

RÉSEAU EN QUESTION

Journées de réflexion organisées par REL'IER

La confidentialité dans le réseau

Entre respect du secret et besoin d'informer
Échanges entre professionnel.le.s du canton de Vaud

Compte-rendu

Ce compte-rendu et les documents qui l'accompagnent sont à disposition sur le site de REL'IER

relier.relais.ch

Les journées Réseau en question

La confidentialité dans le réseau : entre respect du secret et besoin d'informer est la première édition des journées de réflexion qui seront dorénavant régulièrement organisées par REL'IER dans le cadre des manifestations Réseau en question.

L'objectif de ces journées est de permettre aux professionnel.le.s de s'informer et d'échanger autour de thématiques en lien avec leur pratique. Pour cela, le format que REL'IER a choisi est celui d'apports théoriques relativement courts, qui sont le socle pour les échanges entre professionnel.le.s dans des ateliers participatifs, auxquels une place importante sera donnée. L'idée principale réside dans la capacité des participant.e.s à renforcer leurs liens inter-professionnels et peut-être à trouver des pistes d'action en commun.

Ces journées s'inscrivent dans la mission de REL'IER, qui est de favoriser le travail en réseau des professionnel.le.s des champs des addictions et de la vulnérabilité sociale, ainsi que renforcer les liens inter-institutionnels. Le réseau ne se décrète pas, il se vit dans l'action, dans un but défini de manière collective. L'intérêt est de travailler ensemble sur les similitudes fondamentales, sur ce qui réunit toutes les actrices et les acteurs au profit des bénéficiaires, et non pas de se concentrer uniquement sur les différences irréductibles propres à chaque champ.

Cette première journée a été consacrée au thème *La confidentialité dans le réseau : entre respect du secret et besoin d'informer*, répondant aux diverses interpellations adressées par des intervenant.e.s de terrain à REL'IER. Le 25 janvier 2018, 82 professionnel.le.s du domaine des addictions et de la vulnérabilité sociale se sont réunis à Renens pour réfléchir ensemble autour de ces questions.

Les éléments clés de la journée

Ce moment d'échange a montré que la question de la confidentialité s'est vite appliquée à nous-mêmes lors des ateliers. Il faut avoir un regard réflexif sur soi, ses pratiques, pour se poser la question au niveau de sa pratique professionnelle, de son savoir-faire.

Des pistes comme des protocoles ou procédures internes ont souvent été évoquées. Pourquoi pas, mais il faut rester prudent et se poser la question de pour qui on le fait, pour nous-mêmes ou pour le bénéficiaire ? Est-ce pour garantir une cohérence interne ou aider l'autre ? Il ne faut pas avoir peur du flou et conserver un cadre souple qui laisse la responsabilité d'agir, car nous ne sommes pas des robots qui exécutent, mais des humains avec une subjectivité et le risque de faire des erreurs. C'est parfois dans l'erreur qu'on se donne le droit de faire une réflexion et de s'améliorer.

L'intérêt de ce réseau en question était d'échanger entre professionnel.le.s de différentes institutions, statuts et champs professionnels. Ce mélange amène à s'interroger sur la notion de confidentialité et son application selon les contextes. Le but était de se poser des bonnes questions, pas de résoudre de façon définitive les situations, sinon il y a le risque de se substituer aux juristes. Il faut être prêt à traiter les cas extraordinaires, mais sans oublier les petites entorses au quotidien que l'on peut faire sans s'en rendre compte. Il n'y a pas de solution toute faite, il va y avoir encore des cas-limites, du bafouillage et des erreurs. L'intérêt est d'essayer de creuser la question pour être progressivement plus adéquat. L'objectif étant que chacun.e puisse poursuivre la réflexion au sein de chaque institution et endosse la responsabilité de reposer la question de la confidentialité.

Les cinq idées fortes à retenir sont les suivantes :

- 1) Se référer à sa hiérarchie
- 2) Hors danger immédiat, se dégager du sentiment d'urgence
- 3) Anticiper par la définition de cadre ou de protocole
- 4) Développer un positionnement 'métier' par l'intervision et l'échange en réseau
- 5) Connaître et faire appel aux ressources extérieures

INTRODUCTION

Travailleuses et travailleurs social.e.s, personnel médical et corps de police représentent les premières personnes à garantir les droits de l'homme. Ce sont aussi les premiers à pouvoir les briser, en transmettant des informations confidentielles par exemple. Le travail en réseau implique l'échange d'informations entre institutions. Quand une information est transmise dans un réseau, elle doit répondre à l'intérêt de faire juste et non pas à la peur des sanctions éventuelles.

Les professionnel.le.s de terrain sont fréquemment confronté.e.s à ces questions, que cela soit par des événements exceptionnels ou dans leur pratique de tous les jours. Ces dernières années, REL'IER a été interpellé à de multiples reprises sur la thématique.

Etymologiquement, le mot confidentialité a la même racine latine que le mot confiance. Le droit à la confidentialité se joue dans le lien de confiance qui réunit la personne concernée à un.e professionnel.le. La confiance représente le centre de l'action de certains professionnel.le.s impliquant le respect du secret d'informations reçues.

Ainsi, parler de confidentialité, ce n'est pas évoquer la position spécifique d'un.e professionnel.le face une problématique, mais le droit et la protection qu'elle représente pour une personne. Celle-ci confie les informations qui la concernent entre les mains d'un.e professionnel.le. Ces informations peuvent constituer un outil de pouvoir pour le ou la professionnel.le, qui doit les taire par défaut. Mais, dans certaines situations, il ou elle peut les dire ; entre respect du secret d'un côté et besoin d'informer de l'autre.

Pour mettre en contexte les questions de confidentialité ainsi que pour illustrer l'articulation entre les pôles juridiques et éthiques, vous trouverez dans ces pages les comptes-rendus de l'intervention de Madame **Oriana Brücker**, philosophe et formatrice en éthique ; en deuxième partie, Madame **Sarah Bell**, travailleuse sociale hors murs à Rel'aids en collaboration avec Madame **Isabel Sangra Bron**, infirmière en santé communautaire au Point d'Eau sont intervenues sur la question de la confidentialité dans un réseau inter-disciplinaire et inter-institutionnel par l'exemple du réseau santé mentale et précarité.

Vous trouverez ensuite des **synthèses des quatre ateliers participatifs**, mettant en évidence les réflexions et pistes mentionnées par les participant.e.s.

Nous souhaitons adresser un grand merci aux intervenant.e.s des présentations et des ateliers, ainsi qu'aux participant.e.s à la journée. Merci aussi à la Commune Renens pour la mise à disposition de la salle communale, au concierge, Ismail pour la préparation et le rangement de la salle, au GRAAP pour son excellent buffet, ainsi qu'à la Fondation Le Relais pour son soutien.

PRESENTATIONS

Entre liberté et respect de la personne. Quelques réflexions éthiques sur la confidentialité.

Oriana Brückner, philosophe (MAS Unil, DES UniGe), formatrice en éthique.

Nous vivons aujourd'hui dans un monde complexe avec de multiples clivages : identités, normes, raisonnements et règles différentes selon les contextes. Et ceci sans parler des identités numériques.

Dans ces conditions, le travail social devient un acte complexe aux repères flous. « *La position éducative [devient alors] particulièrement difficile, [car] elle réside dans l'acceptation d'actes que l'on sait à la fois nécessaires et arbitraires et que l'on ne peut effectuer qu'avec la conviction de l'utile et l'hésitation du légitime* »¹. Ces éléments d'éthique peuvent nous donner un principe de base pour orienter notre action.

Vision négative / rétrospective² :

Selon la définition du dictionnaire, la confidentialité représente le maintien du secret des informations. Il s'agit de la responsabilité professionnelle et on pense ici au risque de sanctions. Ce réflexe de pensée legaliste peut mener à un excès de judiciarisation : quand on doit prendre une décision, on pense d'emblée aux conséquences négatives potentielles pour soi, l'autre, l'institution. Raisonnement basé sur le devoir, déontologique, sentiment du devoir, prise en compte des lois, règles et les risques de sanction légales (*hard law*) ou les codes de déontologie, les chartes, les recommandations de bonnes pratiques qui ne comportent pas de sanctions légales (*soft law*).

Vision positive / prospective :

Ici, la réflexion se situe avant tout sur les effets positifs. Une décision est prise non pour éviter des erreurs, mais parce qu'un effet attendu pour la personne est visé. Il s'agit d'un raisonnement conséquentialiste sur les effets. L'action est déterminée en fonction de qui doit être protégé. La question de la sphère d'influence de l'individu se pose, de sa responsabilité professionnelle à ne pas briser les liens de confiance.

Lien de confiance, réseau de proximité :

Le mot confidentialité vient du latin, 'cum-fide' avec foi. Cette notion est intrinsèquement liée à la question du lien avec les bénéficiaires. Ainsi, lorsque par exemple, un policier demande des informations sur un bénéficiaire, il faut se poser la question : quel est le but ? qui est-ce que je veux protéger ici ? Où est la question du lien de confiance, envers qui ? Il faut notamment penser aux victimes que l'on pourrait oublier. En ce sens, la *hard law* devrait orienter nos actions envers les victimes et la *soft law* dans le travail de lien envers nos bénéficiaires.

Logiques publiques et logiques privées :

Il y a différentes logiques de réflexion ! Nous sommes des humains avec des émotions et des intuitions et non pas des robots qui appliquent un programme préétabli. S'il y a d'un côté la loi, de l'autre il y a non seulement, nos liens de confiance avec les bénéficiaires qui entrent en ligne de compte, mais également nos valeurs personnelles et nos convictions. Ces deux raisonnements se valent, ont une valeur éthique mais poussent à des réactions différentes et peuvent même s'opposer. Cela souligne la différence entre norme morale de la société et l'éthique de conscience personnelle, entre la sphère de la vie morale privée ou publique.

Conclusion :

La question du secret professionnel est complexe, il s'agit d'un devoir et nous avons le devoir de le rappeler et de savoir comment l'appliquer. Une telle journée permet de se poser des questions pour déterminer des façons de faire et améliorer à la fois la cohérence du réseau institutionnel et porter ensemble la responsabilité de respecter et faire respecter la confidentialité. Il faut aller au-delà du raisonnement uniquement legaliste et déontologique au risque d'un excès de judiciarisation (*ne pas faire faux pour éviter des sanctions*), mais adopter un raisonnement éthique (*faire juste pour le bien du bénéficiaire*).

Il faut avoir une réflexion critique sur les règles et les attentes professionnelles qui définissent la mission de chacun.e, ainsi que les lois qui encadrent les pratiques en termes de confidentialité. Les données personnelles sensibles sont définies clairement par la loi, il faut aller voir la définition précise pour voir comment celle-ci s'applique dans son métier et comment cela est traité dans les règlements institutionnels. Il faut en parler avec ses collègues et sa hiérarchie. En cas de doutes, il faut les clarifier, par exemple avec le préposé à la protection des données (www.vd.ch/autorites/chancellerie-detat/protection-des-donnees-et-transparence).

¹ Voir à ce sujet : Meirieu, Ph. (1991). *Le choix d'éduquer - Éthique et pédagogie*.

² Voir au sujet de la différence entre responsabilité rétrospective et prospective : Jonas, H. (1979) *Le principe responsabilité*.

La confidentialité dans un réseau inter-disciplinaire et inter-institutionnel, l'exemple du réseau santé mentale et précarité.

Sarah Bell, travailleuse sociale hors murs, Rel'aids et Isabel Sangra Bron, infirmière en santé communautaire, Point d'Eau.

La notion de confidentialité pose d'emblée la question du collectif, car l'échange d'informations se fait entre au moins deux personnes. S'il paraît relativement simple d'échanger en équipe, la question se pose plus particulièrement avec les autres institutions, car c'est là qu'il y a des situations qui dérangent.

Dans des situations complexes de bénéficiaires, le travail en réseau devient vite nécessaire. Cela implique souvent une forte diversité des fonctions et la rencontre de différents types de secrets. Il apparaît que tout le monde veut aider mais comment échanger dans de bonnes conditions sans léser le droit à la confidentialité du bénéficiaire en question ?

Le travail en réseau impose de régler ce problème : pour maximiser les effets d'une intervision professionnelle, il faut auparavant régler la question de comment en parler ensemble et faire en sorte que tous soutiennent l'intérêt de la confidentialité. Il faut se poser les bonnes questions pour expliciter la notion du secret dans le réseau, créer des règles collectives d'usage, renforcer les garde-fous et rappeler les règles de façon collective. Plus on parle du secret, mieux il est préservé.

Dans l'exemple du *réseau de santé mentale et précarité*, une marche à suivre commune a été créée sous la forme d'un outil mnémotechnique cadrant l'échange d'informations³. Cet outil propose différents critères d'appréciation pour décider du transfert d'informations (avec par ex. le degré d'urgence comme 1^{er} critère à poser). Le principe de base est d'éviter au maximum l'échange d'informations. Cela ne va certainement pas tout régler, car il y a toujours des situations qui renvoient les professionnel.le.s à leurs limites. C'est d'ailleurs souvent les situations générant de l'inquiétude qui incitent à dépasser les limites. C'est pourquoi il est important de créer des espaces d'échanges avec les professionnel.le.s pour régler cela.

D'autre part, il ne faut jamais oublier le consentement de la personne. Si une demande est formulée aux bénéficiaires, souvent ils.elles sont d'accord, car ils.elles ont intérêt à ce que la situation se passe au mieux. La demande peut s'articuler autour de la possibilité d'en parler avec d'autres, dire qui et dans quel but, par exemple, pour avoir d'autres idées pour mieux aider le.la bénéficiaire. Il est aussi possible d'essayer d'être en présence de la personne lors de l'échange d'informations. La personne a le droit d'entendre ce qu'on dit d'elle et d'avoir la possibilité de compléter ou d'infirmer.

Il faut adopter une réflexion critique sur cette notion de consentement libre et éclairé, en particulier quand l'activité implique le travail avec des personnes en détresse et/ou en situation irrégulière : connaissent-elles leurs droits et comprennent-elles les enjeux de l'échange d'informations⁴? Les professionnel.le.s de l'aide aux personnes précarisées ont un devoir de soutenir ces droits, les appliquer et les défendre auprès d'autres professionnel.le.s.

Le respect constant du secret peut être parfois difficile, en particulier dans le travail au quotidien avec d'autres partenaires du réseau et quand des pressions sont mises afin d'obtenir des résultats rapides. Parfois, les professionnel.le.s doivent justifier leurs actions, surtout s'il s'agit de mesures financières. Dans ces cas, il y a un risque de dépassement des limites de la confidentialité par souci d'efficacité. Tous.tes les professionnel.le.s ne disposent pas du temps et de l'espace pour avoir les mêmes précautions, quand bien même ils.elles aimeraient « faire juste ».

Si la réflexion collective prend du temps, elle peut également permettre d'en gagner en adoptant un modèle de base commun pour réagir aux situations. D'autre part, il est important d'essayer de sortir de l'urgence, de savoir temporiser au niveau du rythme de travail. La plupart du temps, les réponses peuvent être différées, le temps de sonder son équipe ou sa hiérarchie. Il faut souligner que, s'il est primordial de régler les difficultés liées au secret dans les situations d'urgence et de crise, il ne faut pas faire l'économie pour les situations du quotidien, quand ce n'est pas grave ou urgent. C'est en effet souvent là où on risque de transmettre des informations, car on va faire moins attention.

³ Disponible en annexe dans le document de cette présentation.

⁴ Voir à ce sujet : *Marzano, M. (2006). Je consens donc je suis.*

ATELIERS

1. Connaissance d'un délit : doit-on l'annoncer ? Comment ? A qui ?

Gérald Magnin, coordinateur du travail social de proximité, Espace Prévention La Côte.

Secondé par Kim Carrasco, chef de projet, REL'IER.

Présentation

Souvent les institutions disposent de règles, parfois écrites, sur la question de la protection des données des bénéficiaires dans l'échange entre institutions. La question se complique lors de délits causés.

Un soir un jeune de 18 ans confie à un.e travailleur.se social.e (TS) qu'il a fait un braquage il y a quelques jours. Le lendemain le.la travailleur.se social.e se rend au domicile du jeune et constate une somme d'argent sur la table. Dans la soirée, un policier appelle le.la TS pour lui demander s'il.elle sait où le jeune homme se trouve, le.la TS refuse de répondre invoquant le secret de fonction. Peu après, un procureur l'appelle pour le sommer de répondre, le.la TS refuse toujours de répondre sans être délié.e du secret de fonction. La réponse ne convient pas au procureur qui convoque le.la TS dans son bureau.

Les questions qui se posent dans cette situation sont les suivantes : sur la base de fortes suspicions de délits, comment le.la TS devrait réagir, à quel moment, à qui en référer ? Quel est le rôle de l'institution, que devrait-elle faire par rapport au.à la collaborateur.rice et aux autres instances ? Comment mieux travailler entre TS et instances policières et juridiques ?

Pistes évoquées

1) Référer à la hiérarchie – l'équipe

La complexité nous amène à prendre des décisions qui, de fait, ne seront pas toujours les bonnes. Ces questions de connaissance de délits suscitent facilement un malaise, car si le.la TS n'en parle pas, cela peut signifier qu'il.elle est le.la seul.e à détenir cette information. Il est important de partager pour ne pas être seul.e à porter la responsabilité de ce qu'il faut faire. Communiquer permet d'enlever la chape de plomb. Pour éviter d'être pris au piège, la première chose à entreprendre serait d'appeler son supérieur. En effet, cela ne doit pas être au.à la TS de prendre ces décisions. Il faut déterminer qui a la responsabilité de ce secret, il faut la remettre à l'institution qui a le rôle de protéger le.la professionnel.le des pressions. L'employé.e n'a pas à répondre, c'est à l'institution de lever le secret.

Il y a lieu de déterminer à partir de quel moment il faut en référer et se pose ici la question de l'urgence. Lors de l'intention exprimée par une personne de se mettre en danger (ou autrui), il n'y a pas le temps d'appeler la hiérarchie. Il peut également y avoir parfois la pression de la part d'autorités. C'est pour cela qu'il est important d'anticiper ces questions pour savoir comment réagir adéquatement face à ces situations. De façon générale et hors urgence, il est indiqué de demander un délai de réponse et de consulter sa hiérarchie.

2) Critères de décision

Où est la barrière entre dire et se taire ? C'est le magistrat qui peut juger de façon définitive, mais le problème c'est que sur le moment, on ne peut pas présumer de la décision du magistrat sans être juriste. Dans tous les cas, la première réaction devrait être de refuser de donner toute information. Ensuite, il faut réfléchir aux cas particuliers. Est-ce suffisamment grave pour être dénoncé (proportionnalité) ? La nature du délit est essentielle, en particulier la dangerosité pour la personne ou un tiers ; la présence d'armes, etc. S'il n'y a pas de mise en danger de la personne ou de tiers, le.la TS n'est pas obligé de dénoncer, mais où est la limite ? Il est clair qu'il ne faut pas dénoncer un jeune qui fume un joint et qu'il faut dénoncer celui.celle qui a commis un meurtre, mais c'est beaucoup plus compliqué de se décider dans l'entre-deux (braquage, bagarre, ...), car c'est lié à une appréciation subjective.

Il peut être utile d'établir un document qui détermine ces éléments sur une base de déontologie, par exemple un tableau de décision, une marche à suivre, voire des protocoles de collaboration entre institutions ou entre champs professionnels, par exemple entre autorités judiciaires et travail social. Il faut aussi bien différencier les niveaux : pour la réalisation de marches à suivre et de protocoles de collaboration, il faut un dialogue entre les directions respectives. Au niveau du terrain, il s'agit davantage d'un échange et d'analyse de pratiques permettant de dégager des recommandations sur *comment bien faire*. Le positionnement professionnel et l'échange de réseau sont essentiels : il s'agit d'une question de compétences, de savoir-faire pour réagir adéquatement aux signaux d'alarmes. Après il faut avoir des espaces pour commenter, décider qu'en faire.

3) Spécificités du travail social

La première réponse sur le terrain face à un délit exprimé ou suspecté doit être sociale et pas uniquement liée au risque ressenti par le.la TS de faire faux. Il faut poser des questions sur l'intention et poser des questions sur le délit apparent, investiguer. Si un délit est annoncé ou qu'il y a des signes, c'est peut-être que le.la bénéficiaire attend justement une réponse du ou de la professionnel.le. Le minimum à faire est de nommer ce qui est à voir. Il faut noter que l'absence de réaction immédiate face au délit complique l'échange d'informations par la suite. Si le.la TS est clair.e depuis le début avec la personne sur son devoir professionnel de signaler, il.elle sera moins confronté.e à un dilemme éthique sur le moment. Ainsi si un.e bénéficiaire est amené.e à dire des choses graves, il faut lui rappeler sa propre responsabilité sociale et que nous aussi on a un devoir civique et une obligation légale à dénoncer. Cela permet d'éviter de passer pour un.e indic, de conserver le lien, et de pouvoir agir sans dénoncer. Il est aussi possible de travailler sur la notion de réparation. Décentrer l'aspect social de l'aspect du légal avec la personne. Une idée serait de faire les démarches en présence de la personne, si le.la TS est déjà perçu.e comme professionnel.le de confiance ça peut aider.

Il faut toutefois noter que certain.e.s TS sont régulièrement amené.e.s à accompagner des personnes qui commettent des délits ou qui sont dans l'illégalité au quotidien, ce qui rend la question d'autant plus sensible et les TS ne peuvent de fait pas tout dénoncer. Dans la rue, il est plus difficile qu'en institution de définir la limite où agir sans exercer une forme de contrôle social péjorant la qualité du lien.

2. Situation dangereuse : que transmettre aux institutions du réseau ?

Bruno Boudier, directeur Fondation Bartimée.

Secondé par Sophie Arnaud, cheffe de projet, REL'IER.

Présentation

Une personne se présente dans une Fondation pour un entretien de pré-admission accompagnée d'un éducateur de son service ambulatoire. Le dispositif d'indication pour les personnes en situation de toxicodépendance (DCIST) a validé le projet de séjour.

La personne annonce sa décision d'intégrer un séjour pour travailler sur ses addictions à l'alcool et à la cocaïne. Durant l'entretien, la personne réagit aux questions sur son anamnèse institutionnelle et relate ressentir beaucoup de haine envers son ancien employeur « qui mériterait une punition pour ce qu'il m'a fait ». L'institution apprend ensuite que cette personne a été renvoyée d'un autre établissement du réseau spécialisé en alcoologie suite à la découverte d'explosifs cachés, destinés à la voiture de son ex-patron. L'éducateur apprend durant l'entretien le changement de réseau du demandeur suite à ce renvoi. Le responsable de l'entretien demande si ces explosifs sont en sécurité. La personne se lève et se dirige vers la voie ferrée car elle pense ne pas mériter de vivre. La personne est rattrapée et sécurisée avant d'être conduite à l'hôpital pour une évaluation psychiatrique.

Pistes évoquées

1) Séparer les niveaux d'intervention

Dans la situation présente, il y a tout d'abord une notion d'urgence : la personne concernée est en passe de mettre fin à ses jours. Il faut la sécuriser. Dans un deuxième temps se pose la question de la responsabilité quant à la détention d'une information importante.

2) Référer à la hiérarchie - équipe

L'accompagnant.e est la personne responsable de passer l'information au niveau sécuritaire. C'est lui.elle qui peut agir en conséquence. Il.elle doit en référer à sa hiérarchie. La décision de signaler la situation ne peut pas être prise seul.e (importance de référer à la hiérarchie). La hiérarchie de prise de décision doit se faire en équipe, ce qui décharge le. la dépositaire de la responsabilité.

Cela peut-être plus difficile pour un.e TSP qui ne sent pas toujours un cadre institutionnel au-dessus de lui.elle et qui, du coup, se sent seul.e pour agir. Manque de soutien dans ces situations. Il n'y a pas de notion d'équipe et avec un jeune, on est dans une autre configuration en termes de confidentialité. Pour les TSP, il faut creuser davantage la situation.

3) Éviter la rupture de réseau - responsabilité

Une des causes de la dangerosité ici est la rupture du réseau. Cela met la personne, le réseau, l'institution en danger. Le fait que, dans le cas présent, les deux réseaux n'échangent pas a permis à la personne concernée de jouer sur plusieurs tableaux, sans que les uns et les autres ne soient au courant. Quelle est la responsabilité de l'institution en amont ? Si aucune décision n'est prise, c'est la personne située au bout de la chaîne qui se retrouve avec la responsabilité de l'information. On doit contacter l'ancienne institution pour savoir ce qui a été fait. Mais revient quand même la question de la responsabilité car si eux n'ont rien fait, il y a une information actuellement dont il faut faire quelque chose.

Avec un excès de confidentialité (respect des droits de la personne), il y a le risque des victimes oubliées (ici l'institution Barnabé).

4) Définir le périmètre d'action des différentes parties lors de situations dangereuses - protocole

C'est ici la question centrale du « qui fait quoi » lorsque l'on se retrouve confronté à une situation dangereuse. Il faudrait pouvoir se mettre d'accord sur les périmètres d'action de chacun pour établir une sorte de protocole. Si cela n'existe pas, les professionnel.le.s devraient pouvoir échanger sur la situation de la personne concernée. Sinon, chacun travaille dans son coin, ce qui, au final, dessert la personne concernée. Il manque des espaces d'échange et les informations sont perdues. La difficulté est d'identifier qui détient le fil rouge de la situation de la personne (ex. : case manager), afin de maintenir la confidentialité des informations qui seront transmises. C'est fréquemment l'assistant.e social.e qui a ce rôle, mais souvent ce n'est pas une personne fixe.

5) Devoir moral et obligation de signaler

Dans la situation présente, il y a détention d'une information sensible au niveau sécuritaire (détention d'explosifs). Le devoir est de signaler à la police, du fait de la mise en danger d'autrui et de la personne elle-même (notion de danger, de risque pour soi et les autres). Il s'agit d'un signalement et non d'une dénonciation. C'est à la police de mener l'enquête. Le fait de le savoir permet de soulager la personne détentrice de l'information.

Dans la situation présente, la question qui se pose est celle de la responsabilité d'une information sensible pour une situation qui ne s'est pas passée.

3. Mise en danger de la personne : comment la protéger tout en respectant son droit à la confidentialité ?

Sarah Bell, Rel'aids et Isabel Sangra Bron, Point d'Eau.

Secondées par Valérie Dupertuis, cheffe de projet, REL'IER.

Présentation

Pour introduire les échanges, Sarah Bell a demandé aux participant.e.s quelles étaient leurs pratiques et stratégies pour respecter le droit à la confidentialité des personnes qu'ils / qu'elles accompagnent.

Pistes évoquées

1) Réfléchir à ce que l'on dit

Je fais avec ce que je sais. Noter les infos que l'on va transmettre. Définir ce que l'on va dire et ce que l'on ne va pas dire. Faire une pesée d'intérêt. Prendre le temps de jauger le pour et le contre. Réfléchir au sens que l'on donne à la démarche que l'on fait. Éviter de transmettre dans les mauvaises conditions. Se rappeler que je suis au boulot (même si je connais les professionnels en dehors de mon boulot). Attention aux affinités.

2) Présence ou accord de la personne concernée

Imaginer que la personne est là. La présence de la personne / l'autorisation en cas d'absence. Préparer les réunions avec la personne. Se mettre d'accord avec la personne sur quelles informations vont être échangées (cela renforce la confiance). Expliquer ce que l'on a transmis. Nommer avec qui on va partager les infos. Dans la mesure du possible, s'assurer que la personne soit là. Faire porter les transmissions par la personne. S'appuyer sur les solutions / les ressources de la personne. Faire les démarches avec la personne. Transmettre les écrits à la personne. Le bénéficiaire a le droit de voir le dossier.

3) Gérer les demandes urgentes

C'est ton urgence, pas la mienne. Réponses différées / prendre le temps. Estimer le degré d'urgence. Prioriser. Répondre dans l'urgence = haut risque de dérapage. Travailler en amont, avant l'urgence.

4) Questions à se poser avant de partager des informations

Qu'est-ce que j'ai besoin de communiquer ? Qu'est-ce que l'autre a besoin de savoir ? Est-ce que cela est important, ou est-ce un ragot ? Avec qui est-ce que j'ai le droit de partager ? Et quoi ? À quoi sert cette information ? Quel impact aura cette transmission ? Pourquoi est-ce que l'autre a besoin de cette information ? Quel est le but ? Quels sont les destinataires ? Vérifier les infos demandées. Identifier les infos objectives / subjectives. Identifier les buts de la transmission.

5) Ressources, stratégies des professionnel.le.s

Demander de l'aide à un.e expert.e pour y voir plus clair (responsabilité du professionnel, tenu ou pas de signaler qq chose). Formation commune pour mettre à niveau les connaissances. Revoir nos « contrats » (résident signe un papier qui l'informe que sa situation va être discutée ; dans ce cas, la question de la confidentialité est moins présente à l'esprit des professionnels). Ne pas rester seul.e. Debriefing. Faire appel à la hiérarchie (garde-fou). Activer les « personnes ressources » qui ont déjà des liens forts / inconditionnels avec la personne. Echanger dans l'équipe, dire à l'utilisateur que cette information sera partagée. S'entourer de « personnes ressource » (juriste, éthicien). Partager la responsabilité. Comment faire face à la peur ? Pour soi-même ou pour l'autre ? Définir quelles informations s'échangent entre collègues.

6) En cas de situation complexe...

Discuter avec l'utilisateur du dilemme auquel on est confronté (même si le professionnel ne dénonce pas). Agir avant le « secret » : je ne dis cela qu'à toi : je réponds tout de suite, je ne peux pas. Justification de mon choix de transmettre contre le gré de la personne. Savoir s'excuser quand on a mal fait, qu'on s'est trompé.

7) Prendre soin de soi

Identifier ce qui se passe en soi. Prendre soin de soi en tant que professionnel : supervision ? Autres ? Respirer et s'ancrer.

4. Table ouverte : 4 situations sont discutées⁵.

Oriana Brücker, philosophe, formatrice en éthique.

Secondée par Thibaut Terrettaz, chef de projet, REL'IER.

Situation 1 : L'usurpation d'identité
Présentation

Une situation se répète dans une institution qui œuvre auprès de personnes ayant des problèmes de consommation de substances psychoactives. Le personnel de l'institution appelle au nom d'une personne pour régler ses problèmes administratifs notamment. Cette personne est au courant que l'institution appelle en son nom, mais pas les services extérieurs concernés. Le personnel laisse penser que c'est la personne qui appelle. Cette technique permet de susciter un échange, qui n'est pas officiel.

Le personnel procède de cette manière pour ne pas donner l'indication que la personne est sous curatelle par exemple, ou alors qu'elle fréquente une institution qui accompagne des personnes souffrant de toxicodépendance.

Pistes évoquées

1) Le recours à une procuration : Selon certaines personnes, la manière de procéder du personnel de l'institution est moralement discutable et délicate. En effet, la personne qui reçoit l'appel est incitée à donner des informations et est mise dans une position de transgression. La question de la légalité de l'action est à poser.

Les situations délicates peuvent être prises en considération de manière à se mettre au nom des bénéficiaires avec leur consentement. Dans certaines situations, c'est la meilleure solution pour obtenir les résultats espérés par les bénéficiaires. Ils ne sont pas toujours à côté lors de ces contacts. Cependant, ils sont toujours en accord clair. Par ailleurs, pour certains jeunes ou certaines personnes qui se mettent en retrait, les professionnel.le.s représentent un porte-voix. Cependant, le.s professionnel.le.s se doivent d'annoncer qui ils sont et rester à côté de la personne si possible. Cette manière de procéder permet de rassurer les jeunes ou les personnes concernées. Les situations peuvent se débloquer plus facilement.

Une institution propose d'avoir recours à une procuration qui garantit aux professionnel.le.s d'avoir accès aux informations concernant une personne et en toute légalité. Cette mesure est assurée par le cadre directionnel.

2) Le devoir de vérité : Dans cette situation, il y a deux éléments. Le premier est le fait de tenter d'obtenir gain de cause pour la personne en s'exprimant en tant que « conseil de ». Le deuxième est l'accès aux données qui se réalise par l'usurpation d'identité. Ce deuxième élément n'est ni admis, ni acceptable. Il est important de connaître la position de la direction à ce sujet, car ces informations peuvent vite se savoir dans le réseau et l'institution pourrait se trouver fortement stigmatisée. D'un point de vue éthique et au-delà du cadre légal, il serait intéressant de mettre en avant le devoir de vérité. En effet, ce genre de pratiques mettent à mal la crédibilité de l'institution. Comme il l'a été évoqué, le réseau peut vite être au courant. Quelle sont les conséquences possibles pour l'institution ? Quel est le risque ? Faut-il dire ces agissements pour essayer d'avancer ou ne rien dire ? La réflexion se constitue autour du raisonnement conséquentialiste.

Situation 2 : La tolérance du deal
Présentation

Une personne travaille dans un centre pour jeunes. Elle sait que des jeunes qui fréquentent le centre consomment du cannabis. Certains d'entre eux en vendent également. Le problème du deal a beaucoup questionné cette professionnelle. Elle sait qu'il y a une mise en danger évidente des jeunes. Pourtant, pour elle, le deal ne concerne que ces jeunes entre eux, bien qu'elle soit consciente que cette activité est illégale et qu'il s'agit de mineurs.

Comment la professionnelle arrive-t-elle à se situer ? Dans quelle mesure, elle a la responsabilité de signaler ? Jusqu'où la professionnelle peut aller dans la demande d'informations au jeune ? Comment il deale, avec qui ?

Pistes évoquées

1) Un travail sur la moralité : Habituellement, la professionnelle ne demande rien au jeune par rapport au deal. Elle n'a parfois pas besoin de demander, car elle le voit directement ou alors le jeune lui explique ce qu'il fait.

Ce qui n'est pas simple avec cette situation, c'est le fait qu'elle corresponde à une sorte de zone grise. Lorsqu'une situation se manifeste par un caractère particulièrement horrible, la question ne se pose pas sur ce qu'il faut faire ou dire. De plus, si les professionnel.le.s font une dénonciation chaque fois qu'un.e usager.ère consomme ou deale, toute leur activité y sera consacrée. Il est intéressant de savoir s'il est question de la légalité ou bien de la santé de la personne.

Selon Oriana Brücker, certaines personnes expliquent leurs principes moraux, qui sont par exemple de ne pas échanger de drogues contre des faveurs sexuelles ou de ne pas utiliser deux fois la même seringue.

⁵ Les références évoquées lors de cette table se trouvent en annexe.

Il est primordial de savoir quelles sont les personnes impliquées, mais que les professionnel.le.s ne voient pas. Il est de leur devoir de protéger les usager.ère.s et il faut les y rendre attentif.ve.s. Un travail éthique de base centré sur la moralité serait envisageable. Les jeunes ont une responsabilité morale et parfois s'imposent des règles morales de base. Ils sont dans un certain pouvoir d'agir. C'est bien d'aller vers eux et de les questionner sur ce qu'ils font. Parfois, faire un planning avec les personnes et en faire une restitution renforcent leurs compétences.

Certain.e.s professionnel.le.s préfèrent ne pas poser de questions pour ne pas risquer de se retrouver face à un dilemme.

Responsabiliser les usager.ère.s : Laisser les usager.ère.s vivre leurs expériences fait partie du processus de rétablissement lors d'un accompagnement. Dans cet ordre d'idée, un professionnel avait réussi à maintenir un lien avec un usager, qui planifiait des fugues. A partir d'un certain moment, la fugue ne devenait plus intéressante, parce qu'elle était planifiée. Il est important de nommer les choses pour responsabiliser les usager.ère.s et que les limites soient mises par les professionnel.le.s eux-mêmes. Parfois, le fait de dénoncer un.e usager.ère permet de marquer un événement.

Situations 3 et 4 : Le travail avec les familles

Présentation

Pour les professionnel.le.s, il est difficile d'expliquer aux familles inquiètes qu'il n'est pas possible de leur répondre au sujet des bénéficiaires. Il s'agit de situations délicates qui rendent les professionnel.le.s impuissant.e.s face à la famille, car elles touchent des valeurs morales. En tant que professionnel.le, le travail est priorisé afin de garantir l'anonymat et la confidentialité. Cependant, il reste un état de tension, car la famille se trouve en alerte, voire en colère ; de ce fait, il est difficile de donner du sens à son action et de tout mettre en œuvre afin de ne pas donner d'informations.

De plus, il existe des situations où les bénéficiaires ne veulent pas que des informations soient transmises aux parents. Un cas particulier a vu une fille faire croire à ses parents qu'elle était en situation d'overdose. La mère ayant appelé à de multiples reprises pour connaître l'état de sa fille et pour remettre en cause le professionnalisme de l'institution, le professionnel en charge de la situation se pose la question de savoir ce qu'il transmet ou pas.

Pistes évoquées

1) Une explication : Les professionnel.le.s se donnent une mission basée sur les vertus qui se définit en une règle : « Ne fais pas ce que tu n'aimes pas qu'on te fasse ». Cependant, le choix de ne pas dire n'est pas toujours fondé sur des valeurs personnelles, mais sur l'impossibilité de le faire au niveau institutionnel et légal. Généralement, aucune information n'est transmise aux proches. Une réponse simple est de leur expliquer pourquoi ils ne peuvent pas répondre, même si cela semble insuffisant. Dans les hôpitaux, il y a une discussion avec la famille qui est parfois éloignée dans le cadre de l'accompagnement d'une personne. Il est rappelé que les professionnel.le.s ne sont pas garant.e.s de la réaction des proches qui appellent. Ils sont seulement garant.e.s de leur réponse.

2) Des procédures : Il serait sûrement intéressant d'agir en amont et de demander les informations qu'on autorise à dire. Des procédures plus claires dès le départ permettraient de mieux appréhender ce genre d'événement. Dans tous les cas, l'usager.ère reste informé de la demande d'information venant d'un.e proche. Ce pourrait être une solution, cependant pour certaines personnes la situation peut rapidement évoluer. Le fait d'avoir des institutions qui laissent la possibilité de prendre des décisions représente une chance. Néanmoins, un cadre fixe garantit une certaine cohérence.

3) De l'entraînement : Une participante rappelle que c'est la charge émotionnelle qui est difficile. Pour pallier une partie de cette charge, il est proposé de s'entraîner en équipe et de faire des jeux de rôles. Dans le cas particulier évoqué, le professionnel est pris au piège. Cette situation doit faire l'objet d'une intervision et doit être reprise avec la personne directement. De son côté, la mère joue sur le professionnalisme. Il serait préférable de l'orienter vers la direction de l'institution qui aura la tâche de s'en occuper.

4) Orienter les proches : Il existe des lieux pour accompagner et aider les proches en détresse. L'éthique de la reconnaissance d'Axel Honneth identifie plusieurs types de reconnaissances. Dans cette situation, la reconnaissance humaine permet d'apporter des réponses par l'orientation sur un groupe d'entraide externe. La reconnaissance juridique se propose d'orienter les proches vers des experts et notamment l'avis juridique gratuit, qui permet de formuler une demande à un juriste⁶.

REL'IER, avril 2018.

⁶ Voir à ce sujet : [Préposé cantonal vaudois à la protection des données](#) et [Préposé fédéral à la protection des données](#)



REL'IER Informations • Réseau • Addictions

Rue Enning 1
1003 Lausanne
T 021 323 60 58
relier@relais.ch
relier.relais.ch