



SENSIBILISER ET ACCOMPAGNER LES VOLONTAIRES AUX DEVOIR DE DISCRÉTION ET SECRET PROFESSIONNEL



PISTES DE RÉFLEXION

- › Peut-on tout se dire entre volontaires ?
- › Que peut-on partager entre volontaires et travailleurs ?
- › Qui est soumis au secret ?
- › Sur quelles informations la confidentialité porte-t-elle ?
- › Comment en parler aux volontaires ?

LE TRAVAIL DU RÉSEAU

Pour répondre à toutes les questions entourant le secret professionnel et le respect de la confidentialité, le réseau a proposé une journée d'échanges, entre théorie et mise en pratique, en compagnie d'un expert. Une longue mise au point sur le cadre juridique a été nécessaire avant de confronter ce cadre à des situations concrètes rencontrées sur le terrain. La journée s'est clôturée notamment par l'identification de pratiques permettant de sensibiliser et accompagner les volontaires en la matière.

Le respect du volontaire est au cœur de cette problématique : il doit pouvoir être outillé, formé, accompagné. Mais il doit aussi jouir de la confiance : lui permettre de prendre ses responsabilités, d'agir en connaissance de cause, de nouer une relation avec le bénéficiaire. Car c'est bien au bénéficiaire que profitera aussi cette qualité d'accompagnement des volontaires.

“ On a beaucoup aimé l'idée qu'on peut vraiment dire au volontaire s'adresser directement à la personne, en arrêtant de materner le volontaire et le bénéficiaire. Ce sont des adultes qui peuvent gérer. Moins s'immiscer et faire plus confiance dans la relation qui peut se créer.”

Jean-François Servais, Juriste et Directeur de l'AMO Droit des Jeunes à Liège, est l'auteur de plusieurs articles sur le secret professionnel et il accompagne des intervenants autour de ces enjeux. Son expertise technique et son expérience de terrain ont toutes deux contribué à faire de cette journée d'échanges un succès.

Comme il le soulignait d'ailleurs, c'est par l'exercice répété de mises en situation et de rappel du cadre juridique que ces notions s'acquièrent et s'approfondissent. La question du secret est une matière juridique pour laquelle le champ de la conscience du professionnel est fortement sollicité.

Il ne s'agit pas d'une application mécanique du droit mais son respect suppose une réflexion permanente et une compréhension des enjeux du secret, de ses exceptions et du secret partagé.

“ Il faut parfois perdre du temps pour gagner... en cohérence, en bien-être des volontaires, en qualité.”



- Jean-François Servais, Juriste et Directeur de l'AMO Droit des jeunes à Liège : jfs@sdj.be
- Vidéos sur les grands principes qui entourent le secret professionnel, Meersseman C, Yapaka.be, FWB, 2017.
- *Confidentialité et secret professionnel: enjeux pour une société démocratique*, Barthélémi E, Meersseman C, Servais J-F, Yapaka.be, FWB, Bruxelles, 2011.
- Des questions? Le Comité de Vigilance en Travail Social propose une permanence téléphonique et un formulaire de contact en ligne. www.comitedevigilance.be

DES IDÉES INSPIRANTES

Quelques pistes pour outiller les bénévoles

Avant de commencer son activité

Les contenus:

- ▶ Identifier les responsabilités de l'institution et de son équipe (dont les bénévoles font partie) à l'égard des bénéficiaires et des pouvoirs publics : la confidentialité est la contrepartie de l'action proposée. Elle doit être garantie.
- ▶ Une description des missions du bénévole (objectifs et tâches), en identifiant ce que ces missions impliquent comme accès à la sphère privée et intime des particuliers qu'il va accompagner,
- ▶ Informer le volontaire s'il est soumis au secret professionnel ou au devoir de discrétion : sens et objectifs, cadre légal...et lui rappeler que le respect de la vie privée est un droit fondamental!
- ▶ Expliquer les conditions à réunir pour permettre le partage du secret en interne.

Les outils :

- ▶ **Séance d'information** pour tous les (nouveaux) bénévoles avec des exemples concrets pour illustrer le type de situations auxquelles ils seront confrontés, en les renvoyant à eux-mêmes (*comment aimeriez-vous qu'on parle de vous en votre absence, est-ce que vous aimeriez qu'on vous pose des questions sur des événements douloureux... ?*)
- ▶ Signer une **note d'information** reprenant notamment un **accord de confidentialité** (avec les précisions relatives au secret professionnel ou au devoir de discrétion) peut être utile au titre d'engagement moral. Donner l'intégralité de l'article 458 du Code pénal et les inviter à poser leurs questions. L'écrit attire l'attention sur son importance et permet d'y revenir lorsqu'il y a un souci.
- ▶ Certaines organisations proposent **une charte** qui reprend les valeurs et donne des indications concrètes sur l'attitude attendue: ne pas poser de question sur la vie privée... Le simple fait de la **rédiger ensemble** induit une mise en réflexion.
- ▶ Demander aux bénévoles de **reformuler** ce qu'on vient de leur expliquer pour s'assurer de leur compréhension.

Pendant son activité

- ▶ Un **superviseur externe** vers lequel se tourner en cas de difficulté pour prendre du recul sur son ressenti. Dans une situation d'urgence, cela peut aussi aider le volontaire à décider ce qu'il fait de la confiance : l'aider à se poser les bonnes questions, à identifier les enjeux et risques.
- ▶ **Créer un espace-temps** pour revenir sur des questions autour de ces enjeux, à partir de difficultés : chaque **situation concrète** est une opportunité pour réfléchir au sens, aux balises, aux pratiques. Cela permet d'affiner et d'intégrer progressivement ces notions (interview). C'est la manière qui semble la plus efficace en la matière (plutôt que de se contenter d'un exposé théorique). Pour préserver la confidentialité, l'interview propose des cas fictifs (mélangeant par exemple plusieurs situations rencontrées).

Le **référént du volontaire** doit pouvoir orienter les volontaires vers une personne ressource et remettre le cadre si le volontaire en sort (exemple : jouer le rôle de miroir).

Une idée à tester

Au vu du peu de moyens dont disposent les organisations pour l'accompagnement des volontaires, les participants ont imaginé mettre en place une **permanence téléphonique psy d'écoute** pour les volontaires... assurée par des volontaires ?



Vos volontaires sont-ils soumis au secret professionnel ou au devoir de discrétion ?

Ce sont les missions exercées par le volontaire qui déterminent s'il est soumis au secret professionnel. Mais c'est à l'organisation qu'il incombe d'en informer le volontaire. Alors, comment peut-elle déterminer s'il est soumis au secret professionnel ou au devoir de discrétion ?

Les notions de confidents volontaires ou nécessaires peuvent nous guider pour identifier dans quel cas de figure se situent les volontaires.

CONFIDENT NÉCESSAIRE

Le volontaire a besoin d'avoir accès à la sphère privée ou à l'intimité du particulier demandeur (ou contraint de demander l'aide) pour exercer sa mission d'aide ou de soins.

Le volontaire peut aussi être un collaborateur indispensable du confident: il a également besoin d'avoir accès à des informations privées pour exercer sa mission. *Exemple: le volontaire assure le secrétariat d'un professionnel soumis au secret (médecin).*

= Le SECRET PROFESSIONNEL s'applique!

CONFIDENT VOLONTAIRE

Le volontaire peut remplir sa mission, exercer son activité sans entrer nécessairement dans la sphère privée et intime de la personne.

Mais... parce qu'il est en contact avec des personnes fragilisées, isolées ou en difficultés, parce qu'il y a un lien de confiance et de proximité qui se crée, il reçoit des confidences. *Exemple: un bénévole anime des activités pour des enfants.*

= Le DEVOIR DE DISCRÉTION et le respect de la VIE PRIVÉE s'appliquent!

Le secret ou la discrétion porte sur **tout ce que le bénévole apprend du particulier** dans le cadre de la mission.



Quelles différences entre secret professionnel et devoir de discrétion ?

En tant que citoyen, nous sommes tous soumis au **respect de la vie privée d'autrui**. C'est un des droits fondamentaux qui découlent de notre humanité. Alors finalement, qu'est-ce que ça change d'être soumis au secret ou à la discrétion ?

Le secret professionnel est assorti de **sanctions pénales** en cas de non-respect (amende et emprisonnement, sauf quelques exceptions prévues par la loi). Le devoir de discrétion n'est pas puni pénalement. Dans les deux cas, il peut y avoir par contre des sanctions civiles (dommages et intérêts) et disciplinaire (fin de la collaboration entre l'organisation et le volontaire).

Le secret est avant tout une obligation de se taire mais il comporte en outre un **droit de se taire** dans certaines situations (notamment lors d'un témoignage en justice), ce qui n'existe pas pour le devoir de discrétion.



Peut-on partager le secret en équipe ou en réseau (avec des volontaires) ?

Le partage doit être un **« plus » pour le bénéficiaire**, et non un facilitateur ou gain de temps pour les intervenants. Le fil rouge qui sert de guide lors du partage : le bénéficiaire est le sujet de l'intervention et non son objet. Au-delà de l'obligation légale, il y a donc une manière éthique de travailler avec le bénéficiaire.

5 conditions cumulatives à respecter

Information du bénéficiaire

1 Informer le bénéficiaire : ce que je veux partager comme information, avec qui et pourquoi. Mais avant cela, s'interroger : est-ce à moi de communiquer ces informations ou est-ce à lui de le faire ? Faut-il l'aider à s'exprimer ? Se situer à côté de lui et le rendre acteur de la résolution de ses difficultés, dans le respect de ses limites.

Accord éclairé du bénéficiaire

2 Avoir son accord éclairé, c'est aussi s'assurer qu'il a compris l'objectif et les modalités du partage. Un accord écrit n'est pas une garantie en la matière. Il est possible de demander à la personne de reformuler.

Avec des personnes soumises au secret

3 Partager l'information avec des personnes également soumises au secret. L'idéal, c'est que la personne soit présente. À tout le moins, il convient de parler comme si elle était présente.

Objectif commun des intervenants

4 L'objectif des personnes avec qui le secret est partagé est le même. Attention, les missions sont parfois différentes et peuvent devenir contradictoires. Il faut creuser la question : que devront-faire les intervenants de informations ?

Strict nécessaire

5 Le partage porte sur le strict nécessaire pour atteindre l'objectif commun. Est-ce que la multiplication des informations que je reçois sur le bénéficiaire va m'éclairer ou me noyer ? Vais-je avoir un regard neuf sur la personne ? Quand je reçois des informations avant de rencontrer la personne, le risque c'est de chercher à valider ou vérifier ces informations lors du premier entretien.