les mobilisations du secteur social face à ces évolutions.

Le dossier a pour vocation d'aider les animatrices, éducatrices et groupes de spectatrices à approfondir les sujets abordés par le film.

Le dossier est composé de plusieurs sections conçues pour structurer l'animation, faciliter les échanges et approfondir la réflexion. Il alterne des explications sur notre démarche de réalisation et le regard que nous adoptons sur ce sujet et ses protagonistes, et des informations utiles pour enrichir les discussions collectives.

Ce dossier est pensé comme un support adaptable à différents contextes d'animation et à une diversité des publics.

## FICHE TECHNIQUE DU FILM

### SYNOPSIS

Une immersion d'un an dans les services sociaux de première ligne. Des services qui ont assuré un suivi humain quand toutes les portes des accès aux droits élémentaires se digitalisaient. Des travailleurs et travailleuses qui se sont organisés en collectif : « Travail social en lutte » pour dénoncer une dérive de leur métier, que les administrations veulent transformer en sous-traitants, aux mépris de leur mission d'accompagnement social.

### RÉALISATION

Un film réalisé collectivement par les participant.es de l'atelier Permanence Vidéo des Luttes Sociales encadré par ZIN TV en 2022.

### DURÉE

18 minutes

### LIEN DE VISIONNAGE

<https://zintv.org/video/plus-personne/>

## INTRODUCTION

La stratégie du choc, concept développé par Naomi Klein[1], explique comment des crises majeures – catastrophes naturelles, guerres, pandémies – sont exploitées pour imposer rapidement des réformes favorables au capitalisme néolibéral et racial. Ces mesures sont généralement mises en œuvre dans un contexte où la société, sous le choc, est moins apte à contester. Des régimes censés n'être qu'exceptionnels peuvent alors finir par perdurer. Nous pouvons considérer que la pandémie de COVID-19 s'inscrit dans cette logique car elle a permis de renforcer et d'accélérer notamment des politiques de contrôle et de surveillance sécuritaire.[2][3]

C'est dans ce contexte qu'a été réalisé le film *Plus personne*. Il aborde la digitalisation des services d'intérêt public et les conséquences sur les usager.es comme sur les travailleur.euse.s.

« *On pourrait se dire que, dans l'urgence du confinement, on a dû agir dans la précipitation et qu'on n'avait donc pas eu le temps de penser aux conséquences mais aujourd'hui, on voit que la plupart des services ont continué sur leur lancée sans s'en préoccuper (...)* En réalité, le confinement était une aubaine pour accélérer la dématérialisation des services qui était déjà en marche, pour aller vers une restructuration où les machines remplacent les travailleur.euse.s. Et ainsi poursuivre une politique de désinvestissement des services publics qui opère depuis plus de 20 ans... »[4]

Présentée comme une réponse technique à la crise sanitaire, la digitalisation massive des services publics et sociaux s'est imposée sans véritable débat démocratique et contre l'avis du secteur social. Loin d'améliorer l'accès aux droits, cette digitalisation a renforcé les inégalités: de nombreuses personnes se sont retrouvées encore plus exclues, isolées et démunies face à des démarches désormais devenues tout à fait inaccessibles sans compétences numériques.

Face à cela, des travailleurs et travailleuses sociaux se sont organisé.es en collectif – Travail social en lutte – pour questionner le sens de leur action et dénoncer les effets délétères de cette digitalisation imposée.

À ce contexte s'ajoute aujourd'hui une situation politique inédite: à l'heure où nous écrivons ces lignes, la région bruxelloise est toujours sans gouvernement depuis plus de 500 jours. Cette situation met en grand danger toute une série de services sociaux et publics. L'incertitude budgétaire pèse sur de nombreuses structures associatives et aggrave la précarité d'une large part de la population déjà confrontée à des inégalités structurelles. Les associations de terrain alertent sur les conséquences concrètes de l'absence de décision et de gouvernance politique. En vain.

En plus de cette instabilité politique régionale, depuis l'arrivée au pouvoir du gouvernement dit "Arizona" début 2025, les politiques publiques deviennent toujours plus coercitives, violentes et pensées aux détriments de celles et ceux qui ont le plus besoin.[5]

Dans ce contexte, il nous apparaissait pertinent de proposer un dossier d'accompagnement au film *Plus personne*, en tant que support de débat et de réflexion sur la nécessité et l'avenir des services d'intérêt public.

[1] Klein, Naomi. (2008). *La Stratégie du choc : la montée d'un capitalisme du désastre*. Ed. Actes Sud.

[2] [Ligue des droits humains. \(2020\). "Les droits humains : des instruments essentiels pour faire face à la crise du coronavirus"](#)

[3] Amnesty International Belgique. (2020). "La surveillance numérique au service du Covid-19 : bonne ou mauvaise idée ?"

[4] [Quand le digital s'attaque au travail social, un entretien avec Magali Gillard et Nora Poupart pour le travail social en lutte.](#)

[5] Evrard, Zoé & Piron, Damien (Coord.). (2025). "Décoder l'Arizona : l'accélération d'un néolibéralisme aux accents autoritaires". *Revue Politique*, mars 2025

## AVANT DE REGARDER LE FILM

Nous vous suggérons de laisser à chaque participant.e l'espace pour exprimer ce que lui évoque le sujet, afin d'évaluer le degré de connaissance du groupe sur le sujet la question, d'identifier leurs représentations initiales et si elles ont changé à la suite de l'animation.

Que vous inspire le titre du film ?

De quoi va parler le film selon vous?



Quels mots-clé vous viennent en tête quand je vous dis « services sociaux » ?

Quels mots-clé vous viennent en tête quand je vous dis « numérisation » ?



## APRÈS AVOIR REGARDÉ LE FILM

Qu'est-ce qui vous a marqué.es dans le film ?

Comment vous sentez-vous ?

Qu'est-ce que vous avez compris du film ?

Que retenez-vous des revendications du collectif Travail Social en Lutte ?

De quels éléments particuliers vous souvenez vous ?

Qu'est-ce que vous n'êtes pas sûr.es d'avoir compris ?

Comment les médias grand public abordent cette question ?

Avez-vous déjà été affecté par la digitalisation des démarches administratives ? Comment ?



## SERVICES SOCIAUX, SERVICES PUBLICS, SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

**Les services publics**[1] regroupent l'ensemble des services assurés par l'État, les Régions, les Communes ou d'autres organismes publics pour garantir l'intérêt général. Ils couvrent des domaines variés :

- Santé, enseignement, justice, défense, mobilité, logements sociaux
- Transport en commun, police, sécurité, environnement
- Gestion administrative et délivrance de documents officiels
- Sécurité sociale (chômage, allocations familiales, pensions)

**Les services sociaux** concernent l'aide aux personnes en situation d'exclusion sociale et visent à garantir à chaque résident des conditions de vie conformes à la dignité humaine

Leur action inclut :

- Des aides financières (revenu d'intégration, aides ponctuelles, garantie de revenu pour personnes âgées)
- Des aides matérielles (repas, logement, vêtements)
- Des aides médicales ou psychologiques
- L'accompagnement budgétaire et administratif

Ils interviennent principalement pour les personnes confrontées à la précarité ou à l'exclusion sociale, comme un "filet de sécurité" pour celles qui tombent hors des droits classiques de la sécurité sociale.

Dans le cadre de ce dossier, nous utiliserons le terme « **services d'intérêt général** », une expression plus large qui englobe à la fois les services publics et les services sociaux.



Ces services ne s'adressent pas à toute la population. **Les personnes en séjour irrégulier en sont exclues.** L'accès à l'aide sociale (allocations, services sociaux, etc.), aux services de l'emploi, etc. leur reste interdit en dehors de cas exceptionnels. Cette précarité et exclusion organisées par l'Etat vont fortement s'aggraver sous les politiques du gouvernement Arizona. Les droits les plus fondamentaux des personnes sans-papiers seront encore plus limités et leurs vies encore plus mises en danger : réduction des capacités d'accueil, réformes restrictives de l'aide médicale urgente, limitations du droit à l'asile et à l'accueil, multiplication des contrôles et des détentions.[2]

[1] Service public fédéral Sécurité sociale. (consulté en 2025). "La sécurité sociale en Belgique".

[2] CIRÉ. (2025). "Décryptage gouvernement Arizona (3/4) – aide sociale, intégration & nationalité".



## Introduction



Plus personne



Le premier plan du film se focalise longuement sur un bureau vide : un espace administratif, froid de prime abord.

A l'inverse, au son, nous entendons un travailleur qui accueille les gens d'un ton chaleureux. Nous comprenons que nous sommes dans un service social. L'articulation du son et de l'image nous permet de pressentir le propos du film : le secteur social manque de ressources pour pouvoir accueillir les bénéficiaires convenablement.

Le titre apparaît lorsque le travailleur annonce que « plus personne » n'attend pour entrer dans le service. Le montage du film détourne cette parole en montrant un bureau vide, comme pour dire que c'est derrière les guichets d'accueil des services sociaux qu'il n'y a « plus personne ».



## Regarder sans surplomb



Le film commence par un plan rapproché d'un travailleur social. Il tapote sur son ordinateur. Il a l'air seul. Il porte un masque et se trouve devant une vitre en PVC. Nous situons donc l'action pendant la pandémie COVID 19.

Le deuxième plan s'élargit et dévoile que ce travailleur est face à une personne qui est dos à la caméra. On pourrait interpréter que le plan précédent (plan rapproché du travailleur) était un plan subjectif de la personne qui est de dos.

Nous avons choisi de filmer toutes les séquences de consultations en restant concentrés sur les assistant.es sociaux.ales. L'intention était de se placer « du côté » des personnes qui viennent au guichet pour recevoir des conseils. Se faisant, le film propose une forme d'immersion à partir du point de vue des personnes qui se présentent à un guichet d'accueil des services sociaux.

Ce choix est important parce qu'il soulève une question éthique. Le monde médiatique, lorsqu'il aborde les questions sociales, offre trop souvent un regard « surplombant » sur les personnes en situation de pauvreté, un regard parfois empreint de pitié ou de misérabilisme. Filmer « depuis » les assistant.es sociaux.ales, plutôt que « sur » les usagers, permet de déplacer la focale : le spectateur n'observe plus les personnes en situation de précarité comme des objets d'étude ou des figures de vulnérabilité, mais il partage un espace d'écoute, un moment de rencontre.

En refusant le point de vue du professionnel comme instance d'autorité, le film échappe au risque d'une posture voyeuriste ou moralisatrice qui analyse, juge ou interprète le comportement de personnes pauvres. Nous avons cherché à ce que la dignité des usagers soit respectée.

En retournant la caméra, nous proposons donc de se placer du côté des personnes en situation de pauvreté. Il ne s'agit pas de s'apitoyer sur leur sort, mais de comprendre à travers leur regard, les mécanismes de l'implacable déshumanisation des services sociaux.

Le voyeurisme est un terme qui décrit un comportement basé sur l'attirance à observer l'intimité d'une personne ou d'un groupe de personnes dans des conditions particulières en cherchant à y éprouver une excitation. Les pratiques voyeuristes peuvent prendre plusieurs formes, mais leur caractéristique principale est que le voyeur n'interagit pas directement avec son sujet, celui-ci ignorant souvent qu'il est observé. Le « voyeur » est souvent représenté observant la situation de loin, en regardant par un trou de serrure ou en utilisant des moyens techniques comme des jumelles, une caméra, etc. On parle de voyeurisme du téléspectateur face à des images ou événements touchant des personnes humaines dans leur intimité ou dans leur chair.



## Des échanges parasités par le numérique



Au son, le travailleur continue de marmonner des termes administratifs très techniques sans communiquer, ni regarder la personne devant lui.

Il s'agit de montrer un aspect « déshumanisé » du travail social.

La séquence se poursuit en montrant un échange entre le travailleur et la bénéficiaire. Cet échange est « parasité » par la technologie.

A l'image, nous voyons que beaucoup d'éléments les empêchent d'avoir une relation directe : le masque, la vitre, le téléphone portable.

L'intention de cette séquence est de montrer par l'absurde l'importance que le numérique prend dans notre société. Le travailleur dit : « vous, c'est le Galaxy A 52 ». La bénéficiaire répond « oui, c'est moi ». L'individu est littéralement confondu avec son appareil, réduit à une marque et un modèle, comme si exister socialement passait désormais par la validation d'un dispositif numérique.

Le dialogue confirme le propos que veut montrer le film : pour être reçu dans un service social, il faut nécessairement passer par le numérique.



## DÉMATÉRIALISATION, NUMÉRISATION, DIGITALISATION?

Dans le cadre de ce dossier, nous parlons de **digitalisation**, c'est-à-dire l'intégration et l'utilisation des technologies numériques pour transformer la manière dont les services d'intérêt général sont conçus, organisés et accessibles au public.

Cela inclut, par exemple, la dématérialisation des démarches administratives (remplacer les documents papier par des formulaires en ligne), la création de plateformes numériques d'accès aux services, l'automatisation de certains processus ou encore l'usage d'applications mobiles et d'outils d'intelligence artificielle pour simplifier l'accès aux droits.

Dans le film, le mot « **numérisation** » est utilisé pour parler de cette transformation, mais le terme « digitalisation » est en réalité plus juste.

- La **numérisation** désigne simplement la conversion d'un support physique (papier, photo, dossier) en version électronique.
- La **dématérialisation** consiste à remplacer le papier par une gestion électronique complète des documents.
- La **digitalisation**, quant à elle, va plus loin : elle décrit une transformation plus globale des services et des organisations grâce aux outils numériques — une évolution qui touche à la fois la manière de travailler, d'informer et de servir le public.[1]

### LA FRACTURE OU VULNÉRABILITÉ NUMÉRIQUE

*“À l'organisation humaine perfectible sont généralement opposées des technologies neutres et performantes.”[2]*

*“On ne questionne plus le bienfondé du passage au numérique, c'est jugé par défaut bénéfique. Il serait nécessairement à l'avantage des usagers qui bénéficieraient ce faisant forcément d'une offre de meilleure qualité... On ne se demande donc plus du tout si c'est pertinent de numériser tel ou tel service, avec quels effets, pour qui et pourquoi ? C'est perçu comme une évidence, celle d'un progrès technique qui entraîne le progrès social dans l'ensemble de la société ; celle d'un processus inéluctable, voire naturel. La seule question qui reste, c'est celle du mode opératoire : comment on s'y prend ? Cet impensé masque le fait que derrière des choix technologiques reposent toujours des choix politiques.”[3]*

*“Avec le confinement, la plupart des services privés, publics, sociaux (même les plus essentiels) ont compté sur les outils numériques pour rester accessibles, sans mesurer l'ampleur de la fracture numérique et les conséquences désastreuses que cela allait avoir sur la vie de nombreuses personnes. Beaucoup d'entre elles se sont retrouvées du jour au lendemain dans l'incapacité de gérer leur quotidien : inscrire son enfant à l'école, faire un virement, ouvrir son droit au chômage, introduire une demande auprès de sa mutuelle, remplir sa déclaration d'impôts...”[4]*

[1] Vereycken, Y., Lenaerts, K., Meylemans, L., Naedenoen, F. & Bernard, S. (2020). La digitalisation des services publics belges : l'impact sur la prestation de services, le travail et la stratégie syndicale. Leuven : HIVA-KU Leuven, étude pour la CSC Services Publics

[2] Bonnetier, C., & Brotcorne, P. (2018). "Services d'intérêt général et numérique : une rencontre/conciliation qui ne va pas de soi". ARC, Analyse n°13.

[3] "Service public & numérique : « La médiation humaine doit rester fondamentale »". Agir par la culture, n°65 (été 2021).

[4] ARC. (2021). "Quand le digital s'attaque au travail social". ARC, publiée le 31 mars 2021.



## Un problème structurel



Cette nouvelle séquence présente une autre travailleuse sociale qui reçoit une autre bénéficiaire dans le même bureau.

Cet effet d'accumulation permet de montrer que les interactions et les problèmes sont les mêmes (un jargon administratif difficile à comprendre et une difficulté d'accès aux services sociaux à cause du numérique partout) mettant ainsi en lumière le côté structurel du problème.

La suite du film montre de manière alternée les deux assistant.es sociaux.ales qui tentent de résoudre un problème dont la source est la dématérialisation.

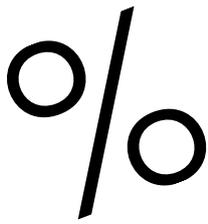
Cette séquence alternée se clôture sur une bénéficiaire seule dans le bureau. On entend un bruit mécanique de photocopieuse qui tend symboliquement à montrer que ces personnes sont broyées par un système administratif qui ne prend pas en compte les dimensions humaines.



## LES TROIS NIVEAUX D'INÉGALITÉS DANS L'USAGE DU NUMÉRIQUE [1]

On distingue généralement **trois niveaux** d'inégalités dans l'usage du numérique.

- **Premier niveau** : il s'agit des différences d'accès. Certaines personnes disposent d'un bon équipement (ordinateur, smartphone, connexion internet stable), tandis que d'autres n'en ont pas du tout ou ont du matériel de mauvaise qualité.
- **Deuxième niveau** : avoir un ordinateur ou une connexion ne suffit pas : il faut aussi savoir les utiliser, comprendre comment fonctionnent les sites ou les applications, et pouvoir réaliser des démarches en ligne de manière autonome. Les personnes qui ont des difficultés à lire ou à écrire sont encore plus pénalisées, car la majorité des interfaces numériques reposent sur du texte.
- **Troisième niveau** : il renvoie aux différences dans les bénéfices concrets que l'on tire du numérique. Certaines personnes utilisent Internet pour améliorer leurs connaissances, chercher un emploi ou participer à la vie citoyenne, tandis que d'autres n'en retirent que peu d'avantages. Ces inégalités influencent directement la capacité des citoyens à participer pleinement à la vie sociale, économique et politique.



En Belgique,

Environ **40 %** des Belges de 16 à 74 ans — et sans doute davantage si l'on incluait les personnes de plus de 75 ans, absentes des statistiques — sont des non-utilisateurs du numérique ou disposent de compétences limitées.

Environ **4 %** de la population n'a pas accès à Internet du tout,

**7 %** de la population n'utilise pas Internet,

Près d'un·e Belge sur deux a déjà eu besoin d'aide extérieure pour effectuer une démarche administrative en ligne ;

Les publics les plus isolés socialement — personnes âgées, familles monoparentales, demandeur·euses d'emploi à bas revenu — sont ceux qui demandent le moins souvent de l'aide.

Mais **la fragilité numérique ne se limite pas aux personnes en situation de pauvreté** ; elle touche toutes les couches de la population. Même des jeunes diplômés ont parfois besoin d'assistance pour accomplir certaines démarches administratives.

Ces inégalités s'expliquent en partie par l'évolution rapide et continue des technologies. Les outils numériques, les logiciels et les plateformes changent sans cesse, obligeant à réactualiser en permanence les compétences nécessaires à leur utilisation. Apprendre à utiliser ces technologies est un processus instable, fait de décrochages et de réapprentissage successifs. Enfin, l'obsolescence du matériel (ordinateurs ou smartphones dépassés, logiciels incompatibles) renforce encore la fragilité numérique, en même temps que celle des compétences.

[1] Brotcorne, Périne, & Vendramin, Patricia. (2021). Une société en ligne productrice d'exclusion In Sociétés en changement, n° 11, Louvain-la-Neuve : Institut IACCHOS, UCLouvain.



## La mobilisation collective



« Vous échouez dans vos missions de service public et vous prenez en otage nos missions à nous, services sociaux.

Nous demandons un stop au déni.

Nous voulons pouvoir remettre de la qualité dans nos accompagnements sociaux, dans l'accueil de chacun, là où il se trouve, pour construire ensemble des solutions.

Nous refusons de jouer ce jeu là.

On dit que le numérique déshumanise, en voilà un parfait exemple.

Vous avez oublié que tout le monde ne s'exprime pas facilement au téléphone, via un ordinateur, que tout le monde ne sait pas écrire, lire, comprendre des consignes, accéder aux documents que vous demandez.

Le tout au numérique, c'est la fin de l'humain.

Ce n'est pas la société que nous voulons. »



La séquence suivante montre la mobilisation des travailleur·euse·s sociaux·ales.

Elle montre que les travailleur.euse.s prennent la mesure du problème qui a été exposé au début du film : la numérisation mal pensée, c'est la fin de l'humain et l'impossibilité d'un accompagnement social de qualité.

Il s'agit de montrer une riposte collective. Il ne s'agit donc pas uniquement de dénoncer, mais de montrer que certain.es travailleur.euses sociaux·ales se mobilisent pour trouver de solutions.



## La déconnexion des responsables politiques



Cette séquence montre un échange entre un représentant du ministère, le secrétaire général de la Fédération Wallonie-Bruxelles (à défaut du président de la Fédération Wallonie-Bruxelles) et des représentant.es du travail social. On perçoit un décalage entre les protagonistes. Le représentant du ministère promet de répondre aux e-mails restés sans réponse tandis que les représentants des travailleurs demandent surtout des solutions concrètes et la prise en charge de leurs revendications. Le spectateur assiste à une scène où les protagonistes ne semblent pas parler la même langue. Tandis que les uns invoquent la nécessité d'un lien humain, les autres répondent par un vocabulaire gestionnaire qui fait échos aux réponses que reçoivent les usagers des services sociaux (Je vais examiner ça avec le service concerné et puis je reviendrai vers vous). Cet instant ainsi que le lapsus à la fin de la conversation « c'est notre objectif... On veut effectivement dématérialiser... » mettent en lumière la vacuité de certaines promesses de certains responsables politiques.



## L'ORDONNANCE BRUXELLES NUMÉRIQUE

En 2024, l'ordonnance "Bruxelles Numérique" **a été adoptée malgré une large mobilisation des acteurs de première ligne**. Dès la phase de discussion du projet, des centaines d'associations, de syndicats et d'organismes sociaux avaient exprimé leurs inquiétudes quant au risque d'exclusion lié à la généralisation du "tout-numérique".[1][2]

Ils dénonçaient :

- la disparition progressive des guichets physiques ;
- la déshumanisation du contact entre usagers et services ;
- une approche jugée "technocratique et discriminatoire", qui ignore les réalités de terrain (fracture numérique, illettrisme, précarité).

Malgré ces protestations répétées, le texte a été voté en février 2024, sans que les garanties demandées (guichets permanents, assistance téléphonique, accompagnement humain systématique) soient inscrites noir sur blanc.

24 organisations de la société civile ont alors introduit un recours à la Cour constitutionnelle pour non-respect du principe d'égalité d'accès aux services publics. La Cour n'a pas annulé entièrement l'ordonnance, mais elle a consacré **un nouveau droit fondamental** : le droit au non-numérique, c'est-à-dire le droit pour toute personne d'avoir accès aux services publics sans passer par le numérique.

L'arrêt impose en effet aux administrations bruxelloises de :

- maintenir trois canaux physiques obligatoires : guichets, téléphone, et courrier ;
- renoncer à l'argument de la "charge disproportionnée" pour les supprimer ;
- garantir un niveau de service équivalent pour tous les citoyens, même sans connexion numérique.

Malgré cette avancée, le secteur social rappelle qu'**une décision juridique ne garantit pas sa mise en œuvre effective**.

Cette victoire prouve que **la mobilisation paie et montre aussi à quel point certains responsables politiques semblent déconnectés des réalités vécues au quotidien**.



[1] Flinker, Daniel. (2024). "De quoi la campagne contre l'ordonnance Bruxelles numérique est-elle le révélateur?". Lire et Écrire Bruxelles, mars 2024

[2] Metrich, Louise. (2023). "Les associations rejettent le projet Bruxelles Numérique : « L'accueil physique est nécessaire ! »". Le Guide Social, 16 avril 2023.



## Le non recours aux droits



De retour dans le centre d'accueil des services sociaux, la caméra montre pour la première fois quelques détails du lieu. Des traces de mobilisations sont visibles (photo de manifestation, calicots). Cette séquence est plus longue que les précédentes. Le début du film montrait, en effet, une série « de cas », afin de mettre en évidence la répétition du même problème et donc son caractère systémique : la difficulté d'accès aux services sociaux due à la dématérialisation et la difficulté pour les travailleur.euse.s d'entretenir avec les bénéficiaires une relation humaine.



Cet élément exposé, nous considérons que le spectateur a assez d'éléments à sa disposition pour pouvoir suivre avec attention cette séquence qui dure presque 4 minutes. Nous suivons le trajet d'une personne engluée dans les problèmes que posent la dématérialisation.

Cet homme ne perçoit plus les allocations de chômage auxquelles elle a droit depuis 3 mois. Pendant un mois et demi, il s'est rendu au siège de la CSC (son organisme de paiement du chômage) pour tenter d'en discuter et régler ce problème.

On l'a dirigé vers l'antenne CSC de son quartier à Schaerbeek. Mais sur place, il n'y a personne pour le recevoir. On le renvoie à un numéro de téléphone à appeler pour régler son problème. Le standard téléphonique censé recevoir ses doléances ne fonctionne pas. Il n'a jamais réussi à joindre un conseiller de la CSC

En grande difficulté financière, il se tourne donc vers le CPAS afin d'obtenir un revenu de remplacement le temps de régler son problème avec la CSC. Mais le CPAS ne peut pas l'aider parce qu'ils doivent eux-mêmes contacter la CSC pour accéder à son dossier. Or ils n'y arrivent pas.

Cette personne se retrouve donc sans aucun revenu. Il ne peut plus payer son abonnement téléphonique et est donc dans l'incapacité d'effectuer les démarches qui doivent se faire en ligne. Il est aussi mis sous pression par le propriétaire de son appartement parce qu'il ne peut plus payer son loyer et risque de se retrouver à la rue.

L'assistante sociale essaye de joindre la CSC mais se retrouve confrontée au même problème que le bénéficiaire. La communication se coupe. Il est impossible de joindre l'organisme de paiement. Face à cette démonstration, le bénéficiaire se tourne vers la caméra pour prendre à témoin les spectatrices du film : « Toujours c'est comme ça ! »

Jusqu'ici, l'équipe du film avait décidé de ne pas montrer le visage de bénéficiaires. Pour des raisons de point de vue, expliquées précédemment, mais aussi pour respecter leur anonymat. Cet anonymat est ici rompu parce que le bénéficiaire souhaite clairement témoigner de la dimension scandaleuse de sa situation. Il n'est pas placé ici comme « victime » mais comme un « lanceur d'alerte », actif.

La séquence se clôture sur un moment où la travailleuse et le bénéficiaire ne communiquent plus. Parce que le « système » impose cette situation. La travailleuse écrit un email tout en étant, au son, mise en attente sur un standard téléphonique.



## CONSÉQUENCE DE LA DÉMATÉRIALISATION POUR LES USAGER.ÈRES : LE NON RECOURS AUX DROITS

Nous l'avons vu, la dématérialisation des services sociaux accentue l'isolement social, car elle réduit les contacts humains directs. L'utilisateur se retrouve seul.e face à un écran et doit accomplir ses démarches sans accompagnement personnalisé, ce qui accroît l'exclusion des personnes déjà précarisées.

Par ailleurs, l'une des conséquences les plus directes de la dématérialisation est l'augmentation du non-recours aux droits.

« Avec la disparition d'une médiation humaine au guichet, on perd un facilitateur qui pouvait non seulement rappeler la possibilité d'accès à certains droits à un usager, mais aussi se charger d'activer le droit à sa place si l'usager se retrouvait en difficulté. Tout le monde n'ayant pas forcément un tiers qui peut l'aider dans ses démarches, se retrouver seul devant un écran aboutit fréquemment à des abandons. »[1]

Plus d'une personne sur deux éligible à une aide sociale ne la reçoit pas, soit un taux de non-recours supérieur à 50 %.

Mis à part le manque d'accompagnement humain face à la digitalisation croissante des services sociaux, le non-recours peut s'expliquer par plusieurs autres facteurs[2] :

- Un manque d'information sur l'existence des droits et des démarches nécessaires.
- La complexité administrative des procédures à suivre.
- Une stigmatisation sociale pouvant dissuader la demande.
- La crainte du contrôle administratif ou fiscal.



[1] ARC. (2021). "Quand le digital s'attaque au travail social". ARC, publiée le 31 mars 2021

[2] SPP Intégration Sociale. (2021). Proposition d'actions transversales pour un plan de lutte contre le non-recours aux droits sociaux. Pour un meilleur accès aux prestations sociales et aux droits dérivés. Bruxelles



## COUVERTURE MÉDIATIQUE DE LA FRAUDE SOCIALE ET DU NON-RECOURS AUX DROITS EN BELGIQUE

ENTREPRISES

### Des cas de fraude sociale constatés dans un tiers des entreprises contrôlées



[Trends-Tendances \(17 août 2025\)](#)

La question du non-recours aux droits (40 à 50%) est bien moins médiatisée que celle de la fraude sociale en Belgique alors que le non-recours touche un nombre bien supérieur de personnes que la fraude sociale (4% à 5%)[1]. La fraude sociale est largement relayée par les médias nationaux et régionaux, souvent à travers des cas concrets.

Des ministres comme David Clarinval (MR) ont également communiqué activement sur leurs « plans d'action contre la fraude sociale », par exemple via la mise en place du registre des associés actifs et des aidants indépendants. Ces campagnes sont souvent reprises dans la presse économique (L'Écho, La Libre) et politique, illustrées par des images d'inspecteurs sur le terrain et des montants en millions d'euros recouverts. [2] Les histoires de fraude sont plus faciles à raconter et à illustrer par des cas concrets et marquants, avec des « coupables » identifiables. Présenter les allocataires sociaux comme des fraudeurs sert parfois d'argument pour restreindre l'accès aux droits, ce qui détourne l'attention des vrais enjeux du non-recours.[3]

À l'inverse, le non-recours aux droits sociaux, qui touche pourtant près d'une personne sur deux en Belgique, reste peu traité dans les médias grand public. Ce sont plutôt des médias spécialisés ou associatifs qui en parlent de manière détaillée en mettant en avant des situations de complexité administrative, de fracture numérique ou de stigmatisation qui découragent des ayants droit d'accéder à leurs prestations.

Lutter contre la fraude sociale donne l'image d'une gestion rigoureuse des finances publiques, alors que reconnaître l'ampleur du non-recours sous-entendrait des défaillances institutionnelles et la nécessité d'investir dans l'accessibilité des droits.

1] Legros, S. (2022). Un État social très actif... dans la chasse à la fraude sociale. Les Équipes Populaires.

[2] Clarinval, D. (2024). Mesures contre la fraude sociale: déjà plus de 55 000 inscriptions dans le registre des associés actifs et des aidants. Cabinet du Ministre des Classes moyennes, des Indépendants, des PME et de l'Agriculture.

[3] Dechamps, C. (2023). Non-recours: donner de la voix pour déverrouiller l'accès aux droits. Axelle Magazine.



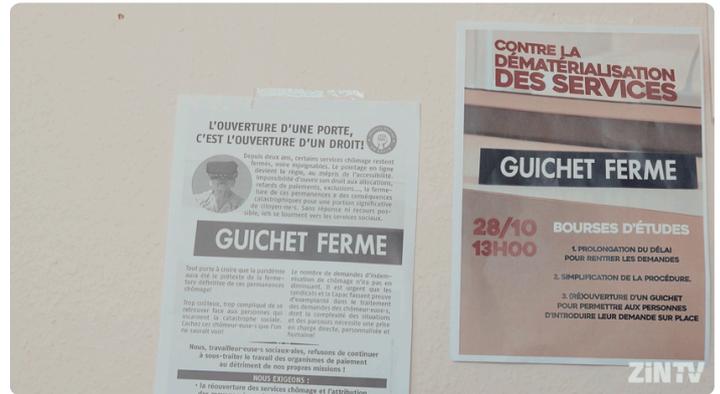
## Le secteur social se mobilise



La séquence suivante montre une mobilisation des travailleur.euse.s sociaux devant la CSC. Elle est montée comme une réponse directe à la situation à laquelle nous venons d'assister. Une travailleuse partage une histoire qui semble similaire à celle de la séquence précédente. Ce témoignage croise les difficultés que nous avons pu observer lors des entretiens entre usagers et travailleurs filmés mettant ainsi en lumière le côté structurel du problème. Encore une fois, même si le système provoque une forme d'impuissance, le secteur social se mobilise pour dénoncer et trouver des solutions.



## La déshumanisation de l'accueil



La séquence suivante propose un montage de différentes situations qui terminent toujours par le même constat : « On va envoyer un mail ».

Elle se clôture par des images de gestes qui symbolisent la déshumanisation de l'accueil qui impose de traiter les personnes comme des numéros, des fichiers informatiques.

Les bips de scanner et les roulements de l'imprimante reviennent.

Ces sons font la transition avec la séquence suivante qui montre une mobilisation collective.

L'intention est ici d'exprimer que ce qui se déroule dans ce petit guichet d'accueil social, se passe dans tous les autres centres d'accueil de Belgique.



## CONSÉQUENCE DE LA DÉMATÉRIALISATION SUR SUR LES TRAVAILLEUR·SE·S

La digitalisation transforme profondément **la nature du travail social**.

« Une partie de plus en plus importante de notre travail revient à effectuer la sous-traitance des services dématérialisés : on prend des rendez-vous, on remplit des formulaires en ligne, on crée des adresses e-mail, on scanne et envoie des documents... »[1]

« Ce travail administratif d'encodage de données, de prestation d'actes purement techniques et de gestion de dossiers pour le compte d'autres administrations ou institutions transforme aussi la nature de notre métier : être face à notre ordinateur réduit la qualité de l'échange humain et le temps disponible pour un accompagnement global. »[2]

Ces tâches techniques et administratives prennent le pas sur **la dimension relationnelle** du métier qui devrait pourtant être centrale. Les travailleur·se·s sociaux·ales deviennent alors des sous-traitant·e·s administratifs, chargé·e·s d'effectuer pour les usager·ère·s des démarches désormais quasi impossibles à réaliser sans accompagnement.

Les professionnel·le·s se retrouvent à travailler dans l'urgence et doivent répondre à des demandes ponctuelles et immédiates **sans pouvoir prendre le recul nécessaire** pour penser les situations dans leur complexité.

« On est de plus en plus amené·e·s à travailler dans l'urgence, avec des demandes très ponctuelles, ce qui rend beaucoup plus difficile la réalisation d'un réel travail social qui prenne en compte la complexité et la singularité des parcours individuels. »[3]

Les travailleur·se·s sociaux·ales décrivent un sentiment de perte de sens doublé d'une souffrance morale : celle de devoir faire fonctionner un système défaillant et violent.

« On se retrouve alors pris·e·s au piège, contraint·e·s d'être un maillon qui permet à un système inadéquat de fonctionner. »[4]

La dématérialisation provoque aussi une **fragmentation** du travail collectif et une **déresponsabilisation** des institutions car le passage au numérique à distance éloigne les travailleur·se·s de la réalité concrète des usager·ère·s.

« Avec la digitalisation du guichet, c'est comme si les télétravailleurs semblaient se déresponsabiliser de l'accès aux services. À distance, ils ne se rendent pas compte de la difficulté de les joindre (il est arrivé qu'un usager ait dû composer 40 fois le numéro de son syndicat pour avoir quelqu'un au bout du fil). »[5]

Cette distance favorise **l'invisibilisation du problème**. D'autant plus que la vulnérabilité numérique est en partie compensée par les travailleur·se·s sociaux·ales ce qui masque la défaillance structurelle du système. Autrement dit, plus iels pallient le manque d'accessibilité, plus les difficultés sont invisibilisées.

[1] (2021). "Quand le digital s'attaque au travail social". ARC, publiée le 31 mars 2021

Ibid

[2] Ibid

[3] Ibid

[4] Ibid

[5]



« Notre collectif est né en juin 2021, lors de la deuxième vague de la pandémie, période pendant laquelle, nous, travailleuses sociales et travailleurs sociaux de première ligne, nous sommes retrouvés complètement isolés et submergés.

La quasi entèreté des services publics, privés et parapublics ont compté sur la numérisation pour rester accessibles, oubliant ainsi toute une partie de la population, dont les plus précarisés.

Nous avons rempli des déclarations d'impôts, des demandes de bourses d'études, d'allocations de loyers, d'allocation de chômage. Nous avons fait des démarches bancaires, imprimé et téléchargé des documents pour et avec chaque personne qui se sont adressées à nos services sociaux.

Or, lorsque les cafés ont réouvert et que les compagnies aériennes ont repris leurs activités, les portes des services publics qui donnent accès à des droits, aussi essentiels qu'un revenu de remplacement, sont restés fermés.

30 mois se sont écoulés depuis mars 2021.

On attend toujours.

L'accès aux droits passe par un accès possible aux services.

Il est de votre devoir de tout mettre en œuvre pour réouvrir. »



Le film se clôturé sur les images du collectif « travail social en lutte » qui arpente les rues de Bruxelles pour aller jusqu'au siège de la CSC afin d'y faire entendre les revendications qui sont énoncées au son.



## LE COLLECTIF TRAVAIL SOCIAL EN LUTTE

Le film suit le collectif Travail Social en Lutte qui a vu le jour en 2020. Lors du premier confinement, au printemps 2020, une vingtaine de professionnel·le·s du social, en majorité issu·e·s de l'associatif bruxellois, se réunissent en ligne lors d'une discussion intitulée : Le social est-il essentiel?[1] Ce moment d'échange a permis de partager leur inquiétude face à la fermeture des guichets sociaux, à la numérisation forcée des démarches administratives et à au renforcement de la précarisation des publics pauvres. L'objectif premier du collectif est alors de rassembler largement au-delà des cadres syndicaux ou institutionnalisés, dans une logique horizontale et auto-organisée, afin de porter publiquement la voix et les revendications du terrain.[2]



Dès la sortie du confinement, iels agissent autour d'un enjeu partagé : la lutte contre la dématérialisation des services sociaux.

A partir de juin 2020, les membres du collectif construisent une campagne qui débouchera, en octobre 2021, sur la publication d'une carte blanche signée par plus de 200 travailleur·euse·s de terrain : Quand la fracture sociale se numérise.[3]

Leur première action s'est tenue devant la Direction des Allocations d'études de la Fédération Wallonie-Bruxelles, en réaction à la fermeture de ses guichets d'aide pour l'introduction des demandes de bourses d'études. Cette action a été filmée par notre équipe et se retrouve dans le film.

Le collectif Travail Social en Lutte se distingue par un fonctionnement horizontal, sans hiérarchie formelle, et cherche à donner la parole directement aux acteur·trice·s du secteur. Il milite pour la revalorisation des fonctions, un refinancement structurel du social et le renforcement de l'accès aux droits pour les publics accompagnés.

Depuis, le collectif demeure très mobilisé sur le terrain social et politique, tout en tissant des alliances avec d'autres collectifs contre les politiques qui cherchent à détruire les droits sociaux.



[1] (2021). "Quand le digital s'attaque au travail social". ARC, 2021

[2] Bergé, Jehanne. (2024). "Réhumaniser le travail social par la force de la mobilisation collective". Le Guide Social, 2024.

[3] Travail Social en Lutte. (2023). "Quand la fracture sociale se numérise"