



qu 042

Une femme se présente en burqa dans un service social : faut-il – peut-on - la recevoir ? Ou : quand l'air du temps désoriente les acteurs sociaux...

La question adressée au CNAD

Nous travaillons en équipe pluridisciplinaire dans un service social de polyvalence au sein d'un Conseil général et sommes parfois confrontés à un public de femmes portant un voile intégral avec grillage devant les yeux. Ce phénomène nous paraît en nette évolution et est à l'origine d'un débat entre nous. Certains travailleurs sociaux, ASS plus particulièrement, refusent de les recevoir, expliquant que l'absence de garantie sur l'identité de la personne ne leur permet pas d'adapter le processus d'accompagnement et surtout les expose, autant que leur public, à enfreindre les règles de confidentialité. Mais en même temps, cela revient à ôter à ces personnes le droit, qui est le leur, de bénéficier de nos interventions.

Comment se positionner dans la réception de ce public alors que les deux séries d'arguments sont fondées mais orientent sur des réponses contraires ?

Analyse de la situation

Une équipe pluridisciplinaire d'un service social de polyvalence nous interroge quant à la conduite à tenir lorsque les personnels sont « *confrontés à un public de femmes portant un voile intégral avec grillage devant les yeux* ». Certains professionnels refusent de les recevoir, d'autres estiment qu'ils n'ont pas à les empêcher de bénéficier des interventions du service. Selon notre interlocutrice, « *les deux séries d'arguments sont fondées mais orientent sur des réponses contraires* ». Comment réfléchir à cette situation et se positionner dans la réception de ce public particulier, s'interroge-t-elle ?

Pour contextualiser le problème, il convient de noter que la loi n° 2010-1192, datée du 10.10.2010, « interdisant la dissimulation du visage dans l'espace public » était en discussion au Parlement au moment où le Comité a reçu cette question et que, depuis, elle a été adoptée le 13.07 par l'Assemblée nationale, le 14.09 par le Sénat, qu'elle a fait l'objet d'une décision du Conseil constitutionnel et a été publiée au Journal Officiel le 12.10.2010.

La question interroge différents aspects liés à la posture professionnelle et aux conditions d'exercice des missions des services sociaux. Nous en aborderons trois :

1. Les principes d'ordre déontologique, leur interprétation et mise en œuvre dans les pratiques des travailleurs sociaux ;
2. Les modalités de la rencontre entre les professionnels de l'action sociale et des usagers en rapport avec la façon dont ces derniers sollicitent les services sociaux ;
3. Les conditions permettant de concilier exercice des missions du service social et pratiques professionnelles relatives aux croyances et aux convictions d'ordre religieux et culturel.

- **Les principes d'ordre déontologique, leur interprétation et mise en œuvre dans les pratiques des travailleurs sociaux**

Le premier point soulevé par la question posée introduit le principe général de l'accès de tous, sans discrimination, aux droits des usagers. L'article 2.4 des Références déontologiques pour les pratiques sociales (RDPS) rappelle que l'utilisateur « a droit au respect quelles que soient ses convictions et ses croyances. La personne doit être entendue par l'intervenant, même si ses valeurs sont inacceptables au regard de la loi et/ou des valeurs citoyennes ». Mais, dans le même temps, ces derniers n'ont pas non plus le droit de se présenter n'importe comment dans un service public, en particulier lorsque le comportement de la personne est susceptible de générer un trouble à l'ordre public (cas d'une personne en état d'ivresse, en tenue indécente etc.). L'article 2.4., déjà cité, se termine en indiquant que : « les droits des usagers pour lui-même sont aussi ses devoirs à l'égard d'autrui ». En effet, le risque serait alors de confondre le premier - le droit à - avec - le droit de - comme si au nom des droits auxquels les usagers peuvent prétendre, ces derniers étaient autorisés à les solliciter dans n'importe quelles conditions. Après la mise en œuvre de la loi, pourra-t-on considérer que se présenter à un service social dans une tenue interdite constitue un trouble à l'ordre public, en particulier si cette situation génère des tensions entre les différents usagers attendant leur tour dans l'espace d'accueil ?

Pour autant, dans le cas rapporté par la question, cette distinction, privilégier le « droit à » sur « le droit de » entraîne une dichotomie problématique entre les professionnels : d'une part certains estiment que le respect des règles déontologiques leur impose de ne pas recevoir des personnes pour lesquelles on ne peut assurer l'application des règles de confidentialité compte tenu de la non certitude de leur identité. Pour d'autres, au nom de ces mêmes principes, ils se doivent de recevoir *a priori* « tout public ».

A ce propos, il convient d'interroger ce qu'en l'occurrence signifie « recevoir un usager ». Recevoir une personne, l'écouter, n'implique pas obligatoirement d'entamer un processus de prise en charge ou d'accompagnement mais offre l'opportunité d'expliquer les conditions à respecter pour pouvoir bénéficier des prestations du service. Dans ce contexte, le respect des règles de confidentialité qui sert ici à argumenter le refus de « recevoir les personnes voilées », n'est absolument pas menacé dans la mesure où la meilleure garantie de confidentialité est offerte ici par l'anonymat.

Compte tenu de la nature du cas exposé, on peut supposer que la situation telle qu'elle est formulée révèle un enchevêtrement de postures divergentes d'ordre politique, idéologique et, in fine, déontologique. A ce sujet, le CNAD, attentif à garder sa neutralité dans la réponse apportée à cette question, propose une première approche de cette loi. Le principe fondamental est clairement exposé dans l'article 1 : « Nul ne peut, dans l'espace public, porter une tenue destinée à dissimuler son visage ». L'article 2 précise dans un premier temps ce que la loi entend par « espace public », indiquant ainsi, sans ambiguïté possible, que le service de notre interlocuteur est bien concerné par son application. En revanche, la deuxième partie de cet article entraînera vraisemblablement une abondante jurisprudence : elle donne la liste exhaustive, mais très ouverte dans leur définition, des situations dans lesquelles l'interdiction ne s'applique pas : dispositions législatives ou réglementaires contraires, raisons de santé ou motifs professionnels, pratiques sportives, fêtes, manifestations artistiques ou traditionnelles. En plus des sanctions prévues à l'égard des contrevenants, le texte prévoit des sanctions pour la personne qui oblige d'autres personnes à dissimuler leur visage. Notons enfin, que l'interdiction ne sera effective qu'à partir d'avril 2011 et qu'un bilan devra être effectué dans dix-huit mois.

- **Les modalités de la rencontre entre les professionnels de l'action sociale et les usagers en rapport avec la façon dont ces derniers sollicitent les services sociaux**

Ici, les personnes "demandeuses" dont il est question se "déplacent vers les services sociaux" et exposent clairement le souhait d'être accueillies par des professionnels. On pourra se référer à l'article 2.2. des RDPS : « La loi offre aux usagers la possibilité de bénéficier de toutes les interventions des acteurs de l'action sociale, des prestations en espèces et nature, afin d'acquérir le plus grand développement de leurs potentialités ». On ne peut donc confondre cette situation avec celles où l'intervention des services sociaux se réalise contre la volonté des usagers (ex. de personnes qui n'accepteraient pas l'intervention d'un travailleur social homme). Néanmoins dans la situation exposée, ces personnes refusent, nous dit-on, de se laisser identifier. A ce propos il conviendrait de distinguer "la vérification de l'identité" et la situation qui consiste à "s'assurer de l'identité" des personnes. Cette question de la confidentialité peut d'ailleurs se régler en demandant à la personne de

montrer son visage le temps de procéder à cette formalité.

Dans ce registre, on doit aussi rappeler que le principe de laïcité qui préside à l'exercice des missions du service social garantit la neutralité des professionnels. Ce qui in fine devrait entraîner le fait de "recevoir" tout usager, quelles que soient ses croyances et convictions, ce qui peut se comprendre par le fait d'offrir à tout usager le droit donc d'être écouté, voilée ou pas.

L'article 3.2 des RDPS précise : « L'acteur de l'action sociale s'engage à assurer à l'utilisateur l'information sur les droits et les recours qui lui sont ouverts, tant au niveau de ses biens que de sa personne ». Ne pas recevoir les femmes portant un voile intégral pose donc à ce niveau un problème d'ordre éthique et entraîne, volontairement ou non, une attitude discriminante de la part des professionnels. Faire valoir les règles professionnelles consistant à s'assurer de l'identité des personnes suppose que ces personnes puissent d'abord être reçues, afin de pouvoir leur exposer le sens de cette exigence.

Cette question, si on la rattache à d'autres problèmes rencontrés par les travailleurs sociaux dans un contexte marqué par une évolution sécuritaire, pose aussi la distinction entre le caractère légitime ou légal d'une action. Dans l'absolu, cette discrimination peut s'avérer "illégal" au regard de certaines dispositions juridiques. En effet une action discriminante se définit par l'application d'un traitement inégal fondé sur un caractère illégitime entraînant un traitement défavorable pour les personnes qui font l'objet de ce traitement. En revanche, certaines discriminations pourraient être considérées comme légales (interdiction faites aux non nationaux hors de l'UE à exercer certaines fonctions et professions) alors que ces interdictions pourraient paraître illégitimes.

La situation doit aussi pouvoir être contextualisée. Comme nous l'avons déjà signalé, elle nous a été présentée avant la promulgation de la loi relative à l'interdiction de dissimuler son visage dans les services publics. La loi indique un temps d'explicitation aux personnes qui seraient hors la loi : 6 mois avant application des sanctions prévues par la loi. Or si ces femmes voilées ne sont pas reçues et ne bénéficient pas d'explications quant au terme de cette loi, et à ce titre on peut parler de « travail éducatif », qui va pouvoir leur transmettre ces informations ? Et pourquoi priver le service social de cette mission ? Comme l'indique l'article 2.3 des RDPS : « L'utilisateur doit être entendu dans ses attentes, respecté dans son développement et accompagné dans la réalisation de son projet de vie (...), une information claire et suffisante sur les actions susceptibles d'être mises en œuvre, sur les moyens offerts, et les recours possibles ». Plus surprenant encore, lorsque la loi s'appliquera, que feront les professionnels lorsqu'une femme dissimulant son visage voudra les rencontrer pour connaître ses droits, ses moyens de recours et/ou de protection lorsqu'elle estime être confrontée à une situation de nature défavorable pour elle ?

On peut aussi se demander si un tel refus ne risque pas de s'étendre aux femmes qui ne sortent pas de chez elles, compte-tenu de cette interdiction (port de la burqa). Auquel cas, ces usagers ne pourraient bénéficier d'aucune aide à domicile même lorsque leur situation la requiert ? Comment appréhender les termes de la loi et son application par les services sociaux ? Ne doit-on pas anticiper sur ces questions en adaptant un règlement de fonctionnement qui soit l'occasion de définir les orientations des organismes dans ce type de situation ?

- **Les conditions permettant de concilier exercice des missions du service social et pratiques professionnelles relatives aux croyances et aux convictions d'ordre religieux et culturel**

L'ensemble des remarques précédentes tend à reformuler la question posée à partir de trois types de considérations

- Il y a lieu de ne pas confondre le caractère légal et le caractère légitime que représente pour des professionnels le fait de recevoir ou pas des usagers portant la "burqa".
- Ces problèmes, sous le prétexte de positions professionnelles ou legalistes (respect de la laïcité, règles déontologiques, adhésion au discours sécuritaire) "voilent" peut être des problèmes de fond qui devraient sans doute être travaillés en équipe afin d'identifier les points de divergence réels entre les professionnels. Or, ces discussions sont escamotées lorsque, sous couvert de ces principes, c'est aussi la désignation potentielle de "bons" et de "mauvais professionnels" qui apparaît. Désignation qui d'ailleurs rend difficile tout échange serein sur ces questions, voire les empêche. Ces débats permettraient de rendre explicites des positions personnelles de l'intervenant qui seraient alors à interroger.
- Il semble que, même si l'on confond espace public et espace social (confusion renforcée par la définition donnée par la loi sur ce que recouvre l'espace public), il serait sans doute adéquat de préconiser une intervention pédagogique auprès de ces usagers. De cette façon on offrirait à ces derniers la possibilité d'intégrer le sens de la loi, tout en respectant le cadre légal d'intervention. On peut aussi imaginer que rencontrer les personnes dans cet objectif, associé à celui de prendre en compte leur demande comme pour tout usager, favoriserait sans doute la création "d'un climat" qui leur permettrait, peut-être, d'ôter leur voile : il est ici fait référence à la "relation de confiance", principe de base de toute intervention sociale.

AVIS du Comité

Le Comité, considérant la parution récente de la loi interdisant, « dans l'espace public, de porter une tenue destinée à dissimuler son visage », propose de distinguer plusieurs niveaux de compréhension :

- La personne, **au sens anthropologique** du terme, doit être respectée **inconditionnellement** dans sa dignité d'être humain et ce, quelle que soit la situation : toute personne qui se présente dans un service social devrait donc pouvoir être reçue,

ne serait-ce que pour lui expliquer les conditions nécessaires pour que ses demandes puissent être prises en considération. Ici, on peut citer l'exemple des personnes dites "sans papiers".

- La personne doit aussi s'entendre **au sens social** : chaque citoyen a des droits et des devoirs et nul ne peut s'affranchir de ceux-ci pour obtenir ceux-là. L'accès à l'exercice des droits des usagers est donc **conditionnel** et les acteurs de l'action sociale, quant à eux, participent à des missions qui s'inscrivent dans le cadre de la loi.
- La personne est enfin **un sujet capable de dire : « je »** qui, une fois informée de ses droits et de ses devoirs peut choisir d'accepter le jeu social ou de le refuser avec toutes les conséquences que sa décision entraînera.

Les tensions nées de la reconnaissance de cette complexité de la personne peuvent aboutir à poser la question de la légalité et de la légitimité : s'il est désormais illégal pour une personne de dissimuler son visage, pour autant il apparaît légitime de l'accueillir pour lui faire connaître ses droits et ses devoirs.

Il est indispensable que les institutions, associations, établissements, services s'emparent de cette question afin de ne pas placer l'acteur social dans une situation qu'il devra gérer seul. A cette fin, les règles de fonctionnement devront être revues. Cependant, si les tensions persistent entre acteurs sociaux, ou entre eux et leurs employeurs, on peut se référer à l'article 5.2. des RDPS qui stipule que : « ...chaque acteur de l'action sociale pourra engager sa responsabilité s'il est convaincu qu'une démarche, un projet ou une disposition ne correspondent pas aux valeurs éthiques et aux règles déontologiques auxquelles il se réfère ». Pour autant, on peut considérer que la désobéissance, pour exceptionnelle qu'elle soit, peut se justifier déontologiquement lorsqu'il y a risque d'atteinte aux droits de l'utilisateur. Elle peut être fondée dès lors que son recours n'a pas pour objectif de "défendre" ses propres convictions personnelles.

Le CNAD janvier 11