



**Educateurs de  
rue : réfléchir  
ensemble  
l'éthique  
professionnelle**

*Ural Manço*

## **Cet article présente les questions d'éthique professionnelle abordées par un groupe de travailleurs sociaux de rue, ceux qui apportent le service social et l'accompagnement éducatif jusqu'au cœur des quartiers. La clarification de notions déontologiques telles qu'elles apparaissent à travers la pratique professionnelle des participants constitue l'objectif de ces groupes de discussion tenus à Bruxelles en 2011-2102. Il s'agit de trouver des éléments transversaux dans les pratiques et les conceptions nécessairement différentes d'une commune à l'autre, voire d'une structure éducative à l'autre.**

Des différences légitimes existent, bien entendu, entre les méthodes et les techniques des professionnels socio-éducatifs, de même qu'entre les finalités et les missions des équipes dans chaque localité. Ces différences trouvent leur origine dans les formations initiales très différentes des professionnels du travail social de rue, mais aussi dans les contextes locaux et dans les cadres institutionnels dans lesquels ce travail s'effectue.

### **L'éthique entre valeurs personnelles, politiques et professionnelles**

L'éthique ou les valeurs qui la constituent se révèlent à travers le sens que le travailleur social met dans son action professionnelle. Le sens de son action, c'est la signification précise qu'il entend donner à sa pratique professionnelle et, au-delà, c'est ce qu'il veut transmettre au public. Toutefois, le travail social de rue se trouve tiraillé entre les valeurs institutionnelles et politiques du niveau communal, qui le finance ; les valeurs particulières des publics auxquels il s'adresse ; et les valeurs personnelles que les professionnels possèdent comme tout individu. En outre, les valeurs du travail social de rue sont en bonne partie des valeurs transversales, qui se retrouvent dans l'éthique générale du travail social. Il n'est pas possible de nier cette multiplicité de sources qui ne sont pas toujours concordantes. Ces valeurs d'origine diverse influencent directement la pratique du métier. La jeunesse de la discipline n'a pas encore permis la formation d'une éthique propre, qui soit bien établie et unanimement respectée par ses acteurs professionnels. Il serait nécessaire pour la consolidation de la profession de souligner ce qui est particulier à la déontologie du travail social de rue.

Un problème se pose quand certains travailleurs installent leurs valeurs personnelles au-dessus des valeurs professionnelles. Ils ne respectent plus les valeurs professionnelles fédératrices admises au sein de leur équipe. Chacun de ces professionnels définissant le métier selon sa propre compréhension alors que le travail social de rue est nécessairement une action collective. Quand on parle de valeurs personnelles, on marche sur des œufs puisque c'est à l'essence même de l'individu que l'on touche. Parler de l'influence éventuellement contre-productive des valeurs personnelles de l'un ou de l'autre membre de l'équipe représente quelque chose de délicat, car on pointe l'affectif et on peut très facilement blesser les collègues concernés.

Par exemple, leur éthique personnelle enseigne à certains travailleurs de rue d'aider à tout prix la personne en demande. Cette insistance peut créer des tensions à l'intérieur de l'équipe et contredire la méthodologie collective, qui tend à co-construire une solution avec le demandeur. Un tel projet de solution refuse l'assistantat social et accorde à la personne en demande un rôle actif, puisque c'est son autonomisation sociale qui est visée à terme par l'action. Si certains membres de l'équipe ne respectent pas la méthodologie collective et les valeurs qui la sous-

tendent, l'usager en demande aura une réponse ou un service différent quand il s'adresse à un membre ou à un autre membre de l'équipe. Ce qui pose avant tout un problème de cohérence dans le fonctionnement de l'institution et un problème d'équité dans la prise en charge des demandes individuelles émanant du public, puisqu'il est probable que le travailleur social de rue en question ne puisse pas s'activer de manière également diligente et avec autant d'efficacité face à d'autres personnes en demande. Le public sent chez qui, au sein de l'équipe, les valeurs personnelles prennent la place des valeurs professionnelles. Certaines personnes peuvent jouer de cette incohérence selon leurs objectifs particuliers. Dans ce type de situations, il est d'autant plus difficile de définir ce qu'est le travail de rue et de développer des stratégies professionnelles communes. Le problème se corse, si le travailleur social, qui aide envers et contre tout un usager, le fait dans un but, par exemple, prosélyte ou partisane, ou de manière sélective avec certaines catégories du public.

Un autre exemple de surimpression de valeurs personnelles sur les valeurs professionnelles s'observe dans le cas de travailleurs sociaux de rue masculins, qui refusent de travailler avec une collègue en rue en soirée, car une femme ne devrait pas se trouver en rue le soir. Le choix du collègue masculin, qui refuse d'être accompagné par une collègue en soirée, répond aussi parfois à une logique pragmatique qui veut éviter des problèmes avec un certain public ou relève des questions sécuritaires. Mais le message est clair : le public ne veut pas de femme en soirée et les professionnelles se soumettent à cette volonté. Cette attitude nuit à la cohérence de la pratique. Elle viole la valeur d'égalité entre les individus, quelles que soient leurs différences, notamment de sexe. La transmission de valeurs liées à l'émancipation féminine et à l'égalité entre les sexes ne se fait pas quand des travailleurs sociaux sont dans cette attitude de refus envers leurs collègues féminins.

Troisième problème : lorsqu'une activité est organisée par l'équipe, un membre décide d'inviter les personnes qui fréquentent, par exemple, un lieu de culte local. Quand on lui demande d'avertir d'autres lieux de culte locaux par esprit d'équité, de neutralité et de pluralisme, il refuse de le faire en prétextant qu'il ne se rend pas dans ces lieux. Les personnes particulières ne doivent pas être neutres, mais bien le service rendu au public. Dans l'exercice de leur fonction de service (public), les travailleurs sociaux de rue sont tenus d'appliquer cette neutralité. Quand cela est rappelé à l'intéressé, on touche ses valeurs personnelles et son affectivité. Le rappel est vécu comme reproche, voire comme stigmatisation, et cela suscite un conflit dans l'équipe. Alors qu'une concertation préalable aurait pu se solder par un partage du travail : chaque membre de l'équipe se rendant dans un lieu de culte différent ou dans une association locale pour lancer les invitations.

Parallèlement au cas précédent, tous les travailleurs sociaux de rue ne doivent pas et d'ailleurs ne peuvent pas travailler avec tous les publics. Par exemple, le public toxicodépendant ou moins valide sont assez spécifiques. Il serait compréhensible de voir travailler avec ce type de publics des travailleurs qui disposent d'outils et de savoir-faire adéquats. Mais ce partage ou ces exclusivités devraient être discutés, justifiés et décidés en équipe. Chacun peut définir ses limites de compétences et ses limites personnelles, mais elles doivent être validées collectivement. La décision à prendre revient à un partage optimal des tâches selon les limites et compétences de chacun. L'objectif de ce partage étant la maximisation de l'efficacité de l'équipe. C'est aussi une valeur professionnelle d'être ouvert à l'interdisciplinarité, à la coopération, au partage des tâches, à la supervision, à la formation.

Enfin, les expériences entendues incitent à poser la question : « *le travailleur social de rue travaille-t-il au service du plan de sécurité établi par la commune ou au bénéfice du*

*programme d'action construit dans la confiance avec les usagers? »* Ces distorsions empêchent les travailleurs sociaux d'atteindre leur idéal du métier. Quand il n'y a pas de concordance entre l'idéal professionnel et l'idéal institutionnel, il peut être question de l'influence du monde politique dans le travail social. Pire encore, dans certains cas, il semble exister une forme de clientélisme : engagés par certains élus, ces éducateurs seraient considérés être à leur service. Dans le cas d'une telle imposition, les TS se trouvent dans l'obligation de verser dans un « double discours » : ils doivent se justifier tant vers la hiérarchie que vers leur public. Ce grand écart peut être source de souffrance pour certains. Les travailleurs sociaux de rue ne sont pas des pompiers. Ils ont un métier local et relationnel qui se pratique sur la durée. Ils n'opèrent qu'avec les publics qu'ils connaissent et qui les reconnaissent. Leur intervention urgente est un bénéfice secondaire qui ne doit pas revêtir un aspect sécuritaire, même si la presse ne s'intéressera bien souvent qu'à cette dimension. Si le travailleur social de rue est un médiateur entre le pouvoir local et certaines couches de la population (jeunes...), sa formation et son accompagnement professionnels ne sont pas toujours pris en considération par son employeur (souvent les villes) comme si le fait d'être issus des quartiers servis pouvait suffire au professionnel...

## Valeurs transversales

Les valeurs professionnelles fondamentales qui sont partagées par les participants sont les droits et la dignité humains, l'autonomie des individus, l'égalité entre les sexes, l'antiracisme, la non-discrimination, les pratiques démocratiques, l'indépendance d'esprit, l'esprit critique et la responsabilité citoyenne...

Ces valeurs sont intangibles et non négociables ni entre collègues ni avec les usagers. Elles invitent à mener un travail d'émancipation pour que le public acquière des outils, qui lui serviront à construire une société plus égalitaire. Un professionnel qui ne respecte pas ces valeurs commet une faute. S'ajoutent à celles-ci des principes méthodologiques propres à la pratique du métier que l'on peut appeler les valeurs professionnelles. Ces sont des outils conceptuels, qui permettent à terme la réalisation des valeurs absolues. Quand le travailleur social est conscient de ces valeurs professionnelles, il est sans doute plus à même de contribuer au cheminement des membres du public vers les valeurs sociétales citées.

Les valeurs professionnelles doivent régulièrement être mises à l'ordre du jour, car il existe un changement assez rapide au sein des équipes. Quand les effectifs se renouvellent, il faut rappeler les valeurs communes auprès des nouveaux venus. Les valeurs professionnelles sont consignées dans les chartes pédagogiques ou dans le cadre de travail officiellement adoptés par les équipes ou imposés par la coordination. Il est à souligner que les principes professionnels et déontologiques édictés par les pouvoirs publics ont tendance à se démultiplier. Chaque chef de service ayant tendance à proposer sa propre charte pédagogique ou son cadre de travail ou sa description de fonction. Même si ces textes officiels qui se succèdent d'un chef à un autre semblent assez similaires, cela ne contribue pas, bien au contraire, à clarifier les valeurs professionnelles auxquelles sont soumis les travailleurs de rue dans la pratique quotidienne de leur métier.

Les valeurs des individus particuliers ne peuvent aller à l'encontre de l'éthique professionnelle. Toutefois, pour affirmer haut et fort ce principe, il est nécessaire que l'éthique professionnelle soit clairement définie et régulièrement rappelée dans le cadre de l'activité quotidienne. Le manque de cohérence et de clarté dans les questions valorielles peut favoriser l'émergence d'une multitude d'éthiques personnelles qui se surimpriment aux valeurs professionnelles et nuire à l'image du métier. Si l'un ou l'autre collègue introduit sa propre conception dans sa pratique professionnelle, ce que les valeurs professionnelles ne sont pas clairement identifiées pour tous. Pour que tous sachent, adoptent et assument certaines valeurs, il est obligatoire de les discuter collectivement et de les redéfinir ensemble.



**Ural Manço, *Affaires d'identité ? Identités à faire. Travail social et vivre ensemble. Expériences bruxelloises* (2012)**

Qui es-tu ? La réponse à cette question est difficile à formuler dans les quartiers dont parle ce livre. En milieu populaire, la double appartenance des jeunes issus de l'immigration est souvent vécue comme une non appartenance double, handicapante et déstabilisante. Ce livre relate une recherche-action qui fut menée durant trois années par des professionnels de la cohésion sociale et du travail social interculturel.