

Journée de clôture des réflexions du groupe CREM

À propos du Code de déontologie

par le CREM

La journée de réflexion du groupe CREM, relative au Code de déontologie, faisait suite au thème de la proximité qui avait pour objet les réflexions de l'année précédente.

Durant l'année 2001, les membres du CREM avaient réfléchi à la mise en œuvre et aux questions que cette mise en œuvre suscitait. Lors des 3 journées de rencontre plénière échelonnées sur l'année, un ensemble de questions que n'épuisait pas les débats avaient été collationnées en vue de les soumettre aux personnes-ressources qui seraient invitées lors de la journée de clôture du 25 janvier 2002.

C'est ainsi qu'ont été invités M. Scieur, Président du tribunal de Marche et Président de la Commission de déontologie ainsi que M. Servais, juriste et directeur de l'AMO Service Droit des jeunes de Liège. Étaient également présents les membres du CREM ainsi que des collègues de leurs institutions.

Les travaux étaient ouverts par une brève introduction qui rappelait que le groupe CREM avait choisi de prolonger sa réflexion - non de la clôturer - sur le thème de la proximité par une interrogation sur la mise en œuvre du Code de déontologie dans la pratique quotidienne des intervenants sociaux avec les jeunes et les familles; il était rappelé que le Code constitue une délimitation du cadre d'intervention des intervenants, un repère pour les pratiques dans et vers les familles, un élément constitutif de l'éthique des travailleurs du secteur. Le mode de travail adopté ensuite consistait en un rappel des questions suscitées par l'article auquel faisaient suite les commentaires et débats de M. Scieur et/ou M. Servais, les participants ajoutant ensuite commentaires ou questions complémentaires ⁽¹⁾.

Monsieur Scieur rappela que la mission de la Commission de déontologie est de rendre des avis et non de faire du droit ou de donner des leçons.

D'un point de vue pratique, à la suite de chaque article sont reprises les questions des membres du CREM pour ensuite aborder, de façon synthétique, les avis échangés entre les participants et nos invités.

Article 1

Sans préjudice du présent Code les intervenants veillent à respecter également les règles déontologiques spécifiques à leur profession.

Est-ce que la déontologie est différente pour chaque fonction spécifique au sein d'un même service ? si oui quel Code de déontologie prévaut sur les autres ?

Il n'y a pas de différence entre les personnes qui collaborent car le Code s'applique à toute celles travaillant dans le secteur «de l'Aide à la jeunesse». Le texte n'a pas de valeur normative et s'applique de la même manière à toutes personnes d'un service. Le Code a été élaboré par le secteur, finalisé par la Commission communautaire et sanctionné par le politique.

Par rapport aux sanctions, il n'y en a pas (si ce n'est par rapport à l'agrément) car pour le moment il n'y a pas de commission disciplinaire pour les travailleurs du secteur.

Les professionnels veillent à respecter les règles de déontologie de leur propre profession, dès lors qu'elles puissent respecter le Code de déontologie établi. En d'autres termes, les travailleurs qui ont un Code de déontologie propre veillent à respecter les deux. S'il existe un conflit entre les deux Codes ou les normes de ceux-ci, on choisira la norme la plus favorable aux intérêts du bénéficiaire de l'aide.

La déontologie doit avant tout être personnelle et renvoyer à la conscience professionnelle de l'intervenant social. Il est possible que des normes déontologiques entrent en conflit avec des normes juridiques ces dernières priment tant que le Décret n'a pas fait changer le cadre juridique. Dans cette hypothèse, ce sont les normes juridiques qui prévalent.

Article 2

L'intervenant recherche les solutions les plus épanouissantes pour le bénéficiaire. Il veille, dans toute la mesure du possible, si les droits et l'intérêt du jeune ne s'y opposent pas, à maintenir la cohésion de la famille et tient compte des attachements privilégiés du jeune, notamment à l'égard de ses frères et sœurs et de ses familiers. Les intervenants veillent à proposer la solution qui a la meilleure chance de succès. Ils ont le devoir d'envisager la solution la plus adaptée et la plus accessible au jeune et s'il échec à sa famille. «Le bénéficiaire doit rester sujet de l'intervention.

Qui définit-on comme bénéficiaire ? Personne, famille, réseau, etc. Que recouvre le mot «épanouissant», par rapport à quelles valeurs ce terme est-il défini ?

Apporter les solutions va à l'encontre de nombreux courants. La pratique mon-

(1) Les notes reprennent les points essentiels qui ont été abordés; certaines remarques sont complétées par des notes ou lectures complémentaires que les membres du CREM ont jugé intéressant de faire figurer.

Le fil rouge est la notion de respect et d'autonomie des familles

tre qu'on recherche la solution avec le bénéficiaire. Cet aspect ne fait-il pas appel à trop de subjectivité ?

Concernant la cohésion de la famille, que faire si cette cohésion existe dans la délinquance, l'inceste, etc.»

Il est primordial de définir, dès le début, qui est le bénéficiaire de l'aide. Des conflits peuvent apparaître entre plusieurs bénéficiaires de l'aide si au départ, le bénéficiaire n'a pas été clairement défini. Il est important de privilégier le jeune, l'enfant; les principes ont des limites. Les conditions du mandat doivent rester dans les limites du respect des droits et de l'intérêt du jeune. Il est nécessaire de veiller à la fois au respect de l'individu, de ses intérêts, de ses droits ainsi qu'au respect de l'autorité parentale.

Si l'aide est acceptée, l'autorité parentale doit être prise en compte à 100 %. Si l'aide est contrainte, l'autorité parentale peut être limitée. Le bénéficiaire doit être pris comme individu faisant partie d'une famille. À tout moment, il doit être responsabilisé et prendre part à l'aide et à la recherche de solution.

Nb. Le secret partagé n'existe qu'entre personnes poursuivant le même intérêt.

Article 3

Les intervenants ne peuvent en aucun cas imposer leurs convictions philosophiques, religieuses ou politiques au bénéficiaire de l'aide. Ces convictions ne peuvent fonder ni la décision d'octroi ou de refus de l'aide, ni la nature de cette aide; elles ne peuvent davantage entraîner de prosélytisme auprès du bénéficiaire.

Dans le respect de l'intérêt du jeune, de ses droits et obligations, de ses besoins, de ses aptitudes et des dispositions légales en vigueur, l'intervenant veille à respecter et à favoriser l'exercice du droit et du devoir d'éducation des parents notamment en ce qui concerne le développement physique, mental, spirituel, moral, social et culturel de leur enfant.

L'expression des valeurs éthiques du bénéficiaire de l'aide doit être respectée sauf si elle est contraire à la loi.

«Jusqu'où doit-on respecter les convictions de la famille. Qu'en est-il par rapport aux témoins de Jéhovah et aux sectes ?

Que se passe-t-il quand la seule solution est par exemple d'inscrire un jeune musulman dans une école catholique ?

N'impose-t-on pas nos propres convictions en obligeant des élèves de maternelle à fréquenter une école alors qu'ils ne sont pas en âge d'obligation scolaire ou en obligeant les parents à emmener un enfant chez un médecin ?

Dans nos interventions éducatives, nous disons souvent aux parents ce qu'ils doivent faire. Est-ce compatible avec le présent Code de déontologie ?

Cet article va-t-il à l'encontre de nos missions ? Qu'en est-il d'apporter le pouvoir et le savoir au bénéficiaire ? Comment dans ce cadre respecter les valeurs de la famille ?»

Le fil rouge est la notion de respect et la notion d'autonomie des familles. Il convient de tenir compte du fait que le jeune a des parents, des frères et sœurs, un réseau social; il faut donc veiller au respect des liens privilégiés du jeune, même si ces liens fondamentaux sont établis en dehors du milieu familial, et ce tout en permettant aux parents de rester soucieux de l'épanouissement de l'enfant.

Il est important de trouver un juste équilibre entre l'éducation des parents et l'intervention de l'état, ne pas imposer mais plutôt partir de la réalité socioculturelle de la personne (et de la famille), l'appréhender comme telle.

Le jeune n'existe pas seul, il existe dans une réalité sociale qui est sa réalité. Le jeune est un interlocuteur à part entière. Il faut négocier les solutions avec lui et le responsabiliser dans la recherche de celles-ci (ex : argent de poche).

Poser la question de la façon dont les gens, les usagers vivent et ressentent les services sociaux, c'est poser la question des limites de notre intervention par rapport à l'autonomie des familles. Le travailleur aurait le droit d'exprimer des valeurs philosophiques, dans une discrétion raisonnable. Jusqu'où l'intervenant social peut-il aller dans l'expression de ses convictions personnelles ? On ne peut interdire à un intervenant social

d'avancer ses convictions personnelles et de les afficher (c'est la preuve de l'intérêt d'un engagement civique) mais pas de les imposer. L'intérêt du jeune est à respecter avant tout.

Article 4

Les intervenants ont un devoir de formation et d'information permanentes.

Ils ont l'obligation de remettre en question régulièrement leurs pratiques professionnelles et veiller à les adapter à l'évolution des connaissances et des conceptions.

Ces pratiques professionnelles ne peuvent s'inscrire dans un contexte prioritairement sécuritaire ou répressif.

«Est-ce que le devoir est une obligation ?

Qui est le garant de la formation que doit suivre un travailleur, la direction ou une autre instance ?

Que se passe-t-il si un travailleur ne se forme pas ? Peut-on lui imposer une formation ?

En fonction de quoi le devoir de formation est-il défini, le centre d'intérêt du travailleur, la disponibilité de chacun, les contraintes horaires ?

Est-ce que le devoir de formation est lié au projet pédagogique ? Est-ce que le travailleur doit se conformer à ce projet sans avoir la possibilité de le remettre en question ?

Que signifie la dernière phrase de l'article ? Des précisions doivent y être apportées.»

Chaque profession a un devoir permanent de formation, de recyclage et de supervision mais notre secteur, qui doit suivre la réalité sociale, doit constamment se remettre en question afin d'assurer une intervention optimale au bénéficiaire.

Il y a une différence entre la déontologie et le disciplinaire. Il y a un lien important entre la déontologie et le professionnel. En conséquence, il y a nécessité, incitation à se former.

Dans le contexte de la communautarisation, la formation prend un aspect de soutien du «bien-être» du bénéficiaire.

Les limites du partage de l'information, de la coordination, de l'articulation

La formation est une remise en question professionnelle, mais aussi personnelle qui permet de ne pas mélanger ce qui m'appartient avec ce qui appartient aux familles. C'est une possibilité d'empathie pour pouvoir comprendre, une prise de recul.

La formation permet aussi de mieux apprendre à gérer ses capacités émotionnelles, de se familiariser avec des outils à expérimenter pour gérer les crises.

Article 5

Les intervenants s'abstiennent de toute attitude susceptible de nuire inutilement et gravement à la crédibilité de leur fonction auprès des bénéficiaires de l'aide.

«Cet article est très vague. Qui détermine les critères et quels sont-ils ? Look ? Tenue ? Piercing ?

Comment définir la crédibilité du travailleur ?

Qu'est-ce qui est grave ? Par qui est-ce définie cette notion ?

C'est toute la question du «look». [Ce qui est grave ?] c'est de nuire inutilement. Il y a moyen de nuire inutilement comme la grève, mais jusqu'où ?

Le travailleur a le droit d'être lui-même (piercing, etc.) mais il est important qu'il reste conscient des messages, des valeurs multiples qu'il véhicule; il se doit d'être conforme aux valeurs qu'il est censé véhiculer. Par exemple, ne pas faire ce que l'on interdit aux autres, être légitime, adéquat, conforme. L'intervenant doit garder la capacité à remplir des missions; il ne peut donc avoir des attitudes qui fassent obstacle à la mission.

Article 6

Les intervenants ont l'obligation, dans les limites du mandat de l'usager, du respect de la loi et du secret professionnel, de travailler en collaboration avec toute personne ou service appelé(e) à traiter une même situation.

La collaboration entre les services d'aide à la jeunesse suppose une connaissance mutuelle des services, de leurs objectifs, de leur cadre réglementaire, de leurs compétences et spécificités ainsi que des personnes travaillant dans ces services. Les intervenants sont dès lors tenus de développer cette connaissance en vue de favoriser la collaboration entre services.

La collaboration entre les services suppose la délimitation et le respect du rôle de chacun des acteurs, ainsi qu'un échange d'informations. Cet échange doit s'effectuer avec la collaboration des personnes concernées, le jeune et sa famille demeurant au centre de l'action.

Les intervenants adoptent une attitude claire par rapport à la situation et aux autres intervenants. Ils ont le devoir de s'informer des actions déjà entreprises et de respecter les choix opérés par les intervenants précédents sans être nécessairement liés par ces choix pour l'avenir.

La collaboration entre les services et les intervenants doit permettre le recherche de la solution la plus efficace, la plus simple et la plus proche des personnes concernées. La collaboration suppose aussi le respect du lien privilégié qu'un bénéficiaire d'aide a établi avec un service ou auquel il fait confiance.

«À qui s'adresse le Code de déontologie ? Qui est tenu de le respecter ? Y fait-on souvent référence ? Qu'est-ce que le réseau ? Qui en fait partie ? qui est tenu d'organiser la coordination interne ?

Qu'entend-on par devoir et obligation ? Quelles sont les limites au partage des informations entre services ?

On dit «dans les limites du mandat de l'usager»; il conviendrait davantage de parler de mission.

Cet article aborde les limites du partage de l'information, de la coordination, de l'articulation. Il présuppose que l'on puisse connaître les autres services et que l'on délimite les missions de chacun d'eux.

Le secret professionnel partagé ouvre un réel danger de faire pire que bien; il peut parfois mener à un vaste champ de commérages. Il n'y a pas, au sujet du secret professionnel, de différence entre l'écrit et l'oral, le formel et l'informel.

Il y a possibilité de partage du secret professionnel lorsque les services appelés suivent le même objectif. Cela peut être plusieurs personnes ou services qui sont amenés à gérer la même situation avec les mêmes objectifs. Il s'applique à tout ceux qui mettent en œuvre le décret, aux membres d'un même service, à tout ceux qui collaborent à l'application du décret.

Il n'y a pas d'échange avec quelqu'un non tenu par le secret professionnel.

Il faut veiller à la transparence avec les bénéficiaires qui doivent connaître, savoir les moyens mis en place. On ne peut pas mettre en place une collaboration sans en informer le bénéficiaire. On renvoie à l'avis rendu par la Commission de déontologie concernant la question du rapport à donner à la famille d'accueil. Elle est rouage, elle n'est pas actrice, elle ne contribue pas à la décision.

On renvoie également aux articles 458 et 458 bis du Code pénal.

Cinq conditions cumulatives pour le partage d'une information :

- informer le maître du secret des informations qui seront communiquées et des personnes à qui on les donnera
- demander l'accord du maître du secret
- vérifier préalablement que les personnes avec qui on partage sont soumises elles aussi au secret
- vérifier que ces personnes travaillent bien dans les mêmes missions et partagent les mêmes objectifs
- le partage d'information doit être limité et porter sur les informations nécessaires pour remplir cette mission.

C'est au professionnel à préciser, avant que le bénéficiaire ne fasse des confidences, les limites du secret professionnel auquel le professionnel est tenu. [«Si tu ne veux pas que j'en parle, pourquoi est-ce que tu m'en parles ?»].

À qui peut-on transmettre les écrits ?

Le CREM, collectif réflexion extra-muros, qui sommes nous ?

Nous sommes des travailleurs sociaux originaires de différentes institutions résidentielles, du secteur de l'aide à la jeunesse, qui avons fait la démarche de rencontrer des pairs afin d'échanger, de réfléchir, de questionner, d'évaluer, d'interpeller, (...) au sujet de dimensions multiples présentes dans le travail en extra-muros. En effet, à l'origine du CREM, notre paysage professionnel était entrain de subir un lifting, il nous fallait nous familiariser avec son nouveau visage. Nous avions vaguement connaissance des contours de ce qu'allait être la carte du secteur de l'aide spécialisée. Nous en voulions davantage, notamment la fouler de nos pieds, en explorer le territoire. Nous étions loin de nous douter, que plutôt que tomber dans le piège d'entrer en compétition avec le milieu résidentiel ou entre services extra-muros, nos rencontres allaient nous enrichir mutuellement. Nous avons, non sans faire appel à une certaine discipline, été attentifs à ce qui nous différenciait, ce qui nous rapprochait, ce qui nous unissait. Nous sommes des travailleurs du secteur non marchand, notre approche ne peut pas être calquée sur une logique marchande.

Est-ce aussi grâce à cette croyance que, depuis une dizaine d'années déjà, nous nous efforçons de demeurer vigilants et d'avoir à l'esprit que l'une des particularités de nos professions est d'être centrée sur l'être humain dans sa globalité. L'une de ses caractéristiques devrait être qu'elle ne puisse s'exercer, sans avoir constamment à l'esprit le respect de l'autre et de soi.

À l'origine de nos rencontres (plus ou moins quatre fois l'année en collectif élargi et à peu près le double en régional), nos préoccupations étaient de comprendre les missions attribuées à nos différents services, de repérer leurs champs d'action mais aussi de faire connaître nos différentes pratiques par les entités mandantes, les faire reconnaître par les instances politiques. Les textes de la réforme étaient encore en chantier. Chemin faisant, nous prenions conscience que les réalités du terrain venaient se confronter aux multiples textes auxquels nous sommes tenus de nous référer : décret, Code de déontologie, réforme et autres arrêtés...

À cela se superposait la difficulté rencontrée de devoir adopter des attitudes de réserve, devant lesquelles nous acceptions de nous incliner afin de protéger l'intimité, la vie privée des bénéficiaires de l'aide, en regard de diverses approches contemporaines qui nous invitaient à l'utilisation d'outils et de techniques récoltés dans nos formations et, qui nous paraissaient parfois narguer les limites de l'intrusion.

Nous avons besoin d'aide, de soutien, de mise à distance. Nous avons fait appel à l'a.s.b.l. Synergie organisme de formation en communauté française. Depuis plus de cinq ans, notre collaboration s'est avérée fructueuse. Nous avons mené une réflexion plus approfondie autour des thèmes suivants :

- la relation entre nos services et les instances mandantes,
- la proximité,
- le Code de déontologie.

D'autres thèmes sont en attente :

- Quand la solution devient le problème.
- L'impact du logement sur la dynamique familiale.
- Quel sens donner à l'absence des pères (en famille, en entretien chez les instances mandantes, etc.).
- Élargir nos échanges avec des pays frontaliers tels que la France ou le Luxembourg
- Etc.

Article 7

Sans préjudice des dispositions prévues à l'article 12, tout renseignement de nature personnelle, médicale, familiale, scolaire, professionnelle, sociale, économique, ethnique, religieuse, philosophique, relatif à un bénéficiaire de l'aide ne peut être divulgué. Il ne peut être transmis qu'à des personnes tenues au secret professionnel, si cette communication est rendue nécessaire par les objectifs de l'aide dispensée et si elle est portée préalablement à la

connaissance du bénéficiaire et, s'il échet, de ses représentants légaux.

L'identité des intervenants qui sont détenteurs de renseignements de nature personnelle au sujet d'un bénéficiaire doit être portée à la connaissance de celui-ci et, s'il échet; de ses représentants légaux.

Les intervenants communiquent aux bénéficiaires les informations qui les concernent, soit à la demande de ceux-ci, soit si les intervenants estiment que cette communication est susceptible de favoriser l'épanouissement des bé-

néficiaires. Les intervenants veillent à ce que les informations soient transmises de manière à ne pas perturber gravement le bénéficiaire.

Les informations personnelles concernant d'autres personnes impliquées dans l'aide accordée au bénéficiaire ne peuvent lui être communiquées que moyennant l'accord de celles-ci et si cette transmission est conforme à la finalité de cette aide.

«À qui peut-on transmettre les écrits ? Aux parents ? Aux autres services qui sont tenus ou pas au Code de déontolo-

Connaître la loi nous rend crédible aux yeux des bénéficiaires

gie ? Doit-on avoir ou non l'accord de la famille ?

Sur base de quels critères peut-on estimer la nécessité de divulguer les informations ? Peut-on « transgresser » l'article 7 si la philosophie de la famille (secte) met en danger l'enfant ?

Sommes-nous couverts par le mandat ? Sommes-nous tenus aux limites que celui-ci nous impose ?

Quelle est la part de notre responsabilité ? »

L'article 7 s'applique aussi bien pour la transmission d'informations écrites qu'orales. Que transmet-on aux parents (contenu du rapport) ? L'option doit être prise et précisée dans le projet pédagogique (exemple : communication des rapports).

Il faut être prudent car cela peut servir dans le cadre d'une procédure juridique. Seul l'avocat a accès à toutes les pièces du dossier. Le Conseiller ou le Directeur doit signaler qu'il envoie telle ou telle pièce au tribunal.

La demande directe d'un mandat telle qu'une expertise ou une enquête sociale est une situation exceptionnelle. Tout ce qui concerne la mission ne relève pas du secret : il n'y a pas de secret professionnel entre le mandant et le mandataire pour tout ce qui concerne les missions dictées par le mandant.

Par rapport aux autres intervenants, le problème reste entier. Il n'y a pas de réponse précise et les différentes questions sollicitent la conscience du professionnel, renvoyé à lui-même et à ses limites, tout en respectant certaines dispositions légales et déontologiques.

Lorsqu'il y a danger grave ou en cas de nécessité, on ne considère pas que l'article 7 du Code de déontologie a été transgressé. Le Code de déontologie se réfère à des dispositions nationales et internationales; il n'y a donc pas transgression de l'article 7 si le fait de révéler se réfère à ces dispositions légales en vigueur et qui garde leur suprématie.

Le secret professionnel est donc relatif. Le droit n'apporte pas de réponse précise à la question de la dénonciation. Le principe premier est le respect de la vie privée sauf exceptions.

Article 8

Les intervenants s'assurent que le bénéficiaire ou ses représentants apprécie(nt) en pleine connaissance de cause la nécessité, la nature et la finalité de l'aide ainsi que ses conséquences et puisse(nt) dès lors faire valoir ses (leurs) droits.

Ils sont tenus de formuler leurs propositions et décisions relatives à cette aide dans un langage compréhensible et lisible énonçant, sous réserve du respect du secret professionnel et de la vie privée d'autrui, les considérations de droit et de fait qui les fondent.

Ces propositions et décisions ainsi motivées doivent être notifiées aux personnes intéressées par l'aide et qui sont autorisées à introduire le recours prévu à l'article 37 du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse.

Le bénéficiaire de l'aide a droit à une information complète quant aux aides matérielles, médicales et psychologiques dont ils sont susceptibles de bénéficier, notamment en fonction de l'état actuel des connaissances et des législations en vigueur.

« Comment accompagner une famille sans être en porte-à-faux avec l'autorité mandante et notre travail ?

Est-ce que tout intervenant social travaillant dans un service doit faire en sorte que les droits des personnes soient bien respectés ? »

Un participant intervient pour signaler sa crainte d'amener des tensions avec les mandants s'il réagit en ce sens (logique de commerce). Les services ont pour mission de faire appliquer le décret. Il est important de voir les personnes respectées en tant que sujets en s'assurant qu'elles ont bien saisi la nature de notre intervention, qu'elles ont bien en tête les possibilités de recours. Il faut évaluer les motivations et la légitimité de notre intervention pour mener à bien nos missions.

Un autre participant fait état de la crainte d'interpeller le mandant de peur d'être perçu par celui-ci comme une incapacité ou une disqualification de l'intervenant.

Il est important de bien définir les mandats en fonction des motifs de la demande, car ils sont les balises de notre intervention et permettent l'évolution de l'aide; ceci détermine précisément les éléments dont a besoin l'intervenant pour mener à bien la mission, le degré de précision qui permet ou non d'accepter un mandat. Ceci nous permet d'avoir des exigences par rapport aux mandants et de ne pas accepter n'importe quel mandat.

Il n'y a pas de hiérarchie entre services et mandants; chacun est dans son rôle; il y a un droit partagé à la cohérence. Nous faisons un travail qui nécessite collaboration, échange, dialogue et concertation. Mais il faut également pouvoir prendre position, prendre sa place, prendre des risques, utiliser le décret et les autres législations afin de faire lever par rapport aux droits et devoirs de tous (intervenants liés ou pas au mandat, famille, etc.). Cela peut être un signe à donner aux bénéficiaires. Et par ailleurs, il en va de la crédibilité du service.

L'outil juridique est un facilitateur car il justifie notre position sans tomber dans le piège de la guerre des pouvoirs; connaître la loi nous rend crédibles aux yeux des bénéficiaires.

Il est important que le service ne s'enferme pas dans une toute puissance par rapport au mandant, au bénéficiaire, sinon on donne au jeune le sentiment d'avoir le droit de faire n'importe quoi. Il faut expliciter pourquoi on intervient, dans quel cadre et dans quelle procédure on joue. Il faut informer les bénéficiaires qu'il peut y avoir recours en l'article 37. Les règles du jeu sont là pour être respectées.

De même, il est important d'être exigeant dans l'élaboration d'un rapport.

Il est opportun d'indiquer la source de ses informations ainsi que de distinguer ce qui résulte d'une observation personnelle et ou d'une déclaration de tiers.

Un fait ne peut être considéré comme évident si on ne peut en déterminer l'origine. Il est aussi utile de différencier clairement : la simple énonciation des faits, leur analyse et les conclusions qui en sont tirées. Ainsi, il y a d'une part les données de base identifiables, cernables

Qui est censé participer à l'élaboration du programme d'aide ?

et vérifiables et d'autre part les éléments d'interprétation.

Il convient enfin de s'efforcer d'intervenir avec rigueur, c'est à dire avec exactitude (bonne connaissance) et probité (correction).

La transparence est conseillée, elle crée un climat de sécurité qui peut apaiser et diminuer l'agressivité à notre égard.

Article 9

L'intervenant doit veiller dans les situations traitées à distinguer les notions d'urgence et de gravité. L'urgence doit s'apprécier en tenant compte de l'intérêt du jeune, de sa sauvegarde physique ou psychologique et en dehors de toute autre considération.

Elle ne peut constituer un prétexte pour adopter une solution brutale sans égard à l'ensemble des ressources du terrain, des implications et des conséquences secondaires de la mesure.

Une décision prise dans le cadre de l'urgence doit être réévaluée dans des délais raisonnables et fixés préalablement.

«Quelle est la différence entre les notions d'urgence et de gravité ?

Peut-on prendre l'initiative de l'art 39 sans être mandatés ? Quelles conséquences pourraient découler d'une plainte d'un des parents dans le cas de l'article 39 ? Dans le cadre de cet article, les parents ont-ils un droit de recours ?»

Un débat a eu lieu concernant l'article 4§1 relatif à l'hébergement d'un mineur sans mandat durant 24h dans un CAU.

Pourquoi cette disposition ? Plusieurs lectures sont possibles.

Cet article n'est-il pas instauré pour faire face à la défaillance des parents ou au fait que les SAJ, SPJ ne sont pas ouverts 24h/24 ? Il y a un risque de déplacement des responsabilités. Les accueillants vont devenir responsables de la situation (accueil, projet,

prise d'initiatives, etc.). ce sont eux qui vont porter cela.

La durée de l'hébergement pour 24h pose question même si en 24h beaucoup de choses peuvent se passer (contact avec les parents, clarification de la situation, dédramatisation, etc.). L'urgence ne légitime pas tout; il y a parfois impossibilité dans l'urgence. Il y a un système de priorités à installer.

Article 10

Le bénéficiaire doit recevoir l'aide dans des délais raisonnables. Les intervenants veillent dans ce sens à fixer et à respecter des délais en rapport avec la nature, la gravité et l'origine de la situation.

Ils veillent aussi, sauf si l'urgence et la gravité le justifient, à ce que le traitement de nouvelles situations n'entrave pas le respect des échéances fixées dans les situations déjà prises en charge.

Si après avoir utilisé toutes les ressources et moyens professionnels en leur possession, les intervenants sont dans l'impossibilité d'octroyer valablement l'aide nécessaire dans les délais raisonnables, ils en informent les bénéficiaires et les autorités concernées afin de susciter les modifications de la politique et des règlements qu'ils jugent souhaitables.

«Qu'est-ce qu'un délai raisonnable ?

Un service peut-il refuser un mandat irréaliste (toxicomane à soigner) ? Pourquoi parler de place et de délais mais pas de compétences ?»

Le manque d'effectif ne peut nous exonérer de nos responsabilités. Il faut voir les priorités qui s'imposent, la hiérarchie des valeurs, les priorités à respecter sur le terrain.

Il y a constat d'un décalage entre les politiques (textes) et les moyens mis en place.

De même, la mise en application d'un jugement par le SPJ prend parfois 6 mois. Dès lors où est l'urgence ?

Article 11

Afin d'élaborer un programme d'aide, l'intervenant procède ou fait procéder à l'évaluation de la situation.

Il veille à prendre conscience de ses possibilités personnelles, de ses limites professionnelles et à agir dans la mesure de celles-ci.

Confronté à une situation susceptible de compromettre gravement la santé, la sécurité ou les conditions d'éducation d'un jeune et qu'il estime ne pouvoir assumer valablement, il a le devoir d'en référer à d'autres intervenants dont l'action serait plus appropriée ou s'il échet aux autorités compétentes.

L'intervenant est tenu d'en informer le bénéficiaire.

«Qui est censé participer à l'élaboration du programme d'aide ?

Quels sont les moyens que l'«on» donne à l'intervenant social pour être au clair avec ses limites personnelles et professionnelles ?

Le point fondamental de cet article est la connaissance de ses limites et la capacité de pouvoir passer le relais vers d'autres services.

La réponse résulte de la mise en œuvre de principes comme :

- le droit du bénéficiaire;
- l'intérêt du bénéficiaire;
- l'autorité parentale;
- la place de la famille;
- l'intégrité physique et psychique;
- le secret de la vie privée.

Dans certaines situations, les parents ne sont pas toujours invités (en particulier les pères) et le programme d'aide est déjà élaboré. C'est une dérive et un pouvoir qu'un conseiller ne devrait pas s'arroger. Nous devons être vigilants et nous permettre de mettre en doute la validité d'un programme d'aide mis en place avec un seul des parents afin de ne pas conforter les dérives et de ne pas être dans l'illégalité. Il faut être acteur de la décision.

Si notre pouvoir organisateur attend que nous fassions un travail de qualité, il doit nous en donner les moyens; ce n'est pas

faire preuve d'incompétence que de nommer ses limites.

Les bénéficiaires de l'aide ne sont pas «nos» jeunes, «nos» familles; nous devons pouvoir dire «maintenant j'ai fini mon travail et je passe la main à d'autres services».

Article 12

Les intervenants sont tenus de respecter le secret professionnel. Ce respect doit être compris comme étant une obligation contractée à l'égard du bénéficiaire de l'aide garantissant la confiance que ce dernier doit pouvoir trouver auprès des intervenants et des services. En aucun cas il ne peut servir à protéger l'intervenant lui-même.

L'intervenant est tenu au secret professionnel en ce qui concerne les informations portées à sa connaissance, les initiatives qu'il est amené à prendre dans le cadre des demandes d'aide qui lui sont adressées et le contenu de ses dossiers.

Il garantit notamment ce secret à propos de l'organisation des entretiens, de leur teneur et de ce qui en résulte. Il assure également le secret de toute correspondance adressée dans le cadre de ses actions.

Appelé à témoigner en justice, l'intervenant se montrera soucieux de l'intérêt du bénéficiaire de l'aide.

Dans un souci d'aide, l'intervenant peut coopérer avec d'autres personnes ou services chaque fois que l'intérêt du bénéficiaire de l'aide l'exige. Cette collaboration doit être portée à la connaissance du bénéficiaire de l'aide. Elle doit s'exercer dans la discrétion et n'autorise que l'échange de faits et d'informations indispensables à la prise en charge.

Dans l'impossibilité d'agir personnellement pour défendre les intérêts ou la sécurité du bénéficiaire de l'aide, de sa famille ou de tiers gravement menacés, l'intervenant peut invoquer l'état de nécessité pour transmettre aux autorités compétentes les informations nécessaires.

Lorsqu'à des fins d'enseignement, de recherche ou d'informations, l'intervenant est amené à utiliser ou transmettre des renseignements sur les bénéficiaires, il est tenu de garantir l'anonymat et le respect de la vie privée en ce qui les concerne.

Article 14

Eu égard au respect de la vie privée, les intervenants doivent s'abstenir de participer ou de contribuer à la diffusion et à la publication d'informations par le biais d'un quelconque support médiatique, de nature à permettre l'identification des bénéficiaires de l'aide.

Il ne peut y être dérogé que si l'intérêt du jeune le justifie et avec l'accord de celui-ci s'il est capable de discernement ou, dans le cas contraire, de ceux qui administrent sa personne.

«Quels sont les risques encourus par le professionnel qui en tait trop ou qui en dit trop ?

Que signifient précisément les termes de protection de l'intégrité physique et psychique des bénéficiaires de l'aide ?

Quand peut-on invoquer l'état de nécessité de divulguer le secret professionnel ?

Comment préserver l'anonymat des intéressés et leur éviter un «effeuillage» de leur vie privée ? Quel cadre de référence mettre en place afin de répondre un tant soit peu aux exigences de cet article 12 ?

Qu'en est-il des pratiques en lien avec l'affichage des photos des bénéficiaires sur les murs des services qui les ont accompagnés ? L'utilisation d'enregistrement vidéo (formation et outil de travail), même avec le consentement des intéressés ? Ou d'autres médiatisations ?

Le secret professionnel a ses limites. Il s'y ajoute des valeurs absolues comme :

- la garantie de la vie privée;
- l'éthique de la profession;
- la garantie de faire du bon travail, le bon fonctionnement d'un métier déterminé.

Il y a différents concepts qui ne sont pas hiérarchisés; il s'agit chaque fois d'un cas d'espèce. Une des limites est l'état de nécessité qui permet la divulgation là où un péril grave et imminent est en cause. La dénonciation ne pourra se faire que dans les limites du strict nécessaire, d'utilité de la proportionnalité entre l'intérêt à sauvegarder la violation du secret professionnel.

Il faut essayer de rendre compatible la loi et les valeurs déontologiques. Il faut assurer un maximum de garanties pour que la vie privée soit préservée.

Le secret professionnel peut nous aider à mieux nous situer et à clarifier ce qui relève du respect de la vie privée. Le secret professionnel n'est pas une valeur, mais bien un outil mis à la disposition d'un certain nombre de professionnels pour garantir ces valeurs hiérarchisées, mais aussi et surtout à la disposition du bénéficiaire.

Trois valeurs sont protégées :

- l'intérêt social d'ordre public, la possibilité de solliciter une aide avec la garantie du respect de la vie privée
- le respect de la vie privée (convention européenne des droits de l'homme)
- l'intérêt de certaines professions de pouvoir garantir la confidentialité (ex. psychologues, thérapeutes et médecins).

Le secret professionnel, auquel nous sommes tenus, permet que certaines valeurs établies par le législateur soient protégées.

Il peut y avoir des situations où il y a d'autres valeurs en jeu et qui seraient supérieures aux valeurs protégées par le secret professionnel (par exemple, assistance à personne en danger).

Devant une juridiction, dès lors qu'on peut parler, on a encore le droit de se taire, de se retrancher derrière le secret professionnel sans qu'on soit poursuivi. Le juge contrôlera si l'on est soumis au secret professionnel et si les questions posées portent sur des faits, des éléments effectivement couverts par le secret professionnel.

Il faut essayer de construire un raisonnement avec des balises et objectiver les motifs pour lesquels on prend telle décision. Il faut savoir pourquoi, pour nous,

Le pouvoir organisateur doit lui aussi respecter le Code de déontologie

certaines valeurs sont prioritaires. Toute norme doit avoir un sens. Il faut rechercher le sens de la disposition à laquelle on est confronté et mesurer si c'est réellement un obstacle ou plutôt un facilitateur.

Article 13

L'intervenant ne peut exercer à l'égard d'un même bénéficiaire de l'aide plusieurs fonctions liées à l'octroi, au refus d'octroi, ou à la mise en œuvre de l'aide.

L'intervenant ne peut participer directement à la décision d'octroi ou de refus d'octroi d'une aide à un bénéficiaire s'il peut y trouver un intérêt direct ou indirect soit à titre personnel, soit au titre de mandataire ou de représentant.

«Qu'est-il prévu lorsqu'un professionnel est pris en défaut par rapport à cet article, par exemple occuper des fonctions différentes vis-à-vis d'un bénéficiaire et ses familiers ?»

Il y a une différence entre indécadence déontologique et sanction disciplinaire.

Ainsi si un éducateur se présente aux élections, et que la fonction est sans lien avec sa profession, alors ce ne sera pas un problème; par contre s'il devient président du CPAS, cela peut représenter une difficulté.

Cette question fait appel à notre conscience professionnelle et personnelle.

Article 15

Le Pouvoir organisateur ou son mandataire doit s'assurer que le comportement des personnes qu'il occupe n'est pas de nature à être préjudiciable aux bénéficiaires de l'aide qui leur sont confiés.

Tout intervenant, engagé ou non dans le cadre d'un contrat de travail, doit être reconnu de bonne vie et mœurs et doit pouvoir en attester.

Tout intervenant ayant connaissance de faits de maltraitance, dont notam-

ment les abus sexuels, commis par un autre intervenant, est tenu d'en informer les autorités compétentes.

«Existe-t-il des limites claires qui nous permettent de savoir où commence et où s'arrête la notion de maltraitance ? Par exemple le dispositif prévu par l'aide à la jeunesse peut induire voire provoquer une forme insidieuse de maltraitance ?»

Le pouvoir organisateur engage sa responsabilité au moment où il recrute et pendant l'exercice de la fonction du professionnel. C'est une obligation de moyens.

La commission de déontologie a questionné la DGAJ (direction générale de l'aide à la jeunesse); celle-ci a répondu qu'elle soutiendrait financièrement une institution qui licencierait une personne pour des motifs repris dans l'article 15 durant la période de préavis.

Le pouvoir organisateur doit être lui aussi de qualité et respecter le Code de déontologie. Il ne peut adopter un comportement préjudiciable aux bénéficiaires de l'aide.

C'est de notre responsabilité d'éviter les dysfonctionnements; c'est une question de déontologie et d'éthique professionnelle. Quand j'accepte un tel travail, j'ai une responsabilité. Lorsque cela ne fonctionne plus, il faut pouvoir passer le relais. Il y va de notre crédibilité.

Au terme de cette journée, diverses idées ont été évoquées. Nous pourrions tenter de les synthétiser par le soucis que nous avons de nous questionner, de prendre un temps d'arrêt sur les règles déontologiques, relatives au secteur de l'aide à la

jeunesse. Il est clair que bien que nous prenions place dans un système, nous n'en maîtrisons pas toujours les tenants et aboutissants. Cependant nous sommes responsables et avons un droit et un devoir d'interpellation.

Indépendamment des nombreuses questions qui nous restent ou qui se sont ajoutées, ce qui prévaut, d'une part est l'intérêt du jeune comme point d'ancrage de toute intervention posée, dans tout projet envisagé. Notre action doit être guidée par cela. D'autre part, nous nous devons, en tant que professionnel et indépendamment du cadre légal, de poursuivre la construction d'une éthique personnelle, faire appel au bon sens et à la remise en question personnelle et professionnelle. Ces éléments pourront servir d'ébauche de réponse à notre questionnement d'aujourd'hui.

Nous sommes ce que nous sommes, nous avons le droit d'être nous-mêmes, pour autant que nous en ayons conscience et que nous soyons au clair avec la fonction que nous occupons, les missions qui nous sont attribuées, nos limites personnelles et professionnelles.

Nous avons à notre disposition des outils qui nous permettent d'être au clair avec cela (la loi, le cadre légal). Le secret professionnel est aussi un outil à la disposition du professionnel pour protéger certaines valeurs mais n'est certes pas une valeur en soi.

Pour l'année **2003-2004**, les membres du **CREM** ont envie d'interroger leurs pratiques : le décret a douze ans ? Comment abordons-nous sa pré-adolescence ? Quelle(s) application(s) pratique(s) du décret dans les accompagnements éducatifs en famille ?

Le sens et la particularité du CREM est d'installer une dynamique d'échanges, produit de ce que les membres du groupe en font. Comme le dit Bertold Brecht : *«On dit d'un fleuve emportant tout qu'il est violent mais on ne dit jamais rien de la violence des rives qui l'enserrent»*. Ainsi le CREM navigue entre la vie d'un long fleuve tranquille et les turpitudes d'un courant trop endigué.

Aux services qui souhaitent se joindre à la réflexion, les personnes de contact pour le CREM «Mosan» sont : Mathilde Fernandez - Tél. : 081/46.05.49 - Vincianne Gonffaux - Tél. : 081/30.40.97, pour le CREM «Hainaut» : Damien Liénart - Tél. : 056/85.90.00.