



CARREFOURS DU PRINTEMPS 2006 - LE SECRET PROFESSIONNEL

Intervention de Madame Nadine Hurez,
Directrice du Service social du CPAS de La Louvière

Ath, le 6 juin 2006 et Wépion, le 8 juin 2006

Introduction

Les intervenants qui m'ont précédée vous ont décrit le cadre légal et déontologique du secret professionnel.

En ce qui me concerne, j'en aborderai quelques modalités pratiques.

J'ai noté sur ces dernières années une évolution considérable dans notre manière de gérer les informations que nous possédons sur les bénéficiaires. L'explosion en nombre de nos équipes sociales, l'informatisation systématique des dossiers et leur gestion conjointe avec des services spécialisés renforcent les procédures de transmission des "données".

La sonnette d'alarme est pourtant tirée avec l'utilisation de la Banque Carrefour. Pas étonnant que pour s'inscrire dans pareille structure, il faille désigner un conseiller en sécurité et verrouiller à tous niveaux son accès pour préserver, tant faire se peut, la vie privée de nos concitoyens. Chez nous, seuls quelques agents sont autorisés à consulter la Banque Carrefour selon un processus préétabli.

Il y a maintenant 3 mois d'ici, j'ai souhaité instruire une réflexion pointue quant à la sécurisation des dossiers et de ce qu'ils contiennent. Un groupe de travail constitué de nos référents Banque Carrefour, d'informaticiens et de représentants du service social s'y attèlent.

D'ici la réactualisation de nos pratiques pour une meilleure maîtrise de notre relation au "secret", je vais vous livrer les pistes que je suivrai.

Tout d'abord, repartons de l'essentiel:

- de quelles informations les assistants sociaux d'un CPAS disposent-ils?
- que doivent-ils en faire?

De manière générale, les citoyens qui s'adressent à nous le font pour introduire une demande d'aide financière, de prestations de service, de soutien administratif, psychologique... Pour qu'aboutissent la plupart de ces demandes, nous devons vérifier certaines conditions comme celles des ressources et de l'état de besoin. Ainsi, il serait logique de penser que le demandeur nous dira ce que nous avons besoin de savoir selon son type de demande.

Or, avec nos techniques d'entretien en relation d'aide, le champ des informations qu'il nous communiquera, dépassera souvent sa demande initiale. Nous savons en effet que derrière l'expression d'une demande dite "prioritaire", se cache une kyrielle d'autres problématiques.

Notre approche sera globale pour que chaque décision d'intervention que nous lui offrirons ou devons lui refuser, soit la mieux adaptée et cohérente qu'il soit.

Et nous voilà ainsi devenus dépositaires de renseignements, de confidences dévoilant les domaines les plus secrets, voire tabous.

A ce stade, nous devons nous poser des questions fondamentales à savoir:

- Que vais-je faire de ces informations?
- Lesquelles sont utiles pour instruire le dossier (par exemple: si une demande doit se traduire par une aide matérielle ou de prestation)?
- Comment vais-je les transmettre?
- Quels supports vais-je choisir ou suis-je obligé d'utiliser?

Partons de cette dernière question et nous déclinerons à travers elle toutes les autres:

Les 2 vecteurs d'expression sont:

- Le verbal;
- L'écrit (manuscrit et/ou informatique).

L'EXPRESSION VERBALE

Elle est dans certains cas incontournable. Dans d'autres, nous ne parlons que pour nous (ré-)conforter.

Rien que pour cette transmission verbale, nous n'échappons pas à un choix trié de questions s'il nous importe de ne pas galvauder nos informations.

- De qui je parle?
- A qui je communique les informations et où je le fais?
- Qu'est-ce que je dis, et surtout pourquoi je le dis?

A qui je parle?

Il est courant de parler à ses pairs dans son institution.

On le fait pour:

- confronter son avis, son diagnostic;
- pour se décharger d'un poids émotionnel;
- parce que l'interlocuteur est notre "doublon", celui qui gèrera le dossier quand on est absent.

Il est nécessaire dans certains cas de devoir "travailler" en partenariat, en réseau.

Outre la gestion transversale de certaines données avec d'autres services internes du CPAS, comme l'insertion socioprofessionnelle, la médiation des dettes... il y a ces dossiers communs que nous

réorientons vers des services extérieurs au CPAS pour qu'ils en assurent une prise en charge spécialisée tels que l'ONE, Centre de Guidance et d'autres.

La meilleure illustration est celle des cas coordonnés en maintien à domicile. Mais nous retrouvons cette pratique dans certains projets individualisés d'insertion sociale, et nous nous retrouvons parfois en périlleuse position dans des médiations familiales ...

Il est question dans certains cas de "secret partagé" qui légitimise en quelque sorte la communication d'informations.

Mais soyons prudents car la notion de secret partagé n'a de sens que si les professionnels à qui nous parlons sont eux aussi soumis aux mêmes règles.

Dans tous les cas, vérifions ce devoir de discrétion et n'oublions pas que le bénéficiaire doit être informé, avec le tact qui s'impose, qu'il devrait faire l'objet d'une approche coordonnée, voire qu'il sera invité à assister à certaines réunions; son accord est essentiel.

Et où vais-je parler?

Dans un lieu dit formel et à l'abri d'oreilles indiscretes. Un responsable doit être désigné pour la conduite de la réunion et consigner ce qui y sera dit.

Pas question, par exemple, parce que l'on rencontre dans la rue l'un ou l'autre partenaire de commencer à lui parler de Madame X ou Monsieur Y.

Qu'est-ce que je dis?

Je ne devrais dire à l'autre que ce qui lui est nécessaire de savoir sur le bénéficiaire pour mieux l'aider.

Si le reste de ce qu'il m'a confié est accessoire à l'aide requise, je n'ai pas à le communiquer.

Quelles solutions envisager pour garantir ces bonnes intentions:

- ouvrir des espaces officiels de parole (réunions de coordination, supervision...);
- rappeler les principes de transmissions verbales des données à tous les intervenants internes ou externes au CPAS (formation continue en déontologie pour les aides familiales, pour les travailleurs sociaux, rappel des règles avant les réunions, ...);
- clause de confidentialité à faire respecter par tous les agents du CPAS même ceux qui n'ont pas de formation sociale (administratifs, personnel d'entretien, formateurs,... entre autres).

L'ÉCRIT

L'écrit est inévitable.

Nous utilisons principalement 2 types d'écriture: manuscrite – informatique.

Que mettons-nous sur support papier?

- nos rapports sociaux, signés par les bénéficiaires;
- les rapports que nous devons transmettre aux Comité, Conseil, Receveur... pour mettre à l'instruction des dossiers nécessitant une décision ou une ratification;

- les rapports et évaluations pour diverses inspections et pouvoirs subsidants;
- les PV des réunions de coordination ou évaluations concernant les bénéficiaires.
- ...

Je m'oblige là aussi à m'interroger:

Qu'est-ce que je fais des écrits "papiers"?

c.-à-d.:

- Je les range où?
- Ils peuvent être lus par qui?
- ...

Et qu'est-ce que je fais du support informatique?

c.-à-d.:

- Qui encode?
- Qui a accès aux dossiers par le réseau et donc avec qui je partage mes informations?
- Qui peut, à part moi, éventuellement ouvrir mon PC?

Au-delà de ces précautions élémentaires, trop sans doute pour que nous les ayons toujours en tête, il y en a d'autres plus fondamentales:

Pourquoi vais-je écrire certaines informations et à qui je les destine?

Je vais prendre l'exemple de l'instruction d'un dossier RI pour le Comité Spécial du Service Social.

Directement vous me direz que je parle là des informations qui sont inévitables dans la prise de décision et qui confirment ou non l'éligibilité de la demande.

Vous ne serez donc pas surpris si je vous dis qu'il est inutile, le cas échéant, de s'étendre sur l'alcoolisme, le sida, ou encore la maltraitance dont est victime le bénéficiaire pour décider s'il ouvre ou non le droit au revenu d'intégration.

Par contre, plaçons-nous dans un dossier qui devra justifier ou non d'une insertion socioprofessionnelle ou d'une demande de prestation de service comme celle d'une aide familiale.

Certains de ces éléments qu'il aurait été indiscret de dévoiler dans la première situation, n'ont-ils pas là toute leur importance?

Ainsi, pour que le Comité puisse prendre une décision éclairée, je donnerai aux Conseillers les éléments qui leur permettront de bien comprendre une situation. Je leur donnerai mon diagnostic, mon avis motivé.

Pour le pouvoir subsidant qui exige des évaluations personnalisées pour vérifier la qualité du service rendu comme pour le décret d'Insertion sociale, je saurai dans quel cadre de vérification il se place par rapport au bénéficiaire et ce sont donc les informations liées à l'action menée qui seront consignées dans les documents officiels.

Quant aux sollicitations multiples:

- hôpitaux;
- administration communale (distribution d'avantages aux RI);
- sociétés tarifaires multiples;
- etc.

Le mot d'ordre est de ne rien communiquer qui ne nous soit autorisé par le bénéficiaire.

Nous voulons le rendre acteur des diffusions d'informations qui le concerne via notamment des attestations qu'il est libre ou non de communiquer.

Je pense avoir fait le brassage à grands coups d'interrogations de ce que nous devons mettre en balance chaque fois que nous sommes amenés à dévoiler ce que nous savons. La notion très abstraite de secret professionnel n'est pas facile à circonscrire car elle est tout à la fois question de raison, de communication mesurée et finalement d'autodiscipline.

Cette réflexion ainsi que celles qui émaneront des ateliers ouverts cet après-midi, me permettront de compléter, le mieux possible, dans mon CPAS, les mesures de précaution déjà instaurées.

Le but est d'arriver, dans une première étape, à une offre de:

- lieux de supervision pour éviter des échanges d'informations qui pourraient dégénérer en ragots;
- rappel officiel des principes du secret professionnel et du devoir de discrétion pour tous les intervenants sans exception.

Mais aussi:

- locaux d'entretien insonorisés;
- locaux et mobiliers pouvant être fermés (y compris l'exigence de ne laisser aucun dossier à la lecture d'un quidam);
- postes informatiques sécurisés et verrouillage d'accès au programme;
- distribution réfléchie et limitée des informations sur support papier;
- destruction rapide et automatique des copies des rapports sociaux ou listing présentés au CSSS;
- repenser la distribution par courrier des PV de cas coordonnés avec par exemple: mention confidentielle, ou remise en direct et en main propre des documents lors des réunions...;
- sensibilisation des mandataires politiques et des professionnels à chaque fois qu'il y a nouvelle prise de fonction;
- ...

Bref, cette liste de réflexions et de pistes prouve qu'il faut constamment organiser le secret.

Dans nos CPAS, évidemment à divers degrés, la routine, la surcharge émotionnelle, la course omniprésente pour répondre aux exigences des procédures et des délais, le surnombre d'agents dans des locaux exigus nous éloignent bien souvent des principes d'une déontologie académique. Faire face sans arrêt à la complexité des obligations administratives comprend inévitablement le risque de ne plus voir en nos concitoyens des hommes et des femmes à aider mais des "dossiers", vocable professionnel froid et anonyme.

Mais je pense que les travailleurs sociaux de CPAS, cumulent une difficulté de plus.

Ils jonglent tout le temps avec 2 casquettes.

La première est celle qui naturellement leur convient le mieux: c'est celle qui fait d'eux des professionnels de l'écoute et surtout de l'action sociale.

La deuxième est celle qu'ils adoptent par fidélité à leur fonction d'assistants sociaux, assermentés et garants du respect des règles d'éligibilité d'octroi des aides.

Ecoute empathique et contrôle, voilà qui n'est pas amené à faire bon ménage!

Les secrets et le dénoncement de situations critiques sont de nature incompatible.

Et pourtant, il faut le faire!

Trouver les mots pour informer, avec franchise, les bénéficiaires des règles du jeu, n'est pas chose aisée.

J'entends par là, la façon de leur expliquer les conditions d'accès aux aides et leur obligation d'honnêteté tout en leur confirmant disponibilité et soutien.

Dès lors, à côté des mesures logistiques, il faut aussi, à mon sens, privilégier dans la formation continuée des travailleurs sociaux, la réactualisation des techniques d'entretien et de communication pour qu'ils se sentent plus en phase avec leur mission.

Je sais que beaucoup reste à faire et qu'ensuite tout restera à vérifier, à évaluer sur tous les fronts où les règles de prudence sont d'application.

S'engager dans une autodiscipline responsable est de mise à tous les niveaux de fonction.

Le respect de la vie privée, pour qu'il ne soit pas un concept stérile, ne s'obtient, croyez-moi, qu'à ce prix.