



CARREFOURS DU PRINTEMPS 2006 - LE SECRET PROFESSIONNEL

Intervention de Madame Christine Collard,
Maître assistante en Méthodologie à l'IP SMA-HEPCUT

Marche-en-Famenne, le 23 mai 2006

Merci Monsieur Ernotte pour cette invitation à réfléchir ensemble sur un sujet auquel les professionnels de l'aide sociale sont quotidiennement confrontés.

Vous me demandez de lier deux des notions de base du travail social. D'une part, les principes généraux qui fondent le secret professionnel et d'autre part, la garantie du droit au secret comme support de la relation de confiance. De prime abord ce lien semble évident. J'aurais envie de répondre: évidemment c'est bien sûr, un secret "se confie". Il se confie à un confident. Confier, confiance et confiance sont étymologiquement dans la déclinaison d'un même mot¹. Ce sujet nécessite t'il un exposé de 45 minutes? voire une journée de travail?

Mais oui, il me paraît plus que nécessaire de nous y attarder ensemble. Ensemble en effet... parce que nous travaillons en réseau... parce que nous dépendons de structures ... parce que ce qui tient le travailleur social au secret est spécifique. Par exemple, face au confesseur, au psychologue ou au médecin l'individu attend une catharsis ou un traitement dont l'élaboration ne sortira pas du cadre dual.

L'assistant social qui a pour fonction de construire du lien social sortira nécessairement de la relation duale pour la relation sociétale. Ce qui lui est confié n'aura donc pas la même destinée. Le secret qui est confié (en tout ou en partie) sera l'objet d'une concertation elle-même contingente aux conditions de travail qu'elles soient administratives, informatiques ou hiérarchiques. Parfois simplement les limites de l'infrastructure, le manque de place, le partage d'un même ordinateur et de ses bases de données font que, font que

Moi-même professionnellement, je me trouve doublement contrainte dans le cadre de mes cours de méthodologie du travail social. Je les étaye de témoignages et d'expériences de stage des étudiants. Ce faisant, je dois savoir que je risque d'entamer le secret professionnel.

(N'ayez crainte, le superviseur est lui aussi tenu au secret professionnel, nous pouvons donc travailler en toute confiance....).

Pour aujourd'hui, dans un premier temps, je vous proposerai un bref rappel des principes du code de déontologie auquel sont soumis les travailleurs sociaux.

¹ Fides, fidis! La Foi

Dans un deuxième temps je vous invite à réfléchir sur la notion de secret professionnel, ses acteurs, sa raison d'être et sa complexité dans notre réalité quotidienne. Je ne m'étendrai pas sur ses principes juridiques.

Dans un troisième temps, je conclurai en défendant le postulat que si le secret professionnel est la clé de voûte de la relation de confiance, il tient à la condition d'une information claire de l'utilisateur quant au cadre qu'imposent les contingences professionnelles.

L'éthique² professionnelle s'appuie, en Belgique, sur un code de déontologie émanant de l'UFAS (Union francophone des Associations des Assistants sociaux). L'association a revu le code de déontologie en 2002 mais il est très peu diffusé. Certains professionnels me disent ne pas en avoir connaissance. Le code s'appuie sur la Déclaration des Droits de l'Homme et la définition des finalités du service social.

Il comporte des obligations à l'égard des usagers, des employeurs, des collègues et de la profession. Il cadre l'action professionnelle, met en exergue les valeurs humanitaires mais n'a aucune valeur juridique.

La loi reconnaît seulement le secret professionnel. Il ne faut pas pour autant sous estimer "la valeur d'usage" du code considéré par l'ensemble des assistants sociaux, employeurs et pouvoirs publics comme la référence déontologique en service social.

Conflits de valeurs et dilemmes éthiques sont assez courants, même en cas d'adoption d'un instrument déontologique.

Le secret professionnel est un instrument par lequel on garantit certaines valeurs. Le secret n'est pas une valeur en soi mais un moyen technique d'en garantir d'autres. Il est le fruit de la combinaison de trois intérêts différents³. Toute exception au secret professionnel doit s'apprécier par rapport à ces trois valeurs combinées.

- ***L'intérêt social et l'ordre public.*** Il est de l'intérêt de tous qu'il existe des lieux où chacun puisse se confier en toute liberté et trouver aide sans craindre que sa parole ne se retourne contre lui.
- ***L'intérêt particulier du maître du secret,*** chacun a droit au respect de sa vie privée qui est notamment garantie par l'article 8 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales.
- ***L'intérêt de la profession.*** Les travailleurs sociaux doivent garantir une confidentialité totale pour aider les personnes à développer un mieux être.

L'état social actif, le protectionnisme grandissant, la lutte contre la maltraitance, parallèlement au mieux être qu'ils veulent apporter, engendrent vigilance et mesures de contrôle (les contrats d'insertion professionnelle, l'activation des chômeurs, la surveillance de la présence d'un cohabitant, la chasse aux sans-papiers...). Les assistants sociaux qui se voulaient agents de changement se trouvent investis d'une fonction de contrôle. Cette nouvelle gouvernance, la diversité des secteurs sociaux, la complexité croissante de l'action sociale amènent les travailleurs sociaux à développer des pratiques structurantes et de nombreuses fédérations voient le jour. Nous voyons éclore de nombreux textes, chartes et codes de référence comme celui de l'aide à la jeunesse

² Ethique dans l'acceptation aujourd'hui courante du mot, concerne de façon privilégiée "les droits de l'homme" ou subsidiairement les droits du vivant.

³ Thierry Moreau. Secret professionnel et déontologie-formation jeunesse et droit 2002-2003.

ou le code des CPAS. Nous pouvons nous en réjouir. Mais l'existence de plusieurs codes ne nous dessert-elle pas?

Un comité de vigilance en travail social a vu le jour ces dernières années. Il lutte contre les dérives répressives et sécuritaires dont sont victimes certains professionnels pour avoir pris le parti des usagers. Il veut garantir les conditions d'exercice d'un travail social dans un cadre qui en respecte les finalités, les principes éthiques et les règles déontologiques.

Pour rappel, je vous cite les grands principes du code de déontologie.

- respect du secret professionnel;
- autonomie technique et responsabilité de l'assistant social;
- interventions adaptées à la demande et à l'action à mener;
- communication des informations limitées à l'intérêt et à la volonté du client avec information préalable de celui-ci sur le contenu transmis, le(s) destinataire(s) ainsi que son droit à refuser cette communication et les conséquences de ce refus éventuel;
- devoir de collaboration.

Je cite le code.

Le secret professionnel est un droit et un devoir.

L'assistant social "confident nécessaire" est tenu au secret professionnel pour tout ce qui est venu à sa connaissance dans le cadre de son travail, en application de l'article 458 du code pénal.

Le secret professionnel est un droit dans le chef du demandeur d'aide, auquel correspond le devoir du donneur d'aide, c'est-à-dire l'obligation de silence vis-à-vis des tiers.

Cette obligation faite au "confident nécessaire" correspond à un droit de la personne à la vie privée. Le secret professionnel offre le droit de confier "ses" secrets à des professionnels habilités à les recevoir. Il permet l'établissement de la relation de confiance indispensable au travail social.

Par contre, pour les travailleurs sociaux, il s'agit d'un devoir. Cette obligation les protège. Sans cette garantie pour les personnes, ils ne pourraient exercer leurs missions d'aide. "Qui viendrait se confier à nous s'il ne se savait protégé par le secret? Mais aussi qui pourrait exercer librement sa profession s'il n'était lui aussi protégé par le secret?"

Sur cette question comme sur bien d'autres, l'assistant social présente une spécificité. Le secret professionnel est révélateur d'un des problèmes majeurs rencontré dans le travail psycho médico-social: le conflit de valeurs et d'intérêts.

L'assistant social est tiraillé entre sa mission d'aide et sa mission de contrôle. Il poursuit des objectifs légitimes mais souvent contradictoires. A savoir, privilégier l'individu dans sa singularité et sa liberté et en même temps, veiller à la sécurité et aux intérêts du groupe et des institutions.

C'est placé dans cette double contrainte que le problème du secret professionnel comme fondement de la relation de confiance doit être analysé.

Posons-nous la question de l'intérêt du secret dans la relation de confiance en adoptant le point de vue de l'aidé.

L'aidé a peur d'être dévoilé à l'autorité, aux employeurs, aux institutions, à la justice à la police. Il désire garder ses avantages sociaux. Il ne veut pas être trahi vis-à-vis de ses proches, son partenaire, sa famille, ses collègues, ses voisins...

Maintenant posons-nous la question des contraintes du travailleur social. Comment concilier l'exercice du secret et le respect de son mandat, le travail en équipe, son devoir de collaboration, son intégration dans son réseau et l'obligation d'en référer au Conseil social dont les membres n'ont pas nécessairement la même idée que lui du secret?

- il n'est pas toujours facile d'être au clair avec ses limites et ses valeurs. Les notions de bien et de mal varient d'un individu à l'autre, d'une culture à l'autre. Quelles sont nos zones d'acceptation et d'inacceptation?
- comment être au clair avec sa mission et son mandat? Que lui demande son employeur, les inspecteurs?
- comment ne pas se laisser piéger par une demande de secret qu'il ne pourra pas respecter?
- comment gérer le secret partagé en équipe? comment être clair avec ce partage et la relation de confiance?
- quelle garantie a-t-il de son équipe?
- comment maintenir sa réputation professionnelle au sein de son réseau?

La notion de secret professionnel partagé a fait son apparition dans le champ social, alors même qu'il ne repose sur aucun fondement légal, les pratiques de travail en équipes pluridisciplinaires, en réseaux ou encore sous mandat ne peuvent faire l'impasse sur un questionnement du concept.

On le voit, de nombreux enjeux sont en présence.

Enjeux qui, tous, ont une influence sur la relation que l'assistant social instaure avec l'utilisateur. Relation qui est le fondement même de son travail.

L'aspect relationnel est essentiel pour un travailleur social. Je pense aux notions de respect, de tolérance, d'estime, d'acceptation et de reconnaissance.

Dans la description des missions de l'assistant social est souligné ceci: "*professionnel de l'aide individuelle et collective, il (l'assistant social) fait de la relation humaine son outil de travail*".

Le rôle d'assistant social se construit tout d'abord dans et autour de la relation (d'aide, de solidarité) avec l'utilisateur. C'est dans l'exercice de cette relation que les travailleurs sociaux placent le cœur et le sens de leur métier. C'est elle qui est centrale pour définir l'identité des assistants sociaux, qui est motif de fierté et de satisfaction professionnelle.

C'est au travers d'une relation de confiance que les véritables problèmes peuvent apparaître, prendre sens, que les processus individuels, familiaux, de groupe se révèlent, que leurs mécanismes internes se font jour, ouvrant la porte à des interventions pertinentes et respectueuses de l'utilisateur dans ses multiples dimensions et réalités.

Même dans les secteurs qui relèvent de l'aide contrainte, là donc où elle semble la plus improbable, l'établissement d'une relation de confiance constitue le fondement de l'intervention des assistants sociaux. Dynamique indispensable pour un travail social efficace, générateur de sens et de motivation pour les assistants sociaux, comment l'établir sans une garantie de secret?

La question du secret professionnel dans la relation de confiance se situe donc au confluent des

problématiques du travail social, dans son contexte de contraintes multiples, évolutives et même souvent paradoxales, tant les valeurs, intérêts et logiques en présence sont diverses.

En réponse à cette complexité, le travailleur social doit protéger la personne aidée, se protéger individuellement et en tant que sujet de son milieu professionnel.

Je poursuis le rappel du code. L'obligation du silence concerne le public en général, les employeurs, les collaborateurs assistants sociaux ou non. Afin de dissiper toute équivoque⁴ le législateur a expressément prévu que certaines personnes étaient tenues au secret professionnel. C'est le cas notamment des membres du conseil du CPAS ainsi que toutes personnes qui en vertu de la loi, assistent aux réunions du Conseil, du Bureau permanent, et des comités spéciaux ainsi que tout le personnel du CPAS⁵. Le secret est ainsi transmis en chaîne et la solidité d'une chaîne n'a jamais tenu qu'à la résistance du maillon le plus fragile.

Pour apporter cohérence et cohésion à ce système de secret partagé, je me permettrai pour conclure, de vous suggérer quelques lignes de rigueur:

- Dès l'installation de la relation avec la personne aidée, lui préciser clairement les limites du secret. Compte tenu du mandat quels sont les faits qui seront restitués et à qui?
"Il importe d'être clair avec "l'utilisateur" dès le début de la mission, de préciser qu'on agit sous mandat, de donner l'étendue de ce mandat, d'indiquer les conséquences de l'existence d'un contrat avec une autorité mandante et l'obligation de faire rapport et de communiquer les informations qui feront rapport etc.
L'utilisateur doit être au courant du sort qui va être réservé à ce qu'il dit et à ce qu'il laisse voir. Bref, pour que la relation qui se met en place soit de qualité, l'utilisateur doit être informé de la relativité du secret professionnel.
Ce n'est pas le secret qui établit la confiance dans la relation mais la clarté de l'information sur sa relativité (il est bien évident qu'une fois informé, il lui appartient in fine de poursuivre ou non la demande d'aide).
Jouons la transparence et si le secret est partagé précisons d'emblée que tout ce qui est vu et confié sera partagé et précisons avec qui.
- Ne nous laissons pas enfermer dans une demande du secret si nous pensons ne pas pouvoir l'assumer (je pense ici à un jeune homme, article 61 qui confie à son agent d'insertion avoir subi des attouchements sexuels de la part d'un agent de police sur son lieu de travail. Et en même temps demande que cette confiance n'aille pas plus loin. Comment ici aider sans intervenir?)
- La relation de confiance entre l'assistant social et son public ne pourra se maintenir que si, en amont, sa hiérarchie et le Conseil social adhèrent au droit au secret.
Gymnastique difficile lorsque les membres du Conseil social sont eux-mêmes mobilisés par des enjeux d'économie publique et politique. Dans certains cas, il peut parfois être opportun de présenter les dossiers sous numéros plutôt que des dossiers nominatifs.
- Travaillant en réseau, déterminons⁶ si nous et les intervenants sociaux que nous rencontrons dans notre profession sont ou non tenus au secret professionnel et, si oui, dans quelles limites et avec quelles exceptions.

⁴ Secret professionnel et travail en réseau. Chastre 2004.

⁵ Art. 36 et 50, al. 2 de la loi organique des CPAS du 8.7.1976.

⁶ Secret professionnel et travail en réseau. Chastre octobre 2004.

- Si le secret professionnel est partagé en équipe, il revient à ses membres de réfléchir à la confiance indispensable qu'ils ont ou non entre eux et comment la travailler.
- Multiplions les occasions de poser entre tous les acteurs concernés la complexité du secret et de son lien à la relation de confiance. En cas de problème référons-nous à la Commission éthique mise en place par l'UFAS.
- Développons les cadres de discussions, de réflexions, individuels ou collectifs, tels les supervisions professionnelles, des inter-visions ou des journées de rencontre comme aujourd'hui. Ces dispositifs peuvent permettre au travailleur social de prendre du recul et de partager et approfondir ses questionnements éthiques.

Vous avez vous-mêmes à partager de bonnes pratiques qui nourrissent notre réflexion.

Je vous remercie de votre attention et j'espère que ce modeste travail contribue à la poursuite de nos questionnements.