

Déontologie des travailleurs sociaux

Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme septembre 2003¹

I) Principes généraux

A) Champ d'application : tous les travailleurs sociaux

Le titre d'assistant social est protégé par la loi du 12 juin 1945. Seules les titulaires du diplôme requis peuvent porter ce titre.

Dans les faits, le travail social est parfois accompli par des personnes qui ne sont pas titulaires du diplôme d'assistant social.

Il convient d'être attentif à la protection du titre, à la spécificité de la formation, aux compétences professionnelles des assistants sociaux². Dès lors, il faut privilégier le recrutement d'assistants sociaux pour des fonctions impliquant un travail social.

Pour de multiples raisons, ce n'est pas toujours possible. En conséquence, le Centre plaide pour une approche large de la question de la déontologie qui s'applique à tout travailleur amené à accomplir des missions de travail social, quels que soient leur formation, leur diplôme et/ou leur expérience. C'est la raison pour laquelle nous parlerons de « travail social » et de « travailleurs sociaux ».

Nous n'avons pas abordé ici les règles déontologiques qui pourraient s'appliquer à d'autres intervenants. Nous pensons par exemple aux psychologues, aux médecins, aux infirmiers, voire même aux avocats qui disposent chacun de leurs propres règles déontologiques. De même, les services de police, qui sont amenés à procéder à des arrestations en vue d'un éloignement du territoire, ont leur propre code de déontologie.

B) La déontologie

Le travail social en général, et donc pas seulement en droit des étrangers, connaît un certain nombre de règles déontologiques reprises tant dans des textes internationaux³ que nationaux⁴. Ces règles se fondent sur le principe selon lequel tout travail social implique une relation de confiance entre le(s) bénéficiaire(s) et le prestataire⁵. Aucun de ces textes n'a force obligatoire. Ils n'en constituent pas moins des balises importantes auxquelles tout travailleur social peut se référer et un cadre que tout employeur, qu'il soit public ou privé, doit intégrer dans les orientations et les directives qu'il donne à ses travailleurs.

Nous n'aborderons pas ici de manière exhaustive les différents éléments qui constituent les principes déontologiques en travail social : non-discrimination, responsabilité de l'action, discrétion et secret professionnel, indépendance technique, primauté de l'intérêt et de la volonté des personnes ou des groupes, neutralité, information et consentement des bénéficiaires, concertation et travail en équipe, formation continuée, valorisation de la profession, reconnaissance des limites de l'action, ...

¹ Version mise à jour en octobre 2005

² Abraham FRANSSSEN, « Les tensions identitaires des assistants sociaux », *L'assistant social entre aide et contrôle ?*, Haute école Henri Spaak, Département social, pp. 118, 119 et 129;

³ « Principes éthiques en travail social », Fédération internationale des travailleurs sociaux (IFSW), document adopté lors de l'AG du 6-8 juillet 1994.

⁴ « Code de déontologie », Union professionnelle francophone des assistants sociaux (UFAS), édition 2002.

⁵ Cfr. article 1.9 du code de déontologie de l'UFAS et Yves CAELEN, « Une profession dans la tourmente ? La pratique du travail social face aux dérives sécuritaires », *Hémisphère gauche*, n°1, septembre 2002, p. 231 ;

Nous ne développerons que certains de ces points qui nous ont paru spécialement pertinents.

1 Le secret professionnel⁶

Le secret professionnel constitue, pour les travailleurs sociaux, une obligation légale. En effet, l'article 458 du code pénal leur est d'application⁷. Ils sont en effet des confidentiels, par état ou par profession, de secrets qu'on leur confie.

Le secret professionnel est d'abord une obligation de se taire pour le donneur d'aide et un droit pour le demandeur. Cette obligation de silence s'impose à l'égard de toute personne y compris à l'égard des collègues, de l'employeur ou des supérieurs.

Il ne constitue un droit (de se taire ou de parler) pour le travailleur social que lors d'un témoignage en justice.

2 Protection de la vie privée – confidentialité

Complémentaire aux dispositions relatives au secret professionnel, les travailleurs sociaux sont également tenus au respect des dispositions nationales (loi du 8 décembre 1992) et internationales (Convention européenne de sauvegarde des droits de l'Homme et des libertés fondamentales, ...) garantissant le respect de la vie privée.

Ces textes imposent, dans certaines limites, une obligation de confidentialité à l'égard d'informations ou de faits relevant de la vie privée.

3 Le consentement et l'information

Il est acquis, au niveau des règles déontologiques, que les travailleurs sociaux ne peuvent mener leur action qu'avec le consentement des bénéficiaires⁸.

Ceci implique nécessairement une obligation d'information sur les conséquences potentielles de l'action afin que le consentement puisse être éclairé. Cette obligation d'information peut aller jusqu'à l'accès du bénéficiaire aux rapports qui le concernent⁹. De même, il ne peut communiquer des renseignements à d'autres services qu'après en avoir informé le client¹⁰.

4 Non-discrimination

Outre les dispositions légales existantes, la plus récente étant la loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination, le principe de non-discrimination est repris dans les règles déontologiques.

Toute action ou toute décision doit donc se fonder sur des critères neutres, objectifs et motivés. Cela exclut tout régime de faveur.

⁶ Voir Catherine BOSQUET, « Réflexions autour du secret professionnel », Chronique des droits de l'Homme n°95, Ligue des droits de l'Homme, décembre 2002/janvier 2003, p 9.

⁷ « Les médecins, chirurgiens, officiers de santé, pharmaciens, sages-femmes et toutes autres personnes, dépositaires, par état ou par profession, des secrets qu'on leur confie qui, hors le cas où ils sont appelés à rendre témoignage en justice et celui où la loi les oblige à faire connaître ces secrets, les auront révélés, seront punis d'un emprisonnement de huit jours à six mois et d'une amende de cent francs à cinq cents francs. »

⁸ « Le consentement du client est toujours requis avant que l'assistant social entreprenne une action ou un traitement social », article 5.3 - « L'accord du client est de rigueur pour toute investigation préalable à l'action et pour toute intervention », article 6.1., code de déontologie de l'UFAS.

⁹ Article 3.3.2. des règles déontologiques internationales des assistants sociaux (IFSW)

¹⁰ Article 6.2 du code de déontologie de l'UFAS.

II) Travailleurs sociaux en droit des étrangers

Le travail social en droit des étrangers, et spécialement dans le cadre de la procédure d'asile, comporte une double spécificité dont il convient de tenir compte : des dispositions pénales particulières et le refus de séjour impliquant, potentiellement, un éloignement du territoire.

A) Dispositions pénales particulières

Le travail social implique souvent un contact avec des populations marginalisées, exclues mais aussi ayant des comportements considérés hors-la-loi (jeunes délinquants, toxicomanes, condamnés, ...). Si l'on peut discuter de la pertinence de joindre à ces catégories les étrangers en séjour irrégulier (ils n'ont commis aucun délit et/ou ne sont que très exceptionnellement condamnés pour infraction à la loi sur les étrangers), il est un fait qu'il existe des dispositifs de nature contraignante (délivrance d'ordres de quitter le territoire, arrestation et détention administrative, éloignements forcés, ...) auxquels ils sont soumis. L'objet de la présente note n'est pas de questionner ce dispositif. Cependant, nous ne pouvons taire notre souci d'une réflexion sur la déontologie des travailleurs sociaux qui travaillent dans ces structures spécifiques (et spécialement les centres fermés) auxquels la présente réflexion s'applique également.

Du point de vue du travailleur social, il faut attirer l'attention sur l'existence des dispositions pénales spécifiques contenues dans la loi du 15 décembre 1980. Les articles 77 à 77 sexies contiennent en effet différentes infractions qui peuvent être reprochées aux personnes qui aident ou assistent un étranger pour une entrée ou un séjour illégaux. Bien sûr les conditions d'application de ces articles sont limitées et doivent être strictement interprétées. Néanmoins, en 2002 des travailleurs sociaux qui ont apporté aide et conseil dans un cadre professionnel ont fait l'objet de poursuites pénales, en ce compris de la détention préventive, sur base de ces dispositions légales¹¹.

Dès lors, travailler avec et pour des étrangers dont le statut de séjour est précaire ou inexistant comporte certains risques spécifiques que les travailleurs sociaux des autres secteurs ne rencontrent pas de manière aussi directe.

B) Comment parler d'un travail d'insertion ?

Même si c'est discuté et critiqué¹², un des objectifs du travail social est l'insertion dans la société par la valorisation des compétences et des potentialités individuelles du demandeur d'aide dans une perspective d'autonomisation, de sécurité et surtout de travail¹³.

¹¹ A la suite de ces arrestations, les travailleurs sociaux se sont constitués en « Comité de vigilance en travail social » qui a élaboré une Plate-forme dont les objectifs prioritaires ont été définis comme suit :

1° Apporter un soutien aux travailleurs sociaux qui subissent des pressions et des menaces qui les empêchent d'exercer correctement leur métier, en réaffirmant fortement ces principes de base, mais aussi, si nécessaire, par un travail de soutien et de défense plus individualisé.

2° Faire pression sur les employeurs pour les amener à prendre position en la matière et à apporter leur soutien aux travailleurs sociaux faisant l'objet de pressions illégitimes de la part d'une quelconque autorité.

3° Dénoncer auprès de l'opinion publique les différentes situations de dérapage que nous aurions à connaître, ainsi que les logiques sécuritaires et les dérives inquiétantes qui en découlent, en montrant de quelle manière elles rendent difficile, sinon impossible, l'exercice d'un travail social respectueux des personnes pourtant indispensable au maintien et à la consolidation du lien social.

4° Faire pression sur les politiques pour adapter les législations et «bétonner» les principes de base du travail social dans des textes précis, non pas dans le souci de se protéger frileusement, mais de manière à garantir à l'usager une aide et un accompagnement qui sont clairement et nettement distincts d'une action répressive et/ou de simple contrôle.

¹² Voir Bernard HENGCHEN, « Travail social et politiques sécuritaires : une cohabitation conflictuelle », in Hémisphère gauche, n°1, septembre 2002 et Abraham FRANSSSEN, « Les tensions identitaires des assistants sociaux », L'assistant social entre aide et contrôle ?, Haute école Henri Spaak, Département social, pp. 128 ;

Comment parler de l'insertion dans la société des étrangers qui font l'objet d'une décision de refus de séjour (ordre de quitter le territoire) ou des demandeurs d'asile qui sont soumis à un régime spécifique (plan de répartition, aide en nature dans des centres, pas d'accès au travail, ...) dont une des finalités vise précisément à ce qu'ils ne s'insèrent pas trop dans la société dans l'attente d'une décision sur la recevabilité (positive pour une minorité d'entre eux, négative pour les autres) ?

Il y a là une contradiction spécifique au travail social en droit des étrangers. Lorsque l'on fait une ligne de partage, même si elle est floue, entre les « bons » et les « mauvais » pauvres (allocataires sociaux), à savoir entre ceux qui ne sont pas en état de travailler et ceux qui le sont (et qui ne travaillent pourtant pas)¹⁴, il faut également prendre en compte, cette catégorie spécifique que constituent les étrangers (demandeurs d'asile ou non) qui sont en état de travailler mais qui ne le peuvent légalement pas.

Quand Robert CASTEL parle de la deuxième catégorie de personnes, il écrit que « *le déficit renvoie à une carence de l'organisation sociale qui ne fournit pas à ses membres les moyens de s'intégrer* » ajoutant que les exclus « *auront été invalidés par la conjoncture, mais ne sont pas des invalides au sens où l'incapacité serait de leur fait* »¹⁵, il faut entendre conjoncture légale, à côté de conjoncture économique, sociale ou politique, si l'on veut y intégrer ceux qui veulent, qui en ont les capacités mais qui n'y sont pas autorisés.

Ce cadre restreint l'essentiel du travail social aux droits minimaux qui sont reconnus aux bénéficiaires (au niveau de l'accueil ou de la procédure) et l'insertion ici strictement limitée à l'exercice de ces quelques droits à savoir une autonomisation partielle sans qu'il soit question de travail¹⁶.

III) Travailleurs sociaux pour les pouvoirs publics¹⁷

Les travailleurs sociaux dont l'employeur est un pouvoir public (fédéral, fédéré ou communal) peuvent être confrontés à des difficultés spécifiques. En effet, si un opérateur privé peut se doter d'un objet social, d'objectifs, de valeurs et d'un mode de fonctionnement de manière relativement autonome, il n'en va pas de même pour les organes de l'Etat.

S'il revient à ces organes de mener des politiques de prévention, d'aide et d'accompagnement à ceux qui en ont besoin, ils sont également dépositaires, à l'exclusion de tout autre acteur, de fonctions de contrôle et de répression en cas de violation de la loi¹⁸.

Dans le chef des travailleurs sociaux, la rencontre ces deux fonctions (aide/prévention et contrôle/répression) peut être source de tensions. En effet, la tentation de vouloir profiter

¹³ Claudine LELEUX, « Présentation », L'assistant social entre aide et contrôle ?, Haute école Henri Spaak, Département social, pp. 10 à 17 ;

¹⁴ Manu GONCALVES, « Entre le normal et le pathologique, des interstices pour travailler le social », L'assistant social entre aide et contrôle ?, Haute école Henri Spaak, Département social, p 140 ;

¹⁵ Robert CASTEL, « Du travail social à la gestion sociale du non-travail », L'assistant social entre aide et contrôle ?, Haute école Henri Spaak, Département social, p 167 ;

¹⁶ Pour ce qui est de la sécurité (CI LELEUX, op.cit, p 17), pouvons-nous formuler l'hypothèse que le régime spécial auquel sont soumis les demandeurs d'asile dans la première phase de la procédure (plan de répartition, centres ouverts ou fermés, aide en nature, ...) constitue une illustration type d'une politique de prévention ciblée à un groupe particulier de personnes considérées comme potentiellement dangereuse pour la société ?

¹⁷ Claudine LELEUX, « Etat et société : le contrôle et l'aide de l'Etat », L'assistant social entre aide et contrôle ?, Haute école Henri Spaak, Département social, p.21 ;

¹⁸ CI LELEUX, op.cit, p.25 ;

de la relation de confiance qui se crée dans le cadre du travail social pour des finalités de contrôle et de répression ne doit pas être niée¹⁹.

A cet égard, on avance parfois l'argument que tout le monde doit respecter la loi, en ce compris les travailleurs sociaux, et que les fonctionnaires sont tenus à une obligation de dénonciation en vertu de l'article 29 du Code d'instruction criminelle²⁰. Ceci appelle plusieurs commentaires.

On se trouve ici dans un conflit entre plusieurs dispositions légales entre lesquelles le travailleur social doit trancher. Respect du secret professionnel (article 458 du code pénal) et de la vie privée (loi du 8 décembre 1992) versus article 29 du code d'instruction criminelle. Il y a plusieurs arguments pour faire primer les premiers sur le second : pas de sanction en cas de violation de l'article 29 du CIC alors que des peines de prisons et d'amendes sont prévues dans l'article 458 CP. Par ailleurs, l'article 29 du CIC prévoit une dénonciation au Procureur du Roi et non à l'Office des Etrangers ou au Ministère de l'Intérieur. On ne peut donc se baser sur cet article pour contraindre à une collaboration avec ces services²¹. Enfin, les règles déontologiques prévoient que le travailleur social doit donner la primauté à l'intérêt des personnes ou des groupes pour lesquels il intervient²².

IV) Suggestions

A) Pour tous les travailleurs d'une institution

Il importe de mettre en place des règles éthiques qui concernent tous les travailleurs des centres quelle que soit leur fonction (équipe sociale, équipe médicale, équipe administrative, direction, ...).

- Clarté des directives

L'autorité doit donner des directives claires et précises sur l'objet, les missions et les finalités du travail dans les centres d'accueil. Ces directives doivent prendre en compte certains principes généraux tels qu'ils ont été développés ci-dessus : protection de la vie privée et non-discrimination. Ceci implique une organisation du travail et des règles de fonctionnement internes qui permettent de garantir effectivement le respect de ces principes.

B) Pour les travailleurs sociaux

1 Garanties renforcées

Compte tenu de l'ambiguïté potentielle du statut du travailleur social pour un pouvoir public (entre aide et contrôle), nous suggérons que les conditions d'encadrement et de

¹⁹ Souvenons-nous par exemple de la controverse provoquée au mois de septembre 2002 par l'expérience pilote que le Ministre de l'Intérieur a voulu lancer en demandant aux travailleurs sociaux du CPAS d'Anvers de collaborer activement avec l'Office des Etrangers pour inciter les étrangers illégaux à quitter le territoire en lui transmettant toute information utile à leur sujet. Il était fait explicitement référence au fait que les travailleurs sociaux avait, compte tenu de leur action, un accès privilégié aux personnes et aux informations les concernant.

²⁰ « Toute autorité constituée, tout fonctionnaire ou officier public, qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquerra la connaissance d'un crime ou d'un délit, sera tenu d'en donner avis sur-le-champ au procureur du Roi près le tribunal dans le ressort duquel ce crime ou ce délit aura été commis ou dans lequel l'inculpé pourrait être trouvé, et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs ».

²¹ Certains considèrent même l'article 29 comme étant devenu obsolète, opinion que nous ne partageons pas, Catherine BOSQUET, « Réflexions autour du secret professionnel », Chronique des droits de l'Homme n°95, Ligue des droits de l'Homme, décembre 2002/janvier 2003, p 9.

²² Article 2.3 du code de déontologie de l'UFAS. Voir également article 1.10 du code de déontologie des assistants sociaux de CPAS (FéWASC) ;

travail comportent des garanties renforcées afin d'assurer les missions premières du travail social et d'offrir une protection efficace contre les tentatives ou les tentations d'une collaboration, contrainte ou acceptée, avec les services de contrôle et/ou de répression. Ces assurances pourraient se traduire par :

- La garantie d'un travail social effectif

Sans remettre en cause les fonctions de contrôle et de maintien de l'ordre que d'autres acteurs tiennent (Office des étrangers, services de police, ...), il faut éviter qu'au nom de ce contrôle, le travail social soit rendu impossible ou à ce point difficile qu'il ne puisse plus se faire dans des conditions de professionnalisme et de qualité minimales²³.

Il convient de rappeler que le travail social est intrinsèquement incompatible avec un contrôle de nature policier²⁴. Au début des contrats de sécurité le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme a pris de nombreuses fois position pour attirer l'attention sur les dangers d'une confusion entre fonction de prévention et de répression et sur la nécessaire indépendance des travailleurs sociaux à l'égard des services de police.

- Adoption d'un Code déontologie

Inspiré des principes reconnus au niveau international (IFSW) et national (UFAS), un Code de déontologie spécifique pourrait être adopté. Il devrait faire l'objet d'une concertation préalable et approfondie avec toutes les personnes concernées.

Cette concertation doit permettre de répondre à l'article 2.3.1.²⁵ des principes éthiques en travail social qui précèdent le code de déontologie de l'ISFW et qui dispose que « *quand les travailleurs sociaux sont supposés participer au contrôle des citoyens, ils sont obligés de clarifier leur position éthique* ».

2 Tous les travailleurs sociaux

Le travail social doit être réservé en priorité aux professionnels (assistants sociaux). Cela implique une reconnaissance de ce travail, notamment par l'adoption d'un budget et d'un cadre suffisant et y pourvoir.

Néanmoins, nous plaçons pour que le code de déontologie, à adopter, et les directives s'adressent à tous les travailleurs qui sont amenés à effectuer, en tout ou en partie, du travail social. La nature et l'étendue de ce travail social doivent être reconnus dans le cadre des fonctions non attribuées à des assistants sociaux (ex personnel infirmiers). Il faut également tenir compte des règles de déontologie spécifiques à certaines professions (ex : médecins, ...).

3 Information, accès au dossier et consentement

L'information des demandeurs d'asile sur sa situation juridique et sociale, sur l'étendue de ses droits et obligations doit être considéré comme un droit. Il doit pouvoir avoir accès à

²³ Yves CAELEN, « Une profession dans la tourmente ? La pratique du travail social face aux dérives sécuritaires », *Hémisphère gauche*, n°1, septembre 2002, p. 230 à 232 ;

²⁴ Bernard HENGCHEN, « Travail social et politiques sécuritaires : une cohabitation conflictuelle », in *Hémisphère gauche*, n°1, septembre 2002, p. 224. Il illustre son propos par « le rôle que l'on veut faire jouer aux travailleurs sociaux dans les centres fermés pour illégaux, dans l'éloignement des déboutés au départ des centres d'accueil, aux médecins et psychologues dans les expulsions forcées ... ». Il parle d'injonctions de l'autorité qui vont clairement à l'encontre de l'éthique professionnelle et de l'essence même du travail psychosocial.

²⁵ qui vise spécialement les zones de conflit que peuvent rencontrer les travailleurs sociaux dans leur action.

son dossier social et doit donner son consentement préalable à toute action que le travailleur social se propose de faire pour lui.

4 Supervision/intervision et parole collective

L'intervision ou la supervision constituent des garanties d'un travail social de qualité en ce qu'elles permettent l'échange d'expérience, la mise en commun des problèmes rencontrés et un rappel des balises permettant d'éviter des dérives ou des excès préjudiciables²⁶.

Il s'agit également de pouvoir problématiser et de généraliser les questions rencontrées au départ de situations individuelles de manière à les analyser et à élaborer une parole collective²⁷.

²⁶ Exemple, voir article 3.4. b) et titre 5 du code de déontologie de la FéWASC ;

²⁷ Bernard HENGCHEN, « Travail social et politiques sécuritaires : une cohabitation conflictuelle », in *Hémisphère gauche*, n°1, septembre 2002, p. 225

V) Sources

- « Principes éthiques en travail social », Fédération internationale des travailleurs sociaux, document adopté lors de l'AG du 6-8 juillet 1994 ;
- « Code de déontologie des assistants sociaux de CPAS », Fédération wallonne des assistants sociaux de CPAS (FéWASC), juin 2001 ;
- « Code de déontologie », Union professionnelle francophone des assistants sociaux (UFAS), édition 2002 ;
- « L'assistant social entre aide et contrôle ? », ouvrage collectif, Haute école Paul-Henri Spaak, département social, 2002 ;
- « Le travail social dans la tourmente », dossier paru dans Hémisphère gauche n°1, Septembre 2002 (avec des contributions de Bernard HENGCHEN, Yves CAELEN, Nicole MAYER et Eric PICARD) ;
- Communiqué de presse de la Fédération des Centres de Services Sociaux (FCSS), 13 septembre 2002 ;
- Note concernant le guide pratique pour l'assistance des migrants dans papiers proposée par le PICUM, plate-forme européenne, 22 octobre 2002 ;
- « Deontologische code voor de CLB-Medewerker », Ministerie van de Vlaams Gemeenschap, département onderwijs, 3 décembre 2002 ;
- « Déontologie du travail social : un combat d'actualité », la Chronique de la Ligue des droits de l'Homme, n°95, décembre 2002/janvier 2003 ;
- Plate-forme du Comité de vigilance en travail social, 22 avril 2003 ;
- « Réflexions autour du secret professionnel », Catherine BOSQUET, Comité de vigilance en travail social, 22 avril 2003 ;
- « Ethische Code van het Medisch Steunpunt Mensen Zonder Papier en in de hulpverlening aan mensen zonder wettig verblijf », doit être adopté par le Conseil d'administration au début du mois de septembre 2003.