

Révéler pour mieux aider ?

Le secret professionnel partagé au cœur du travail en réseau

François Istasse, Professeur HELMO

« L'assistant social est un acteur professionnel du service social et de l'action sociale.

A ce titre, il doit promouvoir la justice sociale, le changement social, la citoyenneté, la résolution des problèmes dans un contexte de relations humaines, l'information, la défense et la promotion des droits, l'émancipation des personnes et des collectivités, les capacités et les ressources propres des personnes et des collectivités afin d'améliorer leur bien-être.

Il travaille dans des organismes publics ou privés. Il investit aussi ses compétences professionnelles dans des mouvements d'action sociale et d'initiatives citoyennes.

Il fonde son action sur un système de valeurs qui garantit les principes tels qu'énoncés dans la déclaration universelle des droits de l'Homme et interagit dans des contextes en mutations constantes.

Professionnel de l'action collective et de l'aide individuelle, il fait de la relation humaine et de l'analyse stratégique ses outils privilégiés et participe à des actions de préventions, de lutte contre les exclusions et à des projets de développement.

Il met en évidence les problèmes que pose le fonctionnement de la société, en plaçant l'Homme au centre de ses préoccupations. Il fait émerger les enjeux sociétaux et oriente les politiques sociales. Il interpelle les différents acteurs des politiques sociales et participe à l'élaboration de propositions, de pratiques innovantes et de changements.

Il se réfère aux principes déontologiques propres à sa profession ».

« Chapeau » introductif du référentiel de compétences des étudiants bacheliers

AS.

Sale temps pour les AS, et pour les travailleurs sociaux en général ! Avis de tempête sur le travail social ! Dont les bases et les pratiques sont aujourd'hui de plus en plus mises à mal, en ce y compris dans ses dimensions éthiques.

Christine Mahy et Jean Blairon du Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté observent que « *Le Gouvernement fédéral ne connaît plus de limites dans sa course antisociale et anti-services publics, dont les CPAS. Après l'arrêté ministériel autorisant le transfert de données personnelles de Cpas en Cpas sans autorisation de l'intéressé (via le Rapport Social Electronique), après l'extension de la conditionnalité de l'aide sociale via l'extension des «contrats d'intégration» ou Projets Individualisés d'Intégration Sociale (PIIS), après le Service communautaire au caractère «volontaire» mais imposé aux allocataires sociaux –sauf si les Cpas se refusaient à se prêter à une telle imposition –,il s'attaque désormais au travail social lui-même en en sapant le fondement: le secret professionnel »¹. On pourrait encore citer la politique menée par rapport aux personnes vivant en situation irrégulière et plus globalement l'évolution de la politique vis-à-vis des réfugiés.*

Il n'est évidemment pas de ma compétence de dicter ses choix au gouvernement, les politiques qu'il développe sont dans la ligne de ce qui avait été annoncé. Issus des dernières élections, ils représentent, qu'on le veuille ou non, une majorité de citoyens de ce pays (je n'entrerai pas ici dans les distinctions nord/sud). Néanmoins, que ce soit en tant qu'individu, mais plus encore en tant que représentant d'une profession -je suis moi-même assistant social-, j'ai aussi, toujours en vertu du fait que nous sommes en démocratie, le droit de m'interroger sur les politiques sociales menées, sur les principes sur lesquels elles reposent et sur les conséquences qu'elles entraînent sur le travail social et la façon de le concevoir qu'elles sous-tendent.

De ce point de vue, le constat est sans appel : notre modèle social évolue, lentement mais sûrement, d'un Etat construit sur le principe de la solidarité des plus « forts », des plus nantis, envers les plus faibles, vers un Etat dit social actif, dans lequel ceux-ci sont priés de s'activer, « de se responsabiliser et de ne plus réclamer l'assistance des citoyens plus privilégiés qu'eux »². La responsabilité de la collectivité à l'égard de chacun de ses membres cède peu à peu la place à la responsabilité de chacun face à sa situation, du « tous pour un, un pour tous »,

¹ "Radicalisation de la guerre faite au travail social : pourquoi? " - Texte d'analyse de Christine Mahy et Jean Blairon - fév. 2017

² Comité de Vigilance en Travail Social, « Le travail social : empêché ? », dans le JDJ, n°361, janvier 2017, p.8.

on passe au « chacun pour soi ». Je force le trait me direz-vous. Peut-être, mais juste un peu. Les droits sociaux sont de plus en plus conditionnalisés. Ce n'est pas sans conséquence sur le travail social, ni sur la profession des travailleurs sociaux.

De ma petite place de professeur d'Éthique et déontologie du Travail Social, et aussi dans les rencontres, nombreuses, tant dans des groupes d'analyse des pratiques liées au stage qu'à l'occasion de supervision individuelle d'étudiants mémorants, futurs AS, j'ai l'occasion de mesurer son évolution. Il est impossible de ne pas voir « les lignes bouger ». Nous connaissons tous ce paradoxe dans lequel se débattent la plupart des AS, coincés qu'ils sont entre l'aide et le contrôle. Force est de constater que le curseur glisse de plus en plus en faveur du contrôle, au détriment de l'aide. *«Le raidissement des politiques (sociales) a détourné la mission et le sens même du métier de travailleur social, qui consistaient jusqu'ici à promouvoir le changement social, à améliorer le bien-être général, à favoriser l'épanouissement des personnes, des groupes et des collectivités. Aujourd'hui, ces travailleurs sociaux sont invités à devenir des relais et des serviteurs des politiques sécuritaires et du maintien de l'ordre³».*

Le thème qu'il m'a été proposé d'aborder ce matin est d'envisager les aspects éthiques et déontologiques du secret professionnel. Il me semble toutefois qu'on ne peut isoler le secret professionnel ou du secret professionnel partagé, de l'ensemble de ce qui constitue la déontologie. La déontologie, littéralement « les règles qui gouvernent l'exercice d'une profession », constitue une référence commune qui veut permettre aux Assistants Sociaux d'apprécier la conduite à adopter dans les situations professionnelles diverses. On la réduit trop souvent, et à tort, au secret professionnel. La déontologie concerne aussi et avant tout, dirais-je même, les bases éthiques, les principes, les objectifs et les devoirs professionnels de l'assistant social.

Il est donc sans doute utile de se rafraîchir la mémoire et de se rappeler, dans ces temps bousculés, quels sont ces bases éthiques, ces principes et ces objectifs sur lesquels reposent la déontologie des AS, mais plus largement des travailleurs sociaux.

Le travail social a été un des premiers champs à réfléchir et à structurer ses assises éthiques, ses principes et ses objectifs en tant que profession. Qu'il n'a pas cessé de faire évoluer tout en préservant des lignes de forces.

³ Idem, op.cit., p. 9.

Il s'est appuyé pour cela sur quelques grands textes qu'il ne me semble pas inutile de rappeler et inviter chacun à les relire. Citons simplement la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, la Convention Internationale des Droits économiques, Sociaux et Culturels, la Convention sur l'Élimination de toutes les formes de Discrimination Raciale, la Convention sur l'Élimination de toutes les formes de Discrimination envers les Femmes ou encore la Convention des Droits de l'Enfant et la Constitution Belge. Ces grands textes, au moins certains comme la Déclaration des droits de l'homme et la Convention des Droits de l'enfant, tout le monde les connaît. Je veux dire, tout le monde sait qu'ils existent, voire même y fait-on appel à l'occasion. Mais qui sait réellement ce qu'ils disent ? Cela me fait penser à cette scène de « Bienvenue chez les chtis », lorsqu'ils sont devant la baraque à frites, Kad Merad demande ce que sont les fricandelles qu'ils viennent de commander. « Ah ça, tout le monde sait ce qu'il y a dedans, mais personne ne le dit ! ». Sait-on par exemple, qu'assez récemment a été introduit dans notre Constitution un article 23 qui reconnaît à chaque citoyen des droits économiques et sociaux :

Chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. (...)

Ces droits comprennent notamment :

1° le droit au travail et au libre choix d'une activité professionnelle dans le cadre d'une politique générale de l'emploi, visant entre autres à assurer un niveau d'emploi aussi stable et élevé que possible, le droit à des conditions de travail et à une rémunération équitables, ainsi que le droit d'information, de consultation et de négociation collective;

2° le droit à la sécurité sociale, à la protection de la santé et à l'aide sociale, médicale et juridique;

3° le droit à un logement décent;

4° le droit à la protection d'un environnement sain;

5° le droit à l'épanouissement culturel et social.

Dans sa « Déclaration de principes » de 2004, la Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux et l'Association Internationale des Ecoles de Travail social rappellent que « la conscience éthique est une partie fondamentale de la pratique professionnelle des travailleurs sociaux. Leur capacité et leur engagement à agir selon la déontologie sont des aspects essentiels de la qualité du service offert à ceux qui utilisent les services de travail social ». Cette déclaration invite les TS à « réfléchir sur les défis et les dilemmes auxquels ils sont confronté et à prendre des décisions, selon la déontologie, sur la façon

d’agir dans chaque cas particuliers »⁴. Sans être naïf... Pointons notamment que la loyauté des travailleurs sociaux est souvent au milieu d’intérêts contraires, je le redis, que les travailleurs sociaux servent à la fois d’assistant et de contrôleurs, qu’il y a conflit entre le devoir des TS de protéger les intérêts des personnes avec qui ils travaillent et les exigences sociales d’efficacité et d’utilité, et qu’enfin les ressources de la société sont limitées.

Egalité des êtres humains entre eux, non-discrimination sur base du sexe, de la couleur, ...etc, respect des opinions religieuses, philosophiques et politiques d’autrui, la justice sociale, la citoyenneté, la défense et la promotion des droits, la confiance, par exemples. Ces valeurs sous-tendent l’agir des travailleurs sociaux, donnent le sens et donnent du sens à leurs pratiques professionnelles. Marc Chambeau, un AS (entre autre) écrit que le travail social doit être émancipateur, c’est-à-dire, « qu’il considère la personne dans son intégralité. Il se sert de la responsabilité et de la créativité pour renforcer la participation de la personne à la gestion de sa situation. Il part des hommes, des femmes, des jeunes. D’emblée, il leur donne la parole et les écoute ; il stimule leur sens critique et celui de la justice. ; il encourage la solidarité, il organise le débat sur la chose publique et érige la loi sur le meilleur consensus possible ». ⁵ Bref, il agit de telle façon que celui qui est en face de lui soit et reste toujours sujet.

Dans le Manifeste qu’il a publié en octobre 2016 et sur lequel je reviendrai, le Comité de vigilance en Travail Social réaffirme clairement que « le travail social repose sur :

- *la garantie donnée à chaque individu ou groupe d’affirmer sa place de sujet pleinement inclus dans la société, dans le respect de ses droits fondamentaux et de son autodétermination.*
- *La garantie du secret professionnel qui résulte d’un choix de société fort. Il permet à tous la possibilité d’être entendus sans être jugés, d’être aidés en continuant à décider pour soi et permet aux professionnels de poser des actes en en mesurant toutes les conséquences. En cela, il concourt à rendre possible une vie en société.*
- *La garantie que les politiques sociales soient toujours traversées par un souci de justice, d’égalité et d’équité dans l’analyse des situations sociales,*

⁴ ISFW – IASSW, « Ethique dans le travail social – Déclaration de principes », 2004. Texte disponible sur le site www.comitedevigilance.be/sites/www.comitedevigilance.be/.../fits_docu_ethique.pdf

⁵ CHAMBEAU M., « Entre violences sociales et mandat, quelle éthique pour le travailleur social ? », dans L’Observatoire, n° 27, 2000.

qu'elles soient individuelles ou collectives et dans l'accompagnement des personnes.

Rappelant dans la foulée que « *le travail social ne doit jamais servir à des fins de contrôle, de garantie de l'ordre public et moral et de désignation des méritants et des autres*⁶ ».

Parler d'éthique et de déontologie, c'est donc avant tout parler de valeurs.

Nous devons donc, comme individu, nous interroger sur les valeurs qui sous-tendent notre existence personnelle et qui déterminent donc notre éthique personnelle; comme citoyen nous interroger et nous positionner sur les valeurs en jeu dans la société dans laquelle nous vivons (et sur leur évolution), mais aussi comme travailleur social, sur les valeurs du travail social en général, et sur celles qui sont promues dans les organisations dans lesquelles nous sommes impliqués et qui déterminent l'éthique professionnelle.

Les valeurs, tout le monde en parle, le sujet est très à la mode, souvent d'ailleurs pour constater l'écart qu'il y a entre le discours et les actes. Mais finalement, c'est quoi une valeur ? « Dans un sens très général, les valeurs témoignent d'abord des préférences des individus ; elles indiquent ce que chacun considère comme un bien à réaliser ; elles expriment nos aspirations tant individuelles que collectives ».⁷

« Dans un sens plus précis et plus fondamental, les valeurs témoignent de la volonté de transformer la réalité, de changer l'ordre des choses (il n'y a donc pas de fatalité, ce qui exclut toute forme de résignation par rapport à ce qui est en regard de ce qui devrait être !) afin de l'orienter vers le développement de l'être humain et vers son bonheur. Les valeurs déterminent alors un certain devoir et exigent un certain engagement, dans la mesure où elles sont authentiques, c'est-à-dire véritablement assumées et justifiées par chaque individu »⁸.

2.2. Je renvoie chacun à lui-même en ce qui concerne les valeurs personnelles. Cependant, mon expérience en tant qu'enseignant me montre qu'il n'est pas si facile de dresser la liste des valeurs qui « gouvernent » notre existence personnelle. Je fais régulièrement l'exercice avec les étudiants qui entament leur formation pour devenir AS ou animateur socio-culturel et sportif. Les formuler demande d'y avoir réfléchi. Mais aussi de les confronter à quelques questions

⁶ Comité de Vigilance en Travail Social, « Manifeste du travail sociale », octobre 2016, p. 5.

⁷ MORAZAIN A., PUCCELLA S., « Ethique et politique : des valeurs personnelles à l'engagement social », Ed° du Renouveau pédagogique, Saint Laurent (Québec), 1988, p.9.

⁸ Idem op.cit., p9.

qui nous permettront de dire qu'elles sont réellement des valeurs et pas seulement des souhaits ou des préférences, influencées par le milieu dans lequel nous vivons. Par exemple, ces valeurs que je dis importantes pour moi, les ai-je vraiment choisies ou me sont-elles (plus ou moins) imposées ? Est-ce que j'en connais les conséquences si je les mets en application ? Est-ce que je les vis, les agis au jour le jour ? Y suis-je attaché et prêt à les défendre ? Est-ce que je les incarne ? Comment pourrais-je me positionner par rapport à des débats de société (comme par exemple celui qui se déroule actuellement autour de la question du secret professionnel) si je ne sais pas moi-même les valeurs qui donnent un sens à mon existence personnelle et orientent mes choix ? Comment pourrai-je me positionner par rapport aux valeurs qui orientent le travail de l'organisation qui m'emploie et éventuellement être en alerte lorsque l'écart entre le discours et les actes se creuse ?

2.3. La société. Il y aurait beaucoup à dire et de nouveau ce n'est sans doute pas le moment ni le lieu de se lancer dans une analyse approfondie des valeurs de notre société. Pour faire simple (trop simple, j'en suis conscient), notre société est aujourd'hui, mais est-ce si nouveau, confrontée à des défis et à des questionnements qui l'écartèlent. Entre hier, qu'on idéalise, et demain, dont on a souvent peur, il y a « aujourd'hui » et tous les problèmes qu'on y rencontre, les choix qu'on doit y faire, les orientations qu'on doit y prendre. « Force est de constater qu'actuellement, dans notre pays en particulier, nous assistons à une éclosion de morales diverses avec des référents de valeurs que nous connaissons mal. En particulier, la Belgique, de par sa place dans l'Europe, héberge des références morales bien diverses... En tant que simple citoyen ayant des référents moraux – des convictions plus ou moins fermes – personnelles, je pourrais être confronté à d'autres référents moraux qui m'interpellent, me bousculent, me heurtent et me perturbent. Avant d'être (AS), je suis en effet citoyen dans une culture avec des référents moraux personnels »⁹.

Quelle société voulons-nous ? Quelles sont les valeurs qui doivent en former le socle et sur lesquelles on pourra construire du solide ? Il n'y a pas de réponse simple évidemment. Mais nous ne pouvons pas ne pas nous positionner. Sinon à accepter même l'inacceptable si par malheur il advenait.

Cependant, comme les auteurs du Manifeste du Travail social le rappellent en introduction, « *une société qui a fait le choix d'avoir des travailleurs sociaux en*

⁹ Dr GUEIBE R., « Droit, déontologie, morale et éthique », extrait du texte paru dans le Bulletin des Médecins – Ordre des Médecins Conseil du Brabant d'expression française. Edition périodique, Février 2008.

son sein se doit de leur garantir les conditions nécessaires à l'exercice de leurs professions »¹⁰. Et de poursuivre : « Au moment où certains mettent en cause le secret professionnel dans les CPAS, quand les secteurs de l'aide et du soin ploient sous la charge de travail, quand les logiques assurantielles et résiduaire se résument à des contrôles sans âmes, il est urgent de rappeler les conditions nécessaires et les fondamentaux qui étayent et rendent possible le travail social ¹¹ ».

Etant membre du CVTS et adhérent complètement aux positions qu'il prend dans ce Manifeste, je vais m'en inspirer pour la suite de cet exposé tant il me paraît mettre le doigt sur le cœur du cœur, sur l'essentiel.

Dans le contexte difficile que traverse le travail social, il est essentiel de réaffirmer aux travailleurs sociaux, aux organisations et leurs responsables, et à ceux qui déterminent les politiques 4 principes qui doivent être et rester sa « substantifique moelle » :

1^{er} principe : La personne est sujet et non objet de l'intervention sociale.

La Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux nous rappelle que :

« Le travail social est basé sur le respect de la valeur et de la dignité inhérentes à chaque personne et des droits qui en découlent ».

Ceci implique pour les TS :

- De partager avec les personnes ou les groupes concernés une analyse de leur situation sur deux plans simultanés : celui de l'histoire individuelle de la personne ou du groupe, mais surtout celui du contexte socio-politique.
- De partir, selon l'expertise des personnes concernées, de ce qui fait obstacle dans leur situation et non de poser un diagnostic induit par les politiques sociales.
- D'explicitier clairement aux usagers le cadre légal de l'intervention sociale et de réfléchir avec ceux-ci aux enjeux en présence pour l'ensemble des acteurs concernés de près ou de loin par la situation, pour leur permettre de faire des choix en pleine conscience.
- De construire un climat de confiance fondé sur la transparence et la loyauté, donnant ainsi aux usagers la possibilité de développer leur

¹⁰ Manifeste du travail social, déjà cité, p. 5.

¹¹ Idem note 9.

pouvoir d'agir, pour s'autonomiser tout en restant fidèles à ce qui est important pour eux.

2^{ème} principe : les missions de travail social doivent être centrées sur la dignité humaine et la justice sociale. La Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux rappelle aussi que :

« Le travail social est basé sur le respect de la valeur et de la dignité inhérentes à chaque personne et des droits qui en découlent. Les travailleurs sociaux doivent faire respecter et défendre l'intégrité et le bien-être physique, psychologique, émotionnel et spirituel de chaque personne. »

« Les TS ont la responsabilité de promouvoir la justice sociale par rapport à la société en général et aux personnes avec lesquelles ils travaillent. »

Par exemple, il est demandé à des travailleurs sociaux de divers secteurs de l'aide sociale de participer à la dénonciation de leurs usagers dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale. Et bientôt en cas de suspicion de terrorisme...

Il découle de ces principes que le travail social a pour mission première de participer à l'émancipation individuelle et collective et la lutte contre les inégalités, ce qui garantit la cohésion d'une société sans laisser de personnes sur le bord du chemin.

Le travail social et ses acteurs sont uniquement au service de l'émancipation de leur public impliquant une posture juste et respectueuse des personnes et il comporte une dimension critique et subversive qui passe par un nécessaire travail de transformation des structures et des politiques.

3^{ème} principe : le travail en réseau est au service des personnes.

Il ne peut être une fin en soi. Il s'agit d'un outil de travail au service d'objectifs qui doivent à chaque fois être précisés et réfléchis avec les personnes concernées. L'échange d'informations inhérent à ces pratiques pose inmanquablement les questions du SP et du SPP.

Outre l'obligation relative au SP qui s'impose aux travailleurs sociaux en vertu de l'article 458 du Code pénal, il convient de rappeler également l'un des

principes fondateurs de la Fédération International des Travailleurs Sociaux, qui met l'accent sur l'importance de la confidentialité en rappelant que :

« Les travailleurs sociaux doivent respecter la confidentialité des informations sur les personnes utilisant leurs services. Les exceptions ne pourront être justifiées que sur la base d'une exigence éthique plus grande (comme la préservation de la vie) ».

Or, ce principe de confidentialité est régulièrement mis à mal dans ou par les politiques sociales, les structures institutionnelles et les pratiques sociales.

Il faut donc que les équipes de terrain aient les moyens de construire des réponses éthiques et déontologiques dans leurs pratiques de réseau et face aux injonctions de partage d'information et connexionnistes.

Il faut aussi instaurer de manière urgente, des espaces et des temps de réflexion et de formation pour adapter les cadres de références existants aux possibilités qu'apportent les nouvelles technologies.

4^{ème} principe : un cadre de travail au service du travail social.

D'une façon générale le secteur non-marchand, dont le travail social, se trouve aujourd'hui, infiltré par une logique marchande centrée sur la culture du résultat, du chiffre, de la normalisation et de la rationalisation de l'humain, contraire aux finalités intrinsèques du travail social.

« Les travailleurs sociaux doivent être prêts à énoncer les motifs de leurs décisions sur la base de considérations éthiques et être responsables de leurs choix et de leurs actions. »

Or, ces principes d'indépendance et de responsabilité sont régulièrement mis à mal par la logique marchande.

Des exemples parmi d'autres :

- l'impossibilité matérielle de respecter le SP dans des open-space ;
- l'évaluation du TS centrée sur le nombre de dossiers traités ainsi que l'obligation de résultat ;
- l'informatisation progressive du TS qui déshumanise celui-ci et entrave la réflexion critique et collective.

Il faut donc réaffirmer avec force et clarté la nécessité de conditions de travail qui assurent :

- le respect du secret professionnel ;
- la reconnaissance claire et concrète de l'importance de la place des TS dans la réflexion sur le travail social sans les considérer comme de simples exécutants ;
- du temps pour l'engagement de débats éthiques entre travailleurs et employeurs ;
- des échanges à propos de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux et l'affirmation de celle-ci ;
- un cadre de travail pérenne au niveau des contrats de travail, des salaires, des statuts, des missions...