

2017 : une année
à marquer d'une
pierre noire pour
le travail social. Un
gouvernement
surtout sur
l'émotion, suscitée
par les différents
attentats
perpetrés, depuis
2015, profite de
l'occasion pour
poursuivre le
travail
d'encadrement
normatif des
populations
précarisées en y
impliquant
davantage encore

Le secret professionnel, un outil pour soutenir les enjeux fondamentaux du travail social

Marc Chambeau

formateur à Cardijn (Helha)
membre du bureau du Comité de Vigilance en Travail Social

2017: une année à marquer d'une pierre noire pour le travail social. Un gouvernement, surfant sur l'émotion suscitée par les différents attentats perpétrés depuis 2015, profite de l'occasion pour poursuivre le travail d'encadrement normatif des populations précarisées en y impliquant davantage encore le travail social et les travailleurs sociaux. Depuis 1991 et la mise en place des contrats de sécurité, les professionnels du social, mais plus encore les populations en difficulté, précarisées ou pauvres qui en sont les premières victimes, sentent cette volonté qu'avait si bien pressentie Loïc Wacquant⁽¹⁾ de policer une société au profit de classes possédantes et au dépend de classes populaires, voire moyennes, de plus en plus marginalisées ou exclues de ce qui fait véritablement «société démocratique». Ce qui, de fait, rend caduque cette expression!

2017, c'est donc la réforme de la loi sur le secret professionnel par l'ajout d'un article qui autorise les travailleurs sociaux à passer au-dessus de ce secret professionnel, plus prosaïquement dit, à le trahir. Dans certains cas bien précis, des suspicions de terrorisme, tente de convaincre la majorité de droite, soutenue par un petit parti de la minorité (de droite lui aussi). Mais l'analyse permet de penser qu'on ne s'arrêtera pas à ces cas bien précis, des propositions concernant la fraude sociale en témoignent dès à présent! Cette orientation donnée au travail social par des politiques de plus en plus déconnectés des réalités vécues par les gens et certainement par ceux qui rencontrent au quotidien les difficultés liées à la précarité et à la pauvreté, c'est

la fin du travail social⁽²⁾. Du moins celui qui, dans l'esprit, dans les méthodes et dans les pratiques pense en termes d'émancipation, d'une place d'acteurs pour l'ayant-droit, de solidarité, de problématiques qui concernent la collectivité, toute la collectivité et pas seulement l'individu qui les subit. Ce travail social est mis à mort par ces politiques qui, petit à petit, suppriment les outils qui lui permettent d'exister. Il ne s'agira pas d'être exhaustif ici, mais contentons-nous de relever les différentes stigmatisations des populations dans les contrats de sécurité, puis dans les plans sociaux intégrés et leurs petits frères qui ont suivi. Relevons également les parcours d'intégration qui, comme le terme l'indique bien, intègrent les personnes qui le subissent dans le parcours, mais quasi sans possibilité de réellement intégrer les structures sociales autres qu'assistentielles, normatives et contrôlantes. Pointons les mesures judiciaires alternatives qui ajoutent des encadrements supplémentaires à des populations que l'on criminalise sans faire le travail de compréhension des attitudes « délinquantes ». Et, enfin, plus récemment, les exclusions d'une partie de la population des droits aux allocations de chômage (particulièrement une population jeune), les projets individualisés d'intégration sociale et la mise en place d'un service communautaire « sur base volontaire » dans les CPAS. Le tout, le plus souvent mis en place sous une forme que les décideurs ont osé appeler « contrat », alors que rien dans sa mise en pratique n'en a la forme, et certainement pas l'égalité de base et la capacité de négociation des signataires de ce contrat⁽³⁾. Si l'objectif de cet article est de dénoncer ces dérives anti-démocratiques parce que stigmatisantes et excluantes pour une partie importante de la population, il cherche surtout à rappeler la philosophie qui sous-tend un travail social tel que la toute grande majorité des professionnels l'entend. Un travail social qui, malgré les difficultés, est le plus souvent capable d'apporter des aides, à défaut de solution à ces populations en souffrance et exclues. Un travail social qui se construit depuis de longues années à partir de compétences professionnelles qui s'accumulent et *font* professions, *font* pratiques méthodologiques pertinentes. Sans crainte d'un regard extérieur, y compris d'évaluation et de remise en question, mais avec l'exigence que ce regard soit démocratique et non élitiste. Sachant, malgré tout, que ce travail social émancipateur, solidaire et démocratique s'opposera avec fermeté à toute mesure néolibérale qui briderait la dimension démocratique de son action. Un travail social qui, si on veut bien prendre le temps de s'y intéresser, de le comprendre, est un travail tout autant au service d'une société dans son ensemble parce qu'il participe à davantage de sûreté pour les populations avec lesquelles il travaille.

Parce qu'il produit également davantage de sécurité pour l'ensemble de la société dans laquelle il s'exerce, y compris au travers de pratiques qui, parce que non comprises, inquiètent et sont considérées comme un pré-carré jalousement gardé par une profession. Il n'en est rien. La volonté de l'article, au travers de quatre exemples est d'en apporter une certaine démonstration.

I. Une histoire

Fanny, 16 ans, accompagne sa copine Odile, 15 ans, au planning familial. Elles fréquentent le même mouvement de jeunesse. Odile n'aurait jamais osé y aller seule au planning familial, et pourtant elle a des décisions importantes à prendre. Stéphanie, l'assistante sociale les accueille dans son bureau. LE sujet vient rapidement sur le tapis. Odile est enceinte.

- Tu es enceinte et ce n'était pas prévu. Tu as une idée de ce que tu veux faire?
- Je sais pas... De toute façon mes parents ne seront pas d'accord... Mon père va me tuer...
- Il va te tuer ton père? Vraiment?
- Bin non, pas vraiment... mais je ne pourrai plus rentrer chez lui!
- Il va te mettre à la porte et tu ne pourras plus rentrer?
- Bin, il sera tellement fâché qu'il ne voudra plus me voir. Il lui faudra du temps pour se calmer... De toute façon, je veux pas qu'il le sache...
- De notre côté, pas d'inquiétude. Nous, on ne dira rien. Mais ton papa, il sera fâché, et il lui faudra du temps pour se calmer d'accord... Mais tu crois qu'il ne voudra plus te voir?
- Ça prendra du temps, mais je ne crois pas que ça durera toujours...

Stéphanie continue l'entretien. Odile a-t-elle envie de devenir maman? Qu'en pense le petit ami? Face à ces questions, Stéphanie reste assez évasive. Elle ne sait pas trop bien où elle en est. Ne mesure pas toutes les conséquences, même si elle en a une certaine conscience. La travailleuse sociale encourage la jeune fille à chercher du soutien dans son entourage et propose un rendez-vous rapide avec un médecin du centre pour évaluer où en est la grossesse et continuer à réfléchir ensemble à la meilleure décision à prendre.

Éventuellement, si elle le souhaite, avec le petit ami.

La semaine suivante, la médecin rassure. On est bien dans les temps pour

réfléchir et prendre calmement une décision.

- Ce que j'ai envie de vous dire, à toi et à ton ami, même s'il n'est pas là aujourd'hui, c'est que c'est vrai que c'est un choix de vie, qu'une jeune fille de 15 ans, bientôt 16 doit pouvoir prendre seule, parce que tu en es capable, mais qu'il va falloir assumer avec d'autres, parce que tu es trop jeune pour assumer ça seule. Tu vas encore à l'école, tu as envie d'avancer dans tes études, pas facile tout ça à 16 ans.
- Oui, je sais, mais c'est vraiment pas facile de décider...
- Ce qu'il faut bien te dire, c'est que, si tu décides de devenir maman, ton père sera évidemment, par la force des choses, mis au courant... Si tu décides d'avorter, alors, il est possible que ton papa ne soit pas averti. Maintenant, je vais te dire quelque chose. Quelle que soit ta décision, et au vu de ta situation et notamment de ton âge, je trouverais vraiment intéressant que tu ne sois pas seule pour vivre ça... que tu sois soutenue par des gens qui sont proches de toi. Préparer une naissance ou vivre un avortement, c'est mieux quand on n'est pas toute seule...

Les deux jeunes femmes discutent ensemble. L'objectif de l'assistante sociale est d'aider Odile à avancer dans sa décision, à y intégrer la diversité des paramètres, pour qu'elle fasse le meilleur choix, et puis, quel que soit son choix, qu'elles trouvent ensemble les stratégies pour affronter des moments compliqués.

Au fur et à mesure que l'entretien avance, elles se rendent compte qu'Odile souhaite poursuivre la grossesse. Cette éclaircie dans la situation soulage Odile... Qui d'un coup voit où elle va... Il reste à organiser tout ça... l'annonce à la famille, sa réaction, et puis ce qu'il faut mettre en place quand on est une jeune étudiante de 16 ans qui est enceinte et accouchera bientôt... Stéphanie en touche un mot, demande à Odile d'y réfléchir, de trouver du soutien autour d'elle, et lui propose un nouveau rendez-vous rapide... Ce qui par ailleurs, laisse un peu de temps à la jeune fille pour dormir sur sa décision et la confirmer.

La semaine suivante, c'est une Odile qui confirme son choix que rencontre Stéphanie. N'empêche que le stress de l'annonce aux parents est toujours source de pas mal d'angoisse.

- Je n'oserai pas l'annoncer toute seule...
- Je comprends. C'est difficile. Il va pourtant falloir trouver une solution...
- J'y arriverai jamais...
- Il n'y a pas quelqu'un en qui tu pourrais avoir confiance et qui pourrais t'aider?
- Je vois pas... et puis de toute façon, quand je lui aurai dit, il me foutra à la porte...
- Réfléchis tu n'as pas quelqu'un dans ton entourage qui...
- Si! Élodie, ma tante!
- Bin voilà... C'est qui Élodie?
- C'est ma tante, mais elle a 28 ans, elle est toute jeune, on s'entend bien, et je suis sûre qu'elle voudra bien m'aider...
- Elle voudra bien être près de toi pour l'annoncer à tes parents?
- Oui je crois...
- Et bien voilà... Bon... et si jamais tes parents sont très fâchés?
- Je pourrai aller dormir chez elle. J'ai déjà été quelques fois, et elle habite pas loin de la gare. Facile pour le train pour aller à l'école...
- Et bien voilà... mais c'est que je ne peux plus rien faire pour toi!

L'entretien se termine sur une organisation des échéances... Stéphanie conseille de ne pas trop tarder pour faire l'annonce... qu'une fois les choses éclaircies, ça permettra à chacun et chacune et d'abord à Odile et son bébé de se préparer au mieux... Un rendez-vous est pris 15 jours plus tard.

C'est avec sa tante Élodie que Stéphanie vient au rendez-vous suivant. Ça a été très vite. En sortant du planning Odile a été voir sa tante, et trois jours après, Élodie l'a accompagnée chez elle. Et maintenant, les parents sont au courant. Ça ne s'est effectivement pas trop bien passé, même si ça n'a pas été l'engueulade violente redoutée. Mais Odile a préféré s'en aller chez Élodie. Odile n'a plus parlé à ses parents depuis plus de 10 jours. Mais ça fait 3 jours qu'Élodie parle au téléphone avec les parents de la jeune fille. On sent que ça se calme. Il y a une ouverture pour une visite en famille le week-end prochain.

Et à la rencontre suivante, 15 jours plus tard, c'est la maman qui accompagne Odile, inquiète de la façon dont ça va se passer pour une si jeune fille. Stéphanie accueille et puis explique...

1.1. Analyse

1.1.1. Le sens du secret professionnel et au-delà...

Si Fanny a accompagné Odile au planning familial, c'est parce qu'elle savait que c'était un lieu où l'on pouvait parler en confiance. Même de choses très délicates.

Si Odile a pu se livrer et construire une relation de confiance, c'est justement parce qu'elle s'est rendue compte qu'elle pouvait se livrer sans crainte, mais aussi qu'il lui est apparu très rapidement, que sans la juger, sans lui imposer son propre avis, l'assistante sociale souhaitait l'accompagner à prendre Sa propre décision.

Très rapidement, les entretiens se sont orientés vers des solutions à trouver pour résoudre les difficultés. Et très rapidement, l'assistante sociale a cherché à ce qu'un partage d'informations se produise. Dans son propre intérêt et dans l'intérêt de son entourage, il était important que les informations qu'Odile voulait, dans un premier temps, garder pour elle, puissent être expliquées. En prenant le temps. En respectant les rythmes. Ce qui se passait autour d'Odile et de sa grossesse devait être su par les différentes personnes qui devaient se sentir concernées (quoiqu'on ait plus parlé du petit ami... et de sa famille!).

Parce qu'il y avait une conviction professionnelle que c'était de ce partage d'informations que sortiraient les meilleures solutions.

Tout comme Fanny a pu convaincre Odile, Odile pourra elle, convaincre des amies (ou amis) qui pourraient se retrouver dans une situation (relativement) similaire, de se rendre dans un planning familial pour parler de difficultés qu'elles (ils) rencontreraient. Établir la confiance avec un ayant-droit d'un service, c'est aussi assurer que la confiance est possible dans les autres situations. Même dans les situations délicates.

1.1.2. Les conséquences potentielles d'une absence de secret...

Si Stéphanie, l'assistante sociale avait manifesté une inquiétude quant à la situation de la jeune fille. Si elle avait manifesté l'intention de dévoiler le secret, peut-être, sans doute, que la relation se serait arrêtée au premier rendez-vous. Peut-être que le passage de l'information aux parents se serait passé dans de moins bonnes conditions.

Peut-être que, dès lors, l'avis de la jeune fille aurait été moins pris en considération, et peut-être que la décision finale n'aurait pas été prise par elle,

ce qui aurait pu avoir des conséquences à très long terme, tant pour elle que pour sa relation avec ses parents.

Peut-être que la relation avec les parents (difficile du fait de l'annonce, mais dans un contexte qui permettait qu'il n'y ait pas de rupture de dialogue) n'aurait pas pu perdurer du fait de cette tension maximale, alimentée par une colère et un ressentiment pas géré des parents vis-à-vis de leur fille.

Peut-être qu'Odile aurait décidé, malgré l'autorité parentale, de garder son enfant, ce qu'elle aurait pu faire en étant accompagnée par des services sociaux et en étant hébergée dans un contexte moins favorable jusqu'à la naissance.

Sans doute également après aussi, mais dans un environnement familial et social difficile, du fait de la rupture avec ses propres parents, aurait-elle pu élever son enfant.

Si Stéphanie n'avait pas maintenu ce lien de confiance, Odile n'aurait jamais transmis l'adresse du service à l'un-e ou l'autre de ses ami-es qui se seraient retrouvé-es seul-es à devoir gérer leur propre situation délicate.

Très certainement, le planning familial, les plannings familiaux (même ceux qui auraient la volonté de travailler la confiance avec les jeunes en assurant le secret) n'auraient plus été des lieux où, en confiance, des jeunes (qui vivent une situation délicate, qui ont une question à poser, qui cherchent à rencontrer un adulte de bon conseil) auraient pu pousser la porte.

1.1.3. L'importance de dire...

Le secret professionnel est un outil du travail social. Un outil fondamental. Et indiscutable. Mais le secret professionnel ne s'oppose pas au partage de l'information, de beaucoup d'informations. Mais dans un cadre qui vise au respect de chacun. Et pas au respect d'une autorité quelconque. Parce que dans le travail social, la parole est importante. Dire les choses est essentiel. Travailler ensemble est fondamental. Il faut donc beaucoup dire. Mais pour respecter chacun, il faut réfléchir à comment dire. Réfléchir ensemble. Avec les ayants-droits. Sans eux, on ne peut rien dire. Avec eux, on peut tout dire... Mais en conscience qu'ils restent les premiers dépositaires de l'information et que ce sont eux (vraiment eux) qui doivent dire ou permettre de dire. Au travailleur social de travailler avec l'ayant-droit, pour construire ensemble cette parole à partager, pour réfléchir au moment du dire, pour préparer le comment dire.

1.1.4. Pour un véritable respect de tous les protagonistes...

Les différents protagonistes, c'est d'abord l'ayant-droit que le travailleur social rencontre. Le respect à son encontre, c'est d'abord de lui offrir le cadre sécurisant auquel il ou elle aspire. Pour se déposer. Pour déposer une parole. Et pour s'assurer que cette parole déposée, il en reste le ou la propriétaire et qu'elle ne sortira des murs entre lesquels elle est énoncée qu'avec son accord, et parce que ce sera utile à l'amélioration de sa situation.

Les différents protagonistes, c'est aussi l'environnement de cet ayant-droit. Ceux qui auront à subir, à assumer, à faire avec la situation que l'ayant-droit va leur imposer (parfois malgré lui!). Le respect de ces protagonistes peut passer par le fait de leur donner les informations qui leur permettront de gérer au mieux la situation à laquelle ils vont être confrontés. Pour autant que cette information puisse être transmise, c'est-à-dire, pour autant que l'ayant droit qui l'a déposée soit d'accord avec cette transmission, et pour autant que cette information puisse avoir une influence positive sur son propre trajet. Ce qui est bien souvent le cas. Pas systématiquement, mais souvent. Dans l'intérêt de cet ayant-droit qui a déposé, il est régulièrement intéressant de partager avec son environnement. Parfois même fondamental. Le rôle, la mission du travailleur social sera alors que cette information soit partagée. À lui de mettre la méthodologie en place pour que ce partage se réalise. En référence fondamentale à son éthique et à sa déontologie professionnelle cependant. Il ne s'agit pas (du tout!) pour le travailleur social d'user de stratégies ou de manipulations qui lui permettraient d'arriver à ses fins. Il lui revient cependant d'argumenter, d'expliquer à l'ayant-droit qui a déposé, l'intérêt pour lui-même et son environnement que les choses soient partagées, que les choses soient sues. C'est un travail. C'est le travail social... aussi.

2. Une histoire

Pas facile avec Logan et Melody. Ils ne travaillent pas très bien en classe, ne font pas toujours leurs devoirs et leurs parents ne sont pas très attentifs à leur parcours scolaire. Mais cette fois, Les deux enfants ne sont pas présents au rendez-vous du bus pour l'excursion. Nathalie désespère. Et elle décide d'en parler à sa direction et au CPMS.

Delphine se rend au domicile des parents. Monsieur est chauffeur poids lourds et souvent absent. C'est donc la maman qui reçoit l'assistante sociale du CPMS.

La maman veut le mieux pour ses enfants... Mais il y a quelque chose qui cloche... Jusqu'à ce que la maman explique où se situe le problème. Elle ne sait pas lire... Évidemment beaucoup de choses s'éclairent à la lueur de cette information. Comment, par exemple, la maman pourrait-elle conduire ses enfants à l'arrêt de bus pour l'excursion, s'il ne se situe pas à l'école et que l'information qui précise le lieu est inscrite sur un papier consciencieusement distribué à tous les élèves par l'institutrice?

Mais la maman est honteuse de ce «handicap». Et elle prie l'assistante sociale de ne pas en parler. Notamment à l'école...

L'assistante sociale tente d'expliquer combien ce serait important pour l'institutrice de savoir, et donc pour les enfants aussi. Mais c'est peine perdue. La maman ne veut rien entendre. À la fin de ce premier entretien au domicile, Delphine arrive à convaincre la maman de faire lire tous les papiers qui arrivent de l'école par quelqu'un de son entourage. La maman promet de demander à une voisine avec laquelle elle s'entend bien. Delphine la quitte, peu convaincue. Mais avec un nouveau rendez-vous fixé.

Quand Delphine rencontre l'école, elle reste vague sur le contenu de l'entretien, explique que la maman est vraiment de bonne volonté (ce qui n'est pas faux du tout), et que des solutions vont être trouvées... Mais elle n'amène rien de bien concret... Déception à l'école... Delphine comprend bien qu'il faut avancer... Mais si la maman reste bloquée... l'information essentielle peut difficilement arriver à l'école... Et pourtant dans l'intérêt des enfants et du travail pédagogique avec eux, c'est fondamental...

Le rendez-vous suivant est donc crucial. Delphine prépare son entretien avec l'objectif d'aider la maman à comprendre l'importance de mettre l'école au courant de sa difficulté par rapport à la lecture. Ceci pour améliorer la communication en vue d'aider au mieux ses enfants à avoir une bonne scolarité. Mais la maman en a parlé avec son compagnon. Et ils ont compris tous les deux l'importance d'une bonne communication. Madame accepte donc que l'école soit avertie, mais elle ne veut pas qu'on se moque. Delphine propose alors une rencontre avec l'institutrice d'une part pour expliquer et d'autre part pour trouver des solutions. La maman accepte et un rendez-vous est pris avec Madame Nathalie.

2.1. Analyse

La relation entre un CPMS et une école est particulière. L'école connaît bien l'enfant et généralement bien la famille. Et c'est important parce que cette connaissance permet logiquement d'adapter l'enseignement aux différences des enfants. Il arrive cependant que l'école ne se sente plus en capacité d'aider suffisamment l'enfant dans son parcours scolaire parce qu'un problème se pose qu'elle ne peut gérer. Elle fait alors appel au CPMS. Qui a pour fonction première et essentielle de travailler à la qualité de la scolarité de chaque enfant, tant par un soutien de l'enfant lui-même que par un soutien aux enseignants. Le CPMS effectue donc son travail en vue de soutenir ce parcours scolaire, mais il est possible que des informations particulières lui arrivent, qui, dans le cadre du secret professionnel propre aux travailleurs qui sont impliqués dans cette institution, ne peuvent être ramenées à l'école. Alors que, dans la toute grande majorité des cas, elles seraient utiles au corps enseignant. C'est un travail éthique constant pour les travailleurs sociaux des CPMS que de réfléchir à comment ramener ces informations aux destinataires auxquelles elles seront utiles dans l'intérêt de l'enfant, qui reste au centre des interventions que ce soit au sein de l'école ou en lien avec le CPMS, mais sans trahir le secret professionnel. Un paradoxe auquel se confronter en permanence. Avec l'intérêt de l'enfant comme phare vers lequel le travail pédagogique et psychosocial doit tendre. Et des méthodologies à inventer et réinventer... Pour que chacun se sente respecté...

3. Histoire

Gaëtan, l'assistant social du service sonne à la porte. Il a prévenu la semaine passée de son arrivée, et il compte rencontrer la famille et Samir pour envisager l'avenir de ce dernier. Samir est en décrochage scolaire et s'est fait deux fois ramasser par la police sur le dernier mois... Rien de grave, mais il trainait en rue à «passé minuit», avec d'autres jeunes dont certains avaient maille à partir avec la justice. Gaëtan avait été informé...

L'entretien avec la maman se passe plutôt bien. On la sent un peu dépassée par la gestion de son gaillard de 16 ans, mais présente malgré tout. Samir assiste à l'entretien. Taiseux, mais attentif.

Gaëtan s'intéresse ensuite davantage à lui. Et assez rapidement Samir lui propose de l'accompagner dans sa chambre. Gaëtan accepte et pénètre dans

l'ancre du jeune. Et tout de suite, son regard est attiré. Au-dessus du lit, un grand drapeau de Daesh. Un peu décontenancé, Gaëtan ne fait pas de remarque... L'entretien se poursuit en partie dans la chambre puis, de retour au salon. Puis Gaëtan rentre au bureau, un rien perturbé... Il s'en veut de ne pas avoir réagi et de ne pas avoir interpellé sur le moment. Mais qu'aurait-il pu dire? Pendant le trajet du retour, ça carbure dans son cerveau... Il décide d'aborder la question avec ses collègues.

La suite de l'histoire se déroule dans le bureau des assistants sociaux. La discussion est animée. L'ambiance est à l'inquiétude face à tout signe de radicalisation de la population jeune. Gaëtan a été surpris de découvrir ce drapeau dans la chambre de l'adolescent. Une surprise qui est restée sans suite sur le moment. Son attitude le questionne. Tant par rapport au jeune que par rapport à sa responsabilité vis-à-vis de la société. Les avis sont partagés. Un drapeau Daesh, dans la chambre d'un jeune, ça signifie quoi? Si pour certains collègues, c'est un signe évident de radicalisation, pour d'autres, il faut davantage de nuance. Et en tout cas, ne pas être expéditif dans son jugement. Gaëtan explique qu'il connaît bien le jeune. Depuis un certain temps. Et qu'une confiance s'est établie. Il explique aussi que c'est assez naturellement que le jeune l'a amené dans sa chambre, et qu'il n'a pas senti de provoc' de sa part. En y réfléchissant et en discutant, Gaëtan se dit de plus en plus convaincu que le jeune est en recherche. En révolte aussi, parce qu'il ne trouve pas sa place. Et que le drapeau est une façon d'indiquer une place. Ce qui ne signifie pas qu'il a l'intention d'aller plus loin. Sonia, une de ses collègues est moins convaincue. Elle pense qu'il faudrait être prudent et peut-être imaginer d'informer les autorités.

Pascal: Oui, mais ce n'est pas possible! Il y a le secret professionnel! Il faut tenir sa déontologie! Sinon on change de métier! C'est fondamental!

Sonia: mais le secret professionnel, c'est pas tout. Il y a des situations où... on a le droit...

Pascal: Oui, mais il faut qu'il y ait danger imminent ou un état de nécessité...

Tu crois qu'on est dans cette situation avec le gamin de Gaëtan?

Gaëtan: Moi, je crois pas... par contre, je pense que je vais pas le laisser comme ça... On va se revoir et je vais en parler... Je vais pas le laisser tout seul avec ça!

Sonia: ça me met mal à l'aise de savoir ça!

Gaëtan: t'inquiète... Je gère...

Sonia: ça me rassure... juste un peu!

3.1. Analyse

3.1.1. Un signe problématique

Il y a la découverte d'un signe problématique par des travailleurs sociaux. Ici en l'occurrence, un drapeau. C'aurait pu être autre chose. Mais c'est un signe qui oblige à la réflexion. Parce qu'il n'est pas anodin. Régulièrement, les travailleurs sociaux sont confrontés à des informations vues, entendues, rapportées, qui concernent les ayants-droits qu'ils accompagnent et qui les amènent à réfléchir sur le travail mené. Parce que ces informations ne concernent pas que les ayants-droits, mais potentiellement l'entourage (au sens large) également. Les informations obtenues doivent être analysées. Il faut penser au sens derrière le premier degré. Tenir compte de sa subjectivité. Et pratiquer le dialogue intersubjectif pour éviter les jugements trop rapides ou trop «autocentrés». La logique voudrait que l'on associe clairement l'ayant-droit à la réflexion. Cela peut être délicat parfois. Mais c'est sans doute la meilleure posture éthique à envisager. Mais peut-être n'est-elle pas toujours tenable. Tout dépend de l'objet dont il est question, des conséquences d'une confrontation de l'ayant-droit à cet objet, mais aussi de l'ayant-droit lui-même, de sa personnalité, de son rapport au travailleur social, de la problématique qui les fait se rencontrer... Les travailleurs sociaux évaluent donc le sens de ce signe problématique. C'est de leur responsabilité. C'est leur métier. S'ils ne sont pas capables de le faire seuls, ils peuvent faire appel à d'autres pour obtenir des informations complémentaires. Mais il est important de faire cette évaluation.

Ici, le signe problématique est en rapport avec une organisation terroriste dans un contexte particulier; puisque des attentats ponctuent régulièrement le quotidien des différents pays d'Europe. Il y a donc lieu d'être attentif. Pas nécessairement d'apporter immédiatement un jugement définitif. Cependant l'inquiétude n'est pas illégitime. La prudence soit s'envisager. Mais l'excès de prudence ne peut être le guide dans la décision.

Cependant une décision doit être prise. Quelles conséquences en fonction de quelle décision?

Décision 1 : L'équipe de travailleurs sociaux évalue la situation comme problématique et invoque un état de danger estimé imminent. L'information est alors partagée avec les services policiers et judiciaires compétents.

Samir est en effet radicalisé.

- La police intervient dans les temps pour le mettre hors d'état de nuire.

Samir est en voie de radicalisation.

- La police intervient. Mais si l'on reconnaît l'orientation qu'il est en train de prendre, rien ne permet d'affirmer qu'il serait passé à l'acte. La police le remet en liberté, tout en le plaçant sur une liste des jeunes à surveiller: Samir rentre donc chez lui. Il refuse d'encore voir Gaëtan devenu balance ou délateur. Et pourtant le travail de Gaëtan, sans être miraculeux, permettait de maintenir le contact entre la société du quotidien et Samir. Et la conviction du travailleur social, c'est qu'un Samir qui restait au contact, c'était un Samir qui pouvait apprendre à raisonner. Il va sans dire que la représentation que Samir avait des éducateurs et des travailleurs sociaux n'était déjà pas très positive. Ce qu'il pense maintenant de Gaëtan est évidemment étendu à l'ensemble de la profession et des associations qui correspondent de près ou de loin au profil de Gaëtan. Autant dire que le contact entre Samir et la société est rompu.

Samir n'est pas en voie de radicalisation.

- La police intervient mais ne décèle pas de lien entre Samir et l'organisation terroriste. Samir est donc libre de rentrer chez lui. En plus d'en vouloir à Gaëtan qui est une balance, il lui en veut également parce qu'il ne lui a pas fait confiance et qu'il ne l'a pas respecté. La famille de Samir suit d'ailleurs l'adolescent dans son analyse. Et tout comme dans l'analyse précédente, Samir et sa famille décident de rompre les ponts avec Gaëtan et son institution. La méfiance qui existait par rapport à d'autres organisations du même type est par ailleurs exacerbée. Et pourtant Samir est en difficulté. Pas nécessairement par rapport au radicalisme, mais par rapport à d'autres problématiques, pour lesquelles l'intervention de Gaëtan et de ses collègues était intéressante et utile. Utile pour le jeune, utile pour sa famille, mais aussi utile pour ce qu'on appelle «la société», parce qu'il n'était pas faux de dire que Samir était parfois limite, que sa fréquentation scolaire aurait pu être plus assidue et que par contre certaines fréquentations amicales auraient pu être travaillées. Gaëtan et ses collègues n'étaient pas démunis par rapport à ça. Ils n'étaient pas démunis, avant. Maintenant oui. Parce que le contact, la relation n'est plus possible.

Décision 2: L'équipe de travailleurs sociaux évaluent la situation comme problématique. Un drapeau de daesch dans une chambre d'adolescent, au

regard des fréquentations parfois douteuses qu'il peut avoir, cela nécessite que cette dimension soit intégrée dans la prise en charge. Mais cela ne nécessite pas, à ce stade, d'interpellation aux services de police ou de justice.

- Il s'agit dès lors de poursuivre le travail avec Samir dans sa globalité, en y intégrant une référence complémentaire, liée à la radicalisation. La méthodologie sera peut-être adaptée, les objectifs pourraient changer. Mais de toute façon, le jeune, voire son entourage, seront intégrés à la réflexion et le fait que l'accompagnement intègre désormais cette présence du drapeau ne sera pas caché. Bien au contraire. Cet élément devra trouver sa juste place dans le travail commun. Non négligé, mais non central aussi. Et ce sera la poursuite du travail avec Samir qui permettra d'affiner l'évaluation de cette problématique, d'en atténuer l'importance au fur et à mesure, ou au contraire, de lui faire prendre davantage de place. Mais toujours dans cette logique d'accompagner le jeune dans un parcours complexe du fait de la diversité de problèmes auxquels il se confronte et est confronté. Et peut-être si nécessaire, de réévaluer le danger imminent. Et alors de faire son travail d'interpellation des services compétents. Dans le respect de sa déontologie professionnelle toujours.

Décision 3: L'équipe de travailleurs sociaux évalue la situation comme non problématique. Un drapeau de daesch dans une chambre d'adolescent, ça s'analyse aussi au regard des réalités adolescentes. Et les problématiques adolescentes, c'est le quotidien de Gaëtan et de ses collègues éducateurs et travailleurs sociaux. On a à l'intégrer dans son travail, on va en parler; on va essayer de comprendre. Tout comme on va continuer à parler du risque de décrochage scolaire, des consommations qui pourraient devenir problématiques des sorties tardives, mais aussi des projets proches et futurs, des relations familiales et amicales, de la culture, du quartier...

3.1.2. La logique sécuritaire versus la logique sécurisante.

Face à un « indice » qui pourrait amener de l'insécurité, la réaction épidémique est d'agir. Sans nécessairement évaluer toutes les conséquences de l'action ou de la réaction. C'est clairement la raison d'être de la proposition de loi qui mobilise les professionnels du social aujourd'hui⁽⁴⁾. C'est ce que nous appelons la logique sécuritaire. Bien s'agiter pour montrer que l'on agit. Considérer que la justice et la police sont les seuls appareils d'État à pouvoir assurer la sécurité

des citoyens et des institutions. Or, nous pouvons observer dans l'attitude de Samir par rapport à Gaëtan et à ses collègues que l'intervention policière provoque une situation davantage insécurisante qu'avant l'intervention. Dit autrement, nous devons envisager que la mise en place de politiques sécuritaires, de méthodes sécuritaires, que l'implication de professionnels, dont ce n'est pas le métier; dans des logiques sécuritaires, cela peut provoquer plus d'insécurité, l'exact contraire de ce qui était attendu!

La loi qui envisage de considérer qu'en cas de menace (potentielle) contre la sécurité, les travailleurs soient déliés de leur secret professionnel est donc une mesure sécuritaire, mais non sécurisante.

Il est sans doute utile de rappeler à ce stade que le travail social se doit d'être démocratique et, dès lors, qu'il doit s'appuyer sur les valeurs fondamentales de la démocratie. Parmi ces valeurs, il y a la sécurité. Les travailleurs sociaux se doivent d'être attentifs à cette valeur et à agir pour l'assurer pour les ayants-droits qu'ils rencontrent comme pour l'ensemble de la société.

Les travailleurs sociaux ont pour mission fondamentale (première), au sein des institutions pour lesquelles ils travaillent, d'assurer la sécurité des gens qu'ils rencontrent. Une sécurité d'existence que les plus mal lotis de la société, voient s'éloigner un peu plus chaque jour. C'est là qu'est l'objet fondamental du travail social. Cette sécurité que doivent soutenir les travailleurs sociaux concerne plus d'un million de personnes dans notre pays. Les CPAS, les mutuelles, le monde associatif travaillent à assurer cette sécurité. Et c'est difficile. Chaque jour plus difficile. Parce que la société et ses représentants ne sont pas toujours particulièrement aidants pour garantir cette sécurité... dans la dignité.

Il est vrai que les travailleurs sociaux rencontrent parfois des personnes qui peuvent être dangereuses. Le plus souvent d'ailleurs, d'abord pour elles-mêmes ou pour leur entourage proche. Parfois aussi pour une population plus large. Ce n'est pas nouveau. Les travailleurs sociaux ont toujours été confrontés à ce type de population «dangereuse» et ils ont développé au cours des années, des méthodologies, des outils, des pratiques, des services qui permettaient d'être efficaces dans le travail avec ces personnes. Notamment pour assurer leur sécurité et celle des autres.

Parmi ces outils, il en est un qui est essentiel avec l'ensemble du public que rencontre les travailleurs sociaux: la confiance à construire. C'est un outil essentiel du travail social, mais qui nécessite de la patience, parce qu'il faut prendre du temps. Et comment peut se construire cette confiance, si ce n'est

dans la certitude que ce qui est dévoilé dans le colloque singulier entre le professionnel et l'ayant-droit (dans les paroles ou dans les symboles par exemple accrochés au mur) reste au sein de cette relation et n'en sort pas. C'est l'intérêt fondamental du secret professionnel. Assurer la personne que le travailleur social rencontre, qu'elle peut parler en confiance, et que ce qu'elle dit ne sera pas dévoilé ailleurs. C'est important pour chaque personne rencontrée. C'est important aussi pour les personnes qui sont qualifiées de «dangereuses».

Le métier du professionnel du social, quand il rencontre une personne qualifiée de dangereuse, c'est d'assurer sa sécurité d'existence comme pour chaque personne qu'il rencontre, mais c'est aussi faire le travail de sécurisation autour de lui. Ses proches essentiellement. La société parfois aussi. Et ce travail de sécurisation, c'est à partir de la confiance mutuelle qu'il pourra se réaliser. Et pour la confiance mutuelle, une nécessité: le secret professionnel. L'équation devient simple pour le travailleur social: assurer la sécurité (de tous) passe par la confiance, qui se construit grâce au secret professionnel.

Si l'on veut vraiment que les travailleurs sociaux soient efficaces face aux personnes radicalisées ou en voie de l'être, et continuent à assumer leur part dans la sécurisation de la société, c'est par cette porte là qu'il faut entrer:

Si l'on décide que le secret professionnel n'existe plus, deux conséquences sont à prévoir:

- La première concerne la sécurité de tous.

La confiance ne pourra pas s'établir entre les travailleurs sociaux et les gens potentiellement porteurs d'insécurité qui sauront très vite que leurs paroles seront analysées et potentiellement rapportées. Puisque cette confiance ne peut s'établir, les travailleurs sociaux ne pourront pas réaliser l'évaluation d'une dangerosité suspectée, et pourront encore moins se mettre au travail par rapport à elle. L'attente sécuritaire par rapport aux travailleurs sociaux sera donc déçue, puisqu'ils ne seront pas en capacité d'informer les autorités compétentes de faits dont finalement, ils ne pourront avoir connaissance, puisque c'est la confiance entre les ayants-droits et les professionnels qui permet le dévoilement. Ils ne pourront pas non plus agir dans le cadre de leurs compétences professionnelles sur cette insécurité potentielle, puisqu'ils ne seront pas mis au courant. Dès lors, le filtre «travailleur social» dans la lutte pour la sécurité, n'existera plus.

- La seconde concerne la partie de la population la plus fragile, celle pour

laquelle le travail social s'est inventé et puis qu'il a été institutionnalisé. Les populations quelles qu'elles soient, ont une méfiance naturelle vis-à-vis des travailleurs sociaux, représentants pour elles d'un système qui ne les intègre pas, qui ne les aide pas ou peu à sortir de leurs difficultés. C'est une représentation du métier répandue. Les travailleurs sociaux, quand ils arrivent à établir la confiance, passent donc au-dessus de cette méfiance. La garantie du secret professionnel est un outil essentiel qui permet d'établir le contexte propice. Ne plus disposer de cet outil (dans son inconditionnalité), rendra encore plus difficile l'établissement de la confiance entre les partenaires de la relation. Et ne permettra dès lors pas de travailler avec efficacité sur l'insécurité d'existence de ces personnes. La conséquence: une insécurité augmentée pour une partie très loin d'être négligeable de la population belge. Qui plus est, la plus vulnérable et la moins bien lotie.

- De ce second élément pourrait découler un troisième qu'il faut énoncer avec la plus grande prudence, mais qu'il vaudrait la peine d'analyser au travers du prisme de la sécurité: Parmi ces populations précarisées pour lesquelles les travailleurs sociaux constituent parfois un lien si pas rassurant, au moins positif par rapport au système social, il pourrait (conditionnel!) exister une minorité, et même une petite minorité qui, se trouvant davantage encore exclue, pourrait décider de prendre des chemins marginaux qui ne renforceraient pas la sécurité de la société en général. Miser sur un travail social de qualité, dans sa pleine acceptation du terme, c'est aussi viser un filet suffisamment solide que pour que des personnes faibles ne s'orientent pas dans des directions incontrôlables.

3.1.3. La logique citoyenne versus la logique sécuritaire.

Il est demandé aux travailleurs sociaux et aux organisations dans lesquelles ils travaillent de se mobiliser pour la cohésion sociale⁽⁵⁾. Autrement dit, le rôle des travailleurs sociaux tel que défini au travers de cette dimension, c'est de travailler à permettre à chacun d'occuper une place dans la société. Faire pénétrer la logique sécuritaire dans le travail social, c'est d'une part stigmatiser une partie de la population, et lui rendre l'accès à la société plus difficile. Mais c'est aussi assigner un rôle qui n'est pas le sien au travail social. Un rôle qui n'est pas le sien mais que la population «lambda» peu concernée par cette stigmatisation risque de comprendre comme tel.

Le travail social est difficile parce que, construire la confiance est un métier de

chaque instant. Mettre de tels bâtons dans les roues du travail social en imposant une logique sécuritaire, contrôlante, dénonciatrice, c'est augmenter encore largement le niveau de difficulté pour les professionnels. C'est fermer des portes à une partie de la population, celle qui, parce que «délinquante» est concernée par cette logique sécuritaire, mais qui ne se laissera pas enfermer dans cette logique du travail social uniquement contrôlant. Sauf peut-être par stratégie manipulatrice, une stratégie qui a l'avantage de leur permettre de présenter un profil acceptable. Une stratégie qui ne produit pas de résultat. Ni en matière d'intégration des valeurs sociales et démocratiques par la population visée, ni en matière de sécurisation, du fait de cette logique contrôle fondamentalement inefficace. Mais cette logique sécuritaire et contrôlante amène une autre partie de la population à se fermer elle-même des portes. Cette population n'est pas délinquante. Mais parce qu'elle est définie par certains de ces aspects (couleur de peau, origine, religion, quartier ou commune de résidence...) comme similaire à la population délinquante, elle risque de se sentir stigmatisée par des généralisations abusives mais énoncées, parfois en haut lieu. À tort sans doute. Mais comment ne pas comprendre une population à laquelle on ne présente pas la clarté des missions... bien au contraire. Et pourtant, c'est une population qui bien souvent rencontre la précarité, et qui, à bien des égards, aurait besoin du soutien des travailleurs sociaux.

Parmi ce public, les jeunes risquent de ressentir une stigmatisation particulière. Beaucoup de travailleurs sociaux réalisent un travail éducatif et social difficile avec des jeunes qui ont une confiance toute relative en ces professionnels qui investissent (envahissent) leurs espaces. Comment peuvent-ils comprendre qu'une personne de (moyenne) confiance qui leur demande justement la confiance, agisse par ailleurs avec d'autres jeunes, dans cette logique de contrôle, de stigmatisation voire même de dénonciation? La porte se referme naturellement. Et légitimement. Quel travail social et éducatif sera encore possible pour ces professionnels? Et quelles conséquences pour ces jeunes dont certains parfois surfent effectivement avec les limites? C'est l'histoire de l'apprenti sorcier...

4. Histoire(s)

Une seule histoire. Mais de celles qu'on trouve dans tous les CPAS du Royaume... Anne reçoit Charles... Comme tous les mois. Elle se rend bien

compte qu'il y a quelque chose qui cloche. Et comme elle en a déjà vu pas mal dans sa carrière, elle comprend vite. En plus de son RIS, Charles travaille pour gagner un peu plus. Anne en a conscience et ce que raconte Charles ne la contredit pas... Charles travaille un peu, mais ce qu'il gagne en plus lui permet à peine, mais vraiment à peine, de nouer les deux bouts.

4.1. Analyse

Anne a l'habitude d'être confrontée à ce dilemme. Dénoncer le fraudeur ou être compréhensive vis-à-vis d'un ayant-droit qui recherche simplement un peu de dignité pour lui et sa famille. Ou dit autrement, «rappeler que les travailleurs sociaux dont l'employeur est un pouvoir public (fédéral, fédéré ou communal) peuvent être confrontés à des difficultés spécifiques... Il revient à ces organes de mener des politiques de prévention, d'aide et d'accompagnement à ceux qui en ont besoin... Ils sont également dépositaires... de fonctions de contrôle et de répression en cas de violation de la loi. Dans le chef des travailleurs sociaux, la rencontre de ces deux fonctions (aide/prévention et contrôle/répression) peut être source de tensions»⁽⁶⁾.

On peut dès lors rappeler à Anne qu'un des devoirs principaux des agents de l'État leur enjoint de veiller à la sauvegarde des intérêts de l'État. On peut l'aider à poursuivre sa réflexion en l'informant de la Proposition de loi déposée au Sénat par Liesbeth Homans, une Proposition de loi instaurant un droit de communication pour les membres du conseil et du personnel des centres publics d'action sociale en cas de fraude sociale et de travail illégal⁽⁷⁾.

«Cette proposition exprime qu'il n'y aurait pas de violation du secret professionnel lorsqu'une exception légale permet d'y déroger. L'auteure souhaite instaurer une exception supplémentaire à l'obligation de garder le secret professionnel». Elle rappelle que les membres du personnel des CPAS sont confrontés à des cas de fraude sociale dans l'exercice de leurs fonctions, cas qu'ils ne peuvent communiquer du fait du secret professionnel. La sénatrice trouve que cette stricte obligation de garder le secret est contraire à l'intérêt général. En effet, l'impossibilité de faire cesser une fraude sociale fait subir au Trésor ce qu'elle appelle un grave préjudice financier qui hypothèquerait la survie de la sécurité sociale. La proposition instaure un droit de communication pour les conseillers et membres du personnel du CPAS afin qu'ils puissent communiquer des données aux organes compétents en matière de recherches ou de poursuites.

On peut également ajouter, pour aider Anne, que «L'Inspection sociale, elle aussi, reproche aux CPAS leur manque de coopération dans la lutte contre la fraude sociale, et réclame un arrêté judiciaire pour leur ôter l'argument du secret professionnel⁽⁸⁾. Les enquêteurs de l'Inspection sociale seraient forcés à abandonner plus de 1000 dossiers par an à cause du manque de coopération des acteurs sociaux, et notamment des CPAS. «*Supposons que nous attrapons des gens qui travaillent au noir et que nous voulons voir s'ils reçoivent un soutien d'un CPAS. Eh bien, certains CPAS invoqueront toujours leur secret professionnel et les inspecteurs du travail reviendront bredouilles*», expliquait Jean-Claude Heirman (le patron de l'inspection sociale) qui soulignait l'ampleur du problème, alors même que les caisses de nombreux CPAS sont vides. «*En cette période d'économies, refuser de partager des informations est un acte irresponsable*».

Cette «tentation de vouloir profiter de la relation de confiance qui se crée dans le cadre du travail social pour des finalités de contrôle et de répression ne doit pas être niée»⁽⁹⁾. Elle est bien présente dans l'esprit de pas mal de décideurs, y compris proches des institutions de travail social, mais également de bien des travailleurs sociaux eux-mêmes. «À cet égard, on avance parfois l'argument que tout le monde doit respecter la loi, en ce compris les travailleurs sociaux, et que les fonctionnaires (donc les assistants sociaux des CPAS) sont tenus à une obligation de dénonciation en vertu de l'article 29 du Code d'instruction criminelle»⁽¹⁰⁾.

Rappelons maintenant à Anne, et ceci toujours pour l'aider (quoique!), l'article (oui, le premier!) de la loi organique des centres publics d'action sociale du 8 juillet 1976: «Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de mener une vie conforme à la dignité humaine». Cet article fait référence à la dignité humaine dont il est également question dans la Déclaration universelle des droits de l'homme, qui indique dans la première phrase (oui, la première!) de son préambule: «Considérant que la reconnaissance de la dignité inhérente à tous les membres de la famille humaine et de leurs droits égaux et inaliénables constitue le fondement de la liberté, de la justice et de la paix dans le monde»... Cette déclaration énonce également dans son Article premier (oui, le premier): «Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils sont doués de raison et de conscience et doivent agir les uns envers les autres dans un esprit de fraternité». Et puis en son article 22: «Toute personne, en tant que membre de la société, a droit à la sécurité sociale; elle est fondée à obtenir la satisfaction des droits économiques, sociaux

et culturels indispensables à sa dignité et au libre développement de sa personnalité». Enfin, la constitution belge indique dans son article 23 que «chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine».

4.1.1. Trancher le dilemme

Deux dimensions doivent entrer en ligne de compte pour aider le travailleur social à résoudre ce dilemme. Il y a d'abord le conflit entre plusieurs dimensions légales, le respect du secret professionnel et de la vie privée versus l'article 29 du code d'instruction criminelle.

«Il y a plusieurs arguments pour faire primer les premiers sur le second, et notamment le fait qu'il n'y pas de sanction en cas de violation de l'article 29 du Code d'instruction criminelle alors que des peines de prisons et d'amendes sont prévues dans l'article 458 du Code Pénal»⁽¹¹⁾.

Il y a par ailleurs les règles déontologiques qui prévoient que le travailleur social doit donner la primauté à l'intérêt des personnes ou des groupes pour lesquels il intervient⁽¹²⁾.

Or dans le cas des CPAS, l'intérêt des personnes correspond aux missions de l'institution, missions confirmées par les textes fondamentaux que sont la déclaration universelle des droits de l'homme et la constitution belge. Dans ces textes il est question de dignité. Un terme dont la définition peut évidemment varier. Anne et beaucoup de travailleurs sociaux de CPAS savent combien leur mission s'éloigne de cet objectif. Quand ils demandent l'attribution d'un RIS, les travailleurs sociaux ont davantage ce schéma en tête:



Les travailleurs savent le niveau du RIS et ce qu'il permet aux individus et aux familles. Ils savent combien c'est difficile de terminer le mois avec cette somme. Ils savent qu'un supplément est nécessaire pour garantir la survie de la famille. Et ils savent que la survie, ce n'est pas encore, et loin de là, la dignité. Face à une personne comme Charles, les travailleurs sociaux sont capables d'évaluer la situation plus ou moins réelle. De l'évaluer. La comprendre cela reste autre chose. Et cette évaluation mène régulièrement à un constat que la somme allouée par le CPAS ne correspond pas aux besoins. Et qu'il est nécessaire que, dans la famille, l'économie souterraine vienne en aide pour assumer le nécessaire. Est-ce de la fraude? Au sens légal et administratif certainement. Au sens humain et en référence aux textes précités, c'est la moindre des choses. Il serait même légitime d'interpeller les signataires de tels textes pour qu'ils expliquent pourquoi ils ne les respectent pas. Si l'on décide de parler de déontologie et d'éthique du travail social, il semble évident que le travail des assistants sociaux devrait aller jusque-là. Une aide financière qui permet la dignité. Une aide sociale qui permet aux enfants d'être intégrés à l'école, à la famille de manger sainement tous les jours, de se faire soigner quand c'est nécessaire, de rendre son logement moins énergivore et plus sain, d'avoir des loisirs et par exemple d'inscrire la fille au foot ou au volley et le fiston à l'académie ou au stage de la maison des jeunes... Et si ceux qui détiennent les cordons de la bourse estiment qu'il n'y a pas plus de moyens, l'éthique, (voire la déontologie) est-elle de dénoncer?... Ou l'éthique (voire la déontologie) est-elle de comprendre... et de fermer les yeux?

5. Le secret professionnel comme outil fondamental et essentiel

Le secret professionnel est donc un outil du travail social. Pas le seul. Il y en a bien d'autres. Mais c'est un outil fondamental qui prend tous son sens parce qu'il est l'élément qui permet que se construise la confiance entre le professionnel et l'ayant-droit qu'il rencontre. Il faut dire et redire que l'utilité fondamentale de ce secret professionnel, c'est l'établissement de cette relation de confiance. Et que, dans bien des situations, si ce secret professionnel n'existait pas, s'il n'y avait pas un lieu où les ayants-droits savent qu'ils peuvent dire, quasi tout ce qu'ils ont envie de dire, en sachant que ça restera entre les murs de la pièce où ils le disent, que cela ne quittera pas l'esprit de la personne qui le reçoit, et bien, la confiance n'existerait pas. La confiance ne pourrait

exister. Et sans cette confiance, impossible pour le professionnel du social, de travailler à aider la personne en demande, impossible de travailler à son insertion sociale si tel est l'objectif, impossible de travailler et de participer à la sécurisation de la société. Le travail social perd tout son sens.

Il n'empêche. Face aux injonctions, face aux menaces de sanctions, mais avec la volonté de bien faire leur travail, les travailleurs sociaux se retrouvent en difficulté. En difficulté de bien réaliser leur travail, comme en difficulté d'être accusé de ne pas respecter des cadres imposés... ces cadres qui les empêcheront de bien faire leur travail. Comment le travailleur social peut-il sortir de ces injonctions paradoxales?

5.1. La capacité d'autonomie du professionnel ⁽¹³⁾

Les travailleurs sociaux ont une pratique importante de leur métier. Ils ont acquis une série de compétences et de capacités qui leur permettent d'être pertinents, y compris dans des situations délicates. Il paraît dès lors essentiel que leur travail continue à se construire sur base de la demande de la personne, et dans son intérêt. J'aime revenir à la question d'Habermas, qui, me semble-t-il, doit guider les travailleurs sociaux qui se trouvent confrontés à ces injonctions paradoxales: «Quand le devoir d'obéir aux lois promulguées par une majorité législative cesse-t-il d'être une obligation face aux droits de défendre ses libertés et aux devoirs de lutter contre l'injustice?»⁽¹⁴⁾. «Le travail social peut dès lors poser la question de l'obligation et de la morale d'une pratique imposée face aux finalités de son travail social idéal(isé). Face au légalisme du cadre, se présente également la légitimité des modes d'interventions»⁽¹⁵⁾. On peut évidemment poser la question d'un travail social en porte à faux vis à vis de décisions politiques légalement mises en place. L'État de droit démocratique s'alimente cependant à l'ambiguïté⁽¹⁶⁾. Habermas précise que son rôle devrait être de «protéger et maintenir en éveil, cette méfiance envers une injustice se présentant sous une forme légale»⁽¹⁷⁾. Si l'on admet cette caractéristique de l'État démocratique et qu'on reconnaît également que le travail social démocratique au service des ayants-droits est celui qui est le plus porteur de sens, alors, la remise en question d'un cadre légal en fonction de finalités valables trouve sa justification. Se pose dès lors la question de la validité des finalités. Selon Habermas, faire le choix de sortir du cadre tout en gardant une légitimité, ne sera possible que si ce choix, «n'est pas

seulement un sentiment élitiste ou une impulsion narcissique, c'est à dire s'il ne prend pas sa source dans l'arrogance»⁽¹⁸⁾ (ce qui pourrait être un risque pour les professionnels du social, considérer le secret professionnel comme une décoration à pouvoir arborer au revers de son costume professionnel!). La référence au consensus constitutionnel lui paraît également une nécessité. «Thoreau et Martin Luther King, en s'opposant à l'esclavage et à la violation des droits de l'homme, n'ont pas absolutisé leurs convictions privées, mais ont défendu des principes constitutionnels valides»⁽¹⁹⁾. Confronté à cette nouvelle règle qui facilite le non-respect du secret professionnel, le travailleur social pose une série de valeurs. Il lui faut dès lors évaluer chacune de ses valeurs aux regards de ces certitudes discutables et des principes constitutionnels qui fondent la loi. L'évaluation qui poserait ces valeurs comme admissibles sous ces regards, légitimise dès lors un travail social qui les choisirait comme finalités, même si ces finalités débordent du cadre strict du mandat fixé. De plus, au regard des principes constitutionnels, peut-on poser la question de la légitimité du mandat fixé lui-même. Ces principes doivent, avec la même ardeur, le questionner, surtout si le soupçon est présent quand à l'existence d'une injustice «légale». S'adressant à des travailleurs sociaux de rue européens, Magda de Gallan indique que pour qu'il y ait reconnaissance du travail des travailleurs sociaux, il faut que «les pouvoirs publics... acceptent de leur donner les moyens de leur liberté, de leur indépendance, et pourquoi pas, de leur impertinence»⁽²⁰⁾.

6. Un travail collectif

Ça c'est pour les principes éthiques et déontologiques. À mon sens, valides. Mais qu'il faut pouvoir tenir, malgré les pressions extérieures. Des valeurs fortes et fondamentalement démocratiques, fondamentalement éthiques, face à un rouleau compresseur qui ne soutient pas ces mêmes valeurs, c'est très compliqué!

Il est presque impossible pour un travailleur social de soutenir ces valeurs fondamentales sans un soutien collectif. Ce soutien, il peut être institutionnel, d'équipe ou de réseau. Essentiellement. Pour certaines institutions, cela semble évident. Le projet est précis. Il est fort. Et du pouvoir organisateur au dernier arrivé parmi les travailleurs, les choses sont claires. Tant en termes pédagogiques, thérapeutiques et politiques qu'en termes méthodologiques, éthiques et déontologiques. Tant dans la réflexion sur la gestion générale de

l'institution, que dans la gestion quotidienne, les projets mis en place, les pratiques concrètes, les relations avec les ayants-droits, avec les partenaires. «Si la puissance publique n'est pas allante, si elle s'avère distraite, ou s'il advient qu'elle n'a cure de l'égalité, de corriger les conditions de naissance et l'environnement social, alors il revient aux citoyens, à la société civile (nd'l'a: et aux travailleurs sociaux) de faire vivre l'ambition d'égalité»⁽²¹⁾. Dans ce genre d'institutions, le travailleur social peut faire référence à ce cadre institutionnel qui porte et soutien son action.

Beaucoup d'autres institutions ne sont pas comme celles-là. Les rapports entre les différentes instances sont plus complexes. Les enjeux sont davantage disparates. Parfois la vie ou la survie de l'institution prévaut sur la philosophie institutionnelle, associative et de travail. Parfois, les rapports interpersonnels (d'institution à institutions, d'institution à pouvoirs politiques ou/et subsidants, de notables à notables, de professionnels à professionnels) prennent le pas sur les valeurs et les intérêts des ayants-droits. Parfois la gestion caritative se confronte à l'engagement militant. Et parfois l'engagement militant bute contre un travail de fonctionnaire (dans sa dimension caricaturale).

Et puis, il y a les institutions qui s'insèrent sans broncher dans le sens dominant, pour lesquelles le cadre imposé de l'extérieur devient rapidement et naturellement le cadre appliqué à l'intérieur:

Le soutien institutionnel face à un positionnement éthique et déontologique d'un ou de professionnels sera bien évidemment très différent selon le type d'institutions. En plus des institutions qui seront soutenantes parce que porteuses de la même éthique, d'autres institutions seront ouvertes à la négociation, à la volonté de comprendre, de tenir compte des expertises présentes dans l'institution.

Et puis, il y aura les institutions qui fermeront les portes et qui feront le choix de rester dans les rails. Restera alors au professionnel, la possibilité d'un travail d'équipe (puissant lui aussi), même dans la confrontation avec le pouvoir organisateur, sachant tout de même que ce rapport de force reste inégal. Parfois l'équipe ne sera pas plus engagée que l'institution elle-même. Pour rester cohérent et exercer vraiment le métier qu'il a choisi, le travailleur social devra peut-être se tourner vers l'extérieur: Dans son réseau. Vers des réseaux à constituer. Ou vers des réseaux qui se constituent (notamment) autour de la déontologie et de l'éthique.

6.1. La nécessité d'une force collective

Face aux difficultés qu'ils rencontrent, les travailleurs sociaux manifestent la volonté de s'organiser collectivement pour porter une parole forte. Ce fantasme récurrent ne trouve pas la force ou la volonté suffisante pour se concrétiser. Il existe bien des fédérations qui portent des valeurs proches de celles défendues par les professionnels, mais ces fédérations sont davantage patronales que représentantes des travailleurs. Et, même si dans le social, les différences sont moindres en termes de valeurs entre les pouvoirs organisateurs et les cadres d'une part et les travailleurs d'autre part, les enjeux restent cependant suffisamment différents que pour que les fédérations ne soient pas représentatives des travailleurs sociaux. D'autant plus qu'au sein de ces fédérations, se sont généralement des enjeux sectoriels qui sont travaillés, alors qu'il y a bien souvent la demande et l'intérêt d'un regroupement qui dépasserait ces enjeux sectoriels.

Parfois un embryon d'association se développe et perdure, sans pour autant réellement aboutir à une force qui compte.

Le Comité de vigilance en travail social (CVTS) devient de plus en plus une référence utile à de nombreux professionnels. Il s'essaie lui aussi à faire collectif, à soutenir la réflexion collective, à construire un message qui serait collectif. Son action vise à poser une expertise déontologique sur toutes les situations qui interpellent les professionnels du social, quels que soit le secteur duquel ils proviennent. Le comité pose aussi un regard davantage politique sur l'évolution du travail social, à partir de ces dimensions éthique et déontologique. Mais il est évident que ces portes d'entrée l'amènent à déborder sur la vision du travail social en général. Le manifeste du travail social⁽²²⁾, et les diverses actions autour du problème du secret professionnel ont été l'occasion pour le CVTS, en collaboration avec de nombreux partenaires, de prendre des positions fortes. La question d'un Comité de vigilance plus largement collectif reste posée, notamment au regard des tâches qui s'accumulent, mais aussi d'une parole déontologique et éthique qui ne serait portée que par quelques « experts ». Restent les écoles sociales qui se doivent également de porter un message fort et politique sur ce qu'est le travail social, ce à quoi les écoles forment les étudiants, sur la place de la déontologie dans cette formation et sur ce qu'est la déontologie qui y est enseignée. Beaucoup d'écoles se sont manifestées lors des débats autour de cette nouvelle loi sur le secret professionnel. Elles ont eu un discours fort, clair et soutenant vis à vis de ceux qui s'opposaient à la

proposition de loi. C'était symboliquement important. Beaucoup d'étudiants et d'anciens étudiants se sentent affiliés à leur école sociale. Et d'une certaine façon *font réseau* autour d'elles. C'est sympathique, mais cela donne également des responsabilités complémentaires à ces écoles. Qui se doivent de porter un discours sur ce qu'est le travail social, ce qu'il est possible d'en faire et sur ce qu'il ne sera pas possible d'en faire. Qui se devront aussi de tenir; quand il sera question de vérifier la façon dont les cours de déontologie s'organisent à partir de cette nouvelle loi. S'il ne faut pas craindre l'inspection prônée par ce parlementaire sur la façon dont la nouvelle loi pourrait être présentée aux étudiants, les écoles sociales incluses maintenant dans les Hautes Écoles, ont à continuer à se battre pour que la philosophie existante du travail social perdure. Mais la demande dominante est-elle celle-là? N'y a-t-il pas une volonté de plus en plus présente de former des professionnels qui seront capable de manager le social, de mieux gérer la misère, de bien s'adapter aux politiques mises en place, d'apprendre les techniques nécessaires à cette bonne gestion?⁽²³⁾ Ne ressent-on pas parfois cette vague qui viserait à évaluer la qualité de la formation sociale d'abord à une employabilité et à son caractère utilitariste, à l'apprentissage de techniques facilement évaluables?⁽²⁴⁾ Le fonctionnement des Hautes Écoles, nées notamment d'une volonté de rationalisation et de rationalité, confrontées et faisant parfois le choix de la compétition, de l'expansion, d'un développement économique, permettra-t-il longtemps cette vision plus à la marge des écoles sociales, dont l'essence du projet pédagogique est davantage le questionnement de ces pratiques gestionnaires et normalisantes? Les écoles sociales réussiront-elles à faire entendre leur voix dans la masse qui les entoure? Sera-ce seulement leur choix que de se faire entendre? Ou choisiront-elles de s'adapter? C'est aussi à partir de ces positionnements que se joueront les couleurs de la déontologie du travail social ces prochaines années. C'est aussi à partir de ces positionnements qu'évoluera le rapport au secret professionnel. Qu'évoluera le sens que les professionnels lui donnent. Qu'évoluera le sens que les professionnels décideront de lui donner dans leurs rapports aux ayants-droits. ■

notes

- (1) Loïc Wacquant: les prisons de la misère, Éd Raisons d'agir – Paris, Seuil - 1999.
- (2) Marc Chambeau Travail social: la menace est au niveau 4. in Démocratie n° 1. Janvier 2017.
- (3) HO Hubert (Ss la direction de), un nouveau passeport pour l'accès aux droits sociaux: le contrat. Éd La Charte, Bruxelles, 2006.
- (4) Des parlementaires fédéraux de la majorité ont déposé en septembre 2016 une proposition de loi visant à lever le secret professionnel des membres du personnel des institutions de sécurité sociale en les contraignant à une obligation de transmission de renseignements demandés par le procureur du Roi et surtout à « une obligation d'information active », à savoir l'obligation de déclarer au procureur du Roi des informations « pouvant constituer des indices sérieux de l'existence d'une infraction terroriste ».
- (5) Un concept que je n'aime pas, mais qui devrait être suffisamment parlant dans le cadre qui nous occupe ici. Voir Marc Chambeau, op. cit.
- (6) http://www.comitedevigilance.be/IMG/pdf/deonto_CLCLR_.pdf, p5 consultée le 14 avril 2017
- (7) Document législatif n° 5-1464/1. Sénat de Belgique SESSION DE 2011-2012. 2 Février 2012.
- (8) <http://pro.guidesocial.be/actualites/le-secret-professionnel-des-cpas-accuse-par-l-inspection-sociale.html> Page consultée le 16 avril 2017.
- (9) http://www.comitedevigilance.be/IMG/pdf/deonto_CLCLR_.pdf, p5 consultée le 14 avril 2017
- (10) idem
- (11) idem
- (12) Voir les Articles 2.3 du code de déontologie de l'UFAS et 1.10 du code de déontologie des assistants sociaux de CPAS (FéWASC).
- (13) Cette partie paraphrase un extrait de l'article rédigé il y a quelques années: M. Chambeau Travail social et violences in Travailler le social n°26, 1999, p. 43.
- (14) J. HABERMAS: *La désobéissance civile, test crucial d'un État de droit démocratique*, in M n° 44 Février 1991, p. 27.
- (15) Marc Chambeau: Travail social et violences, op.cit. p. 43.
- (16) J. HABERMAS: op.cit p 32
- (17) J. HABERMAS: op.cit p 28
- (18) J. HABERMAS: op.cit p 29
- (19) J. HABERMAS: op.cit p 30
- (20) M. DE GALLAN: en introduction du colloque « Stigmates et cultures, les fantômes de l'intégration » organisé le 17 juin 1997 par la Fédération des Travailleurs Sociaux de Rue en Communauté française.
- (21) C. Taubira: Nous habitons la terre, Éd. Philippe Rey, 2017. p. 92.
- (22) <http://www.comitedevigilance.be/?Manifeste-du-travail-social>
- (23) M. Chambeau: La formation en travail social, entre ordre normatif néo-libéral et construction de démocratie, in Travailler le social n° 38-39-40, 2007.
- (24) idem

Cet article en ligne est édité par Travailler le social asbl

ont collaboré à cet article

Marc Chambeau

rédaction et administration

2 rue Tarvisée - 5031 Grand-Leez - Belgique | travailler-le-social.be

éditeur responsable

Marc Chambeau, Marina Cox, Brigitte Delforge, Nathalie Gérard,
Bénédicte Legrand, Bénédicte Roy et Dominique Simon

secrétariat de rédaction

René Beaulieu, Xavier Briké, Marc Chambeau, Isabelle Lacourt,
Bénédicte Legrand, Anne Rakovsky

conception et réalisation graphique

Marina Cox

© Travailler le social asbl, 2018

deontologie du
travail social ces
prochaines
années. C'est aussi
à partir de ces
positionnements
qu'évoluera le
rapport au secret
professionnel.
Ou évoluera le
sens que les
professionnels lui
donnent.
Ou évoluera le
sens que les
professionnels
décideront de lui
donner dans leurs
rapports aux
avants-droits