

LA REVUE FRANÇAISE DE
SERVICE SOCIAL



276 ■ 2020-1

DÉONTOLOGIE ET ÉTHIQUE EN SERVICE SOCIAL : **DONNER DU SENS À L'ACTION**



 **PRESSES
DE L'EHESP**

LA REVUE FRANÇAISE DE **SERVICE SOCIAL**

276 ■ 2020-1

DOSSIER : DÉONTOLOGIE ET ÉTHIQUE EN SERVICE SOCIAL : DONNER DU SENS À L'ACTION

La déontologie et l'éthique ont toujours été au cœur de la réflexion de l'ANAS. Quelles sont les prémisses du code de déontologie de 1950 ? Quel rapport entre éthique et déontologie en travail social ? Quelle est l'influence de l'histoire du travail social et du positionnement de l'ANAS sur l'identité professionnelle et l'action sociale ? Tel est le questionnement auquel les quatre parties du dossier vont répondre.

La première partie explique le contexte dans lequel est née l'ANAS, après la Seconde Guerre mondiale, et la nécessité de doter les pionnières du service social d'un code de déontologie.

La deuxième partie définit les concepts de déontologie et d'éthique, le lien entre éthique et institution, et analyse le secret professionnel. Le code de déontologie a donc toute sa place et ne peut être statique.

La troisième partie s'appuie sur les travaux du Haut Conseil du travail social, illustré par des exemples de comités départementaux d'éthique. La présentation de l'ordre professionnel de Catalogne décrit son souci d'être une instance de réflexion et d'aide aux assistantes sociales, dont les préoccupations sont proches de celles de la France. La commission de déontologie de l'ANAS développe également cet enjeu.

La quatrième partie évoque les questions concrètes posées à la commission de déontologie de l'ANAS et l'approche de ce sujet par l'association des professionnelles de l'économie sociale et familiale (ESF). Cette partie montre l'évolution du travail social et son impact sur les professionnel-le-s dans les territoires ainsi que la réflexion qu'elle entraîne dans le secteur public, tandis que le « déontomètre » (questions et analyses sur le code de l'ANAS) apparaît comme un outil pour tous.

15 €

ISBN 978-2-491063-03-0



9 782491 063030

SOMMAIRE

DOSSIER

DÉONTOLOGIE ET ÉTHIQUE EN SERVICE SOCIAL : DONNER DU SENS À L'ACTION

Éditorial.....9

Cristina De Robertis, Joran Le Gall

PREMIÈRE PARTIE : DÉONTOLOGIE À TRAVERS L'HISTOIRE

Premier code de déontologie de l'ANAS :
contexte et présentation..... 12

Henri Pascal

Commentaire..... 18

Ruth Libermann

Déontologie : de la nécessité
de revisiter les fondamentaux 23

Joran Le Gall

DEUXIÈME PARTIE : CONCEPTS ET DÉFINITIONS

Éthique et institution..... 44

Philippe Merlier

Le secret professionnel : une démarche
éthique des décisions ordinaires..... 48

Antoine Guillet

Le code de déontologie
des assistants de service social :
un texte toujours en devenir 55

Cristina De Robertis

TROISIÈME PARTIE : INSTANCES DE RÉFLEXION ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE

L'éthique constitutive du travail social
éclaire la pratique..... 66

François Roche

Les comités éthiques au chevet
du travail social ? 74

Didier Dubasque

Présentation du Collège officiel
de travail social de Catalogne (TSCAT¹)
et du Conseil de déontologie
professionnelle (CDP) 81

Elisa Abellán

La commission de déontologie
de l'ANAS : son fonctionnement,
sa vie, ses constats 92

*Christine Cazaux, Clarisse
Weippert-Fouquet*

QUATRIÈME PARTIE : ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE AU DÉFI DES PRATIQUES

Réponses aux questions des
professionnels par la commission
de déontologie 110

*Commission de déontologie
de l'ANAS*

1. En espagnol, le terme Colegio oficial de trabajo social est l'organisme légal qui regroupe les travailleurs sociaux de chaque région. Cet organe peut s'assimiler à un ordre professionnel en France.

Éthique : support d'une pratique 121

*Conseil d'administration
de France ESF*

**Évolutions en cours du travail
social, impact
sur les professionnels
et les personnes accompagnées** 125

Luki Mundaya, Paola Parravano

COMMUNICATION

**Le travail relationnel
dans l'accompagnement social** 146

*Elsa Chazette, Jenna Hammadi,
Samyra Bouchal, Estelle Trouillon,
assistantes de service social
(promotion 2016-2019).
Avec la collaboration
d'Estelle Hannebert,
responsable pédagogique*

**Quelle éthique dans la fonction
publique ?** 133

Séverine Parrot

**Le « déontomètre » revisité
et enrichi** 136

*Commission de déontologie
de l'ANAS*

VIE DE L'ANAS

Communiqué du 8 octobre 2019 158

*Exercice illégal de la profession :
bilan de deux ans de protection
du titre par l'ANAS et appel à une
vigilance constante des professionnels
et des personnes accompagnées*

Communiqué du 5 novembre 2019 161

Nous avons reçu 165

Nous avons lu 167

Nous y étions 167

Derniers numéros parus 169

ÉDITORIAL

Joran Le Gall, Cristina De Robertis

La réflexion sur l'éthique et la déontologie est une constante à l'ANAS depuis sa création, et cette question est régulièrement remise sur le métier. Plusieurs numéros de la *Revue française de service social* ont ainsi été consacrés à l'étude de cette question. Par ailleurs, la définition officielle du travail social, établie par le décret n° 2017-877 du 6 mai 2017, prescrit que le travail social s'appuie, entre autres, sur des principes éthiques et déontologiques.

En effet, c'est bien la déontologie qui donne son sens au travail social et fait partie des invariants auxquels la profession se réfère. Mais la réflexion déontologique n'est pas statique, elle est constamment réinterrogée par l'exercice professionnel, l'évolution des situations et des normes sociales. Confrontée au réel, à l'ici et maintenant, aux conflits éthiques, la déontologie se renforce, s'adapte et évolue.

Ce numéro de la RFSS fait un point d'étape sur cette dynamique en constante progression :

- à quoi se réfèrent la déontologie et l'éthique ? Quels en sont les définitions et concepts ?
- quels sont les outils permettant aux praticiens de développer leur réflexion éthique et déontologique ?
- quelle est la place de la déontologie et de l'éthique dans le faire professionnel et la *praxis* ?
- quelles instances interrogent et élaborent les références déontologiques et éthiques du travail social ?
- en quoi sont-elles un guide dans la pratique quotidienne ?
- comment s'approprier, affirmer et faire reconnaître nos références déontologiques ?

Nous vous proposerons dans la première partie de revisiter la déontologie par un rappel historique composé de contributions qui analysent les premiers questionnements sur le code de déontologie de la profession et posent des problèmes éthiques encore contemporains.

Dans une deuxième partie, les auteurs reprendront les concepts et définitions de l'éthique et de la déontologie en service social, en ouvrant la réflexion sur les fondements plus théoriques.

Dans une troisième partie, nous verrons quelles peuvent être les instances de réflexion éthique et déontologique, ainsi que le développement contemporain de celles-ci.

Enfin, dans une dernière partie, nous traiterons de l'éthique et de la déontologie en lien avec le réel des pratiques professionnelles.

Les questions déontologiques nous passionnent tous les deux et nous avons tenté de faire partager à la profession les réflexions développées par

des auteurs, que nous estimons riches et diverses. Nous espérons donc que vous aurez autant de plaisir à les lire et qu'elles vous donneront envie de les approfondir.

ABSTRACT

Deontology and ethics in social work: giving meaning to action

Deontology and ethics have always been at the center of ANAS's concern. Which are the important elements of the Code of Ethics in 1950? What is the relation between ethics and deontology in social work? What is the influence of the history of social work and the positioning of ANAS on professional identity and social action?

Those are the questions that the four parts of this journal will answer.

The first part gives a view of the context in which ANAS was born, after the Second World War, and of the need to provide the pioneers of social service with a code of ethics ...

The second part defines the concepts of deontology and ethics, the link between ethics and institution, and analyzes confidentiality. The Code of ethics therefore has all its place but cannot be static.

The third part draws on the work of the High Council for Social Work, illustrated by examples of local ethics committees. While the presentation of the Catalan's professional order describes its involvement to be place for reflection and support for social workers whose concerns are similar to those of France. The presentation of the ANAS ethics committee also illustrates this question.

The fourth part presents the concrete questions posed to ANAS's ethics committee and the approach to this subject by the association of ESF professionals. This part shows the evolution of social work and its impact on professionals in the territories, the reflection that this entails in the public sector. By the way, the Deontometer (questions and analyzes on the ANAS code) is a tool for everyone.

LA COMMISSION DE DÉONTOLOGIE DE L'ANAS : SON FONCTIONNEMENT, SA VIE, SES CONSTATS

Christine Cazaux, Clarisse Weippert-Fouquet

RÉSUMÉ : La commission de déontologie de l'ANAS, après avoir rappelé les lignes directrices de son fonctionnement, évoque quelques séquences de sa vie associative. La place occupée par la commission lui donne une vision privilégiée des réalités du terrain et des préoccupations actuelles des assistants du service social. Pour étayer son propos, elle s'appuie sur les résultats de ses interventions et de ses observations sur une période de trois années.

MOTS-CLÉS : déontologie, valeurs, secret professionnel, dossier social, positionnement professionnel, organisations et conditions de travail, missions, commission de déontologie de l'ANAS.

INTRODUCTION

À l'occasion de la préparation de cette revue, le Comité de rédaction de l'ANAS a invité la commission de déontologie à apporter sa contribution dans l'élaboration de ce numéro consacré à la déontologie. Aussi, c'est avec plaisir que nous vous présentons l'organisation de notre commission dont la création remonte à l'élaboration des statuts de l'association et qui n'a, nous semble-t-il, jamais cessé de fonctionner.

Voici déjà quatorze années que nous participons à la commission de déontologie. C'est en 2006 que nous avons découvert cet espace de réflexion et d'élaboration, animé en son temps par Marie-Claude Eglin et Paola Parravano. Nous avons sans tarder confirmé notre souhait de l'intégrer, séduites par la richesse des débats, la capacité de lier les concepts à la pratique et la rigueur pragmatique avec laquelle était menée la construction des réponses apportées.

Sensibles à la qualité de cet accueil, aux connaissances que nous puisions dans ce lieu et à la convivialité qui se dégageait du groupe, nous avons, à notre tour, en 2014, accepté de nous impliquer dans l'animation de la commission avec une organisation en binôme.

Cette tâche d'animation nous amène à suivre avec attention l'activité de la commission, notamment par la réalisation de l'ordre du jour et du compte rendu de réunion. Ainsi, nous allons tenter de raconter la vie de ce groupe de volontaires et ce qui fait sens dans l'évolution de ses travaux.

La commission constitue un lieu privilégié de réflexion au service des assistants de service social (ASS) adhérents ou potentiellement adhérents. Son activité se fonde sur le traitement des questions adressées par les profes-

sionnels ou les étudiants, de façon individuelle ou collective, à la recherche d'un avis déontologique.

À l'image de leurs prédécesseurs, les ASS qui composent l'actuelle commission s'attachent à faire vivre les valeurs, l'éthique et la déontologie professionnelles.

Nous compléterons cette approche concise de la commission de déontologie en déclinant, dans un premier temps, sa composition et son organisation. Nous évoquerons en écho la vie de la commission, traversée elle-même de périodes de doute et de questionnements sur son fonctionnement.

Puis nous partagerons nos constats, les réflexions associées qui ont mené la commission vers un double objectif en 2015, étape où nous avons créé plusieurs outils au service de ce projet. Deux de ces outils ont pu être actionnés dès 2016 ; ils restent très utiles au fonctionnement de la commission.

Après l'évocation de ce moment fort dans la vie de la commission, nous développerons dans une seconde partie le travail de recensement des questions reçues et les modalités de leur exploration.

Nous ferons part des résultats en prenant appui sur quelques éléments d'analyse autour des thématiques les plus présentes dans les questions posées et les réponses apportées (appelées Q/R dans le texte pour simplifier). Dans le même temps, nous dégagerons quelques tendances dans l'évolution de ces Q/R.

C'est une première approche qui reste, à ce jour, perfectible ; elle traduit la volonté de la commission de se faire l'écho des réalités du terrain des ASS.

Ainsi, à partir de cette première observation réalisée, et des pistes de réflexion et d'action qui ont émergé dans son élaboration, de nouvelles perspectives de travail se dessinent pour l'activité de la commission d'aujourd'hui et de demain au sein de l'ANAS.

PARTAGE SUR LA VIE DE LA COMMISSION ET SON FONCTIONNEMENT

Actuellement, la commission est composée de neuf membres. Son effectif, bien que modeste, reste assez stable.

Durant les trois dernières années, la commission s'est réunie en moyenne huit journées par an, soit environ toutes les sept semaines (pas de réunion durant la période estivale).

Les réunions rassemblent quatre à neuf ASS bénévoles qui viennent de différents univers professionnels : la polyvalence de secteur, la polyvalence de catégorie, le service social du travail (privé), le service social de l'allocation personnalisée à l'autonomie (APA), le service social en faveur des élèves, la protection de l'enfance, un centre d'hébergement de réinsertion sociale (CHRS) et, enfin, l'insertion par le logement.

En lien avec l'activité « réponse au courrier », la commission émet également des avis techniques soumis à l'approbation du bureau ou du conseil

d'administration, sur des questions à fort enjeu liées aux évolutions des politiques sociales, sur lesquelles le positionnement de l'ANAS est attendu. Ces avis font ensuite l'objet d'une diffusion sur le site de l'ANAS.

À la demande d'institutions ou de groupements de professionnels, la commission de déontologie peut réaliser des interventions auprès d'ASS sur le thème de la déontologie ou d'un sujet s'y rapportant.

La commission de déontologie, lieu d'activité, lieu de vie aussi

Depuis quelques années, lors de la réunion de rentrée en septembre, nous prévoyons un temps afin que chacun puisse s'exprimer sur les tâches réalisées l'année passée et celles qui seraient souhaitées pour une nouvelle année d'activité bénévole, suivant la disponibilité prévisible.

Ce partage permet à chacun de faire un point sur la place occupée et à tous de prendre collectivement en compte, autant que faire se peut, les changements souhaités. Par ce fonctionnement, nous pensons prévenir le sentiment de lassitude qui peut survenir, de-ci de-là, dans la vie d'un groupe, associatif ou pas.

Nous actualisons ainsi, chaque année, la fiche de fonctionnement dans laquelle nous consignons « qui fait quoi ? », à partir de la liste des tâches à accomplir par la commission de déontologie.

Un traitement approfondi des demandes

Nous l'avons précisé, la principale activité de la commission de déontologie consiste à examiner les questions adressées par les ASS et à préparer des éléments de réponse en tenant compte du contexte et des effets de ce qui a été entrepris en amont de la saisine.

Les questions sont généralement transmises par l'envoi d'un courriel, d'un courrier postal (plus rare à présent) ou par la prise d'un contact téléphonique.

Un membre de la commission réceptionne la question, l'enregistre puis se charge de la transmettre à l'un des membres disponibles pour en réaliser un préexamen. Lorsqu'il est constaté que les éléments figurant dans la question ne permettront pas, en l'état, l'examen de la demande en raison d'imprécision ou d'incomplétude, nous proposons un échange téléphonique avec l'intéressé pour réunir ces données utiles et programmons si nécessaire le passage en commission.

C'est pourquoi un temps d'explicitation de la question initiale puis d'élaboration, voire de maturation, est indispensable pour construire une réponse adaptée.

Règles de conduite pour aborder ces échanges téléphoniques

Pour aborder ces échanges, les membres de la commission adoptent des règles de conduite afin de prévenir des attitudes qui pourraient nuire ou se révéler contre-productives. Nous veillons à ne pas occuper la place d'une

autre personne concernée par la situation (cadre, hiérarchie, pairs, syndicats, etc.). Par exemple, en cas de problèmes signalés avec la hiérarchie lors de notre contact téléphonique, il importe dans la manière dont nous nous positionnons à l'égard de l'appelant de ne pas se substituer au responsable concerné. En outre, nous veillons à ne pas nous situer en « sachant », en adoptant une position haute. Nous conservons une attitude d'ouverture qui ne stigmatise ni ne discrédite personne, et veillons à rester attentifs à ce que nous produisons, à garder la juste proximité, à aider notre interlocuteur à mesurer la contribution de chacun des protagonistes concernés par le problème signalé et, bien entendu, à repérer les ressources dont il dispose.

Nous constatons régulièrement que le professionnel peut trouver dans ce seul échange téléphonique l'information, le conseil ou la dynamique nécessaire pour avancer vers ce qui sera sa solution. Ce constat confirme bien, s'il en est besoin, que l'ANAS reste un lieu de ressources pour les ASS qui en font ensuite leur propre usage.

Les réunions de la commission, lieu d'élaboration

Nous travaillons à l'élaboration d'un éclairage déontologique à partir des valeurs de la profession. Au fil de nos réunions et par divers échanges de mails apparaissent des réponses argumentées, voire documentées. D'éventuelles préconisations ou orientations peuvent être formulées selon la nature de la question, du contexte dans lequel la problématique se manifeste et des enjeux qu'elle porte.

Cet exercice nous invite en permanence à sortir des représentations et des fausses évidences afin de permettre à l'assistant de service social destinataire de notre proposition de s'approprier les pistes qui lui font écho et qu'il est en mesure d'expérimenter.

La diversité de nos parcours et de nos champs d'intervention professionnelle constitue un réel atout ; elle enrichit considérablement nos points de vue et alimente avec pertinence la discussion.

Par ailleurs, lorsque le domaine concerné justifie l'éclairage complémentaire d'une autre commission, nous assurons ce lien et intégrons sa contribution à la réponse ainsi finalisée.

De l'évolution des demandes...

Année après année, nous relevons une proportion plus grande des questions peu élaborées dans leur formulation. Rares sont les demandes étayées, évoquant les réflexions et les actions engagées avec la mention des résultats observés. Le plus souvent, les éléments du contexte restent incomplets, voire absents ; le contenu des demandes est succinct et rapidement rédigé, dans un contexte émotionnel fort qui tend à fragiliser la prise de recul. Ce type de correspondance empreint d'affects s'accompagne parfois d'exigences implicites ou explicites en termes de délai de réponse.

... à la construction de nouveaux outils

Ainsi avons-nous ressenti, en 2015, le besoin de marquer une étape et de sortir de la récurrence de notre fonctionnement. Le sentiment diffus d'une activité fragmentée nous a alors amenés à définir un projet d'étude qui per-

mettrait de rendre lisible le travail de la commission de déontologie à partir de ce qu'elle observe des remontées de terrain, et des questions exprimées par courrier et par téléphone. Au terme de sa réalisation, nous souhaitons disposer d'une vision globale des demandes et des réponses sur une période de trois ans. En identifiant les thématiques récurrentes et les tendances éventuelles, nous avons l'objectif d'investir ces sujets dans la rédaction de nouveaux avis techniques à destination du plus grand nombre de professionnels, en les diffusant sur le site de l'ANAS ou dans la RFSS.

Une grille d'analyse a ainsi été créée pour identifier la nature des sollicitations et des réponses apportées.

Compte tenu du temps nécessaire pour réaliser à la fois les différentes étapes de ce travail de « recensement et d'étude des Q/R » et les constats posés sur la tâche « réponse aux courriers », il était nécessaire d'envisager une nouvelle organisation pour concilier ces deux objectifs. Pour la tâche « réponse aux courriers », nous avons alors mis en œuvre un nouveau processus de mise à disposition de deux documents accessibles sur le site. Nous souhaitons, par cette démarche, informer les professionnels de la réflexion en cours, favoriser l'amélioration de l'exposé de la question et, enfin, recentrer nos travaux sur les questions à dominante déontologique.

Ainsi, nous avons proposé, en première approche, la « lettre d'information et d'orientation préalable avant saisine » (LIOPAS⁸⁰) accessible sur le site de l'ANAS. Elle informe de la nouvelle organisation à cette étape de la commission de déontologie. Elle propose des sources documentaires et des références de numéros spéciaux pour répondre à de nombreuses situations récurrentes. Le cas échéant, elle explique la procédure pour saisir la commission de déontologie, sous réserve que la question en relève.

Un second outil, le « document exposé de la demande » (DEDe⁸¹), est destiné à faciliter la formulation de la demande en vue d'un examen par la commission de déontologie ; sa conception vise à recueillir les éléments nécessaires à l'élaboration de la réponse.

Ces outils mis à la disposition du public restent d'actualité et disponibles sur le site de l'ANAS.

L'opportunité de ce travail de publication dans la revue

La commission, très investie pendant deux années sur le projet initié en 2015 de « recensement et étude des Q/R », a vu sa mobilisation s'émailler dans la durée. Force est de constater que l'ampleur du travail nécessitait plus de moyens que ceux dont nous étions dotés. Aussi, eu égard à notre insuffisante maîtrise des outils numériques et à notre difficulté à maintenir le cap, nous avons dû progressivement, en 2017, abandonner l'idée de le voir aboutir tel que nous l'avions imaginé.

Ainsi, lorsque la proposition de contribuer à la rédaction de ce numéro est arrivée, nous l'avons accueillie comme une opportunité de donner un

80. Voir annexe 1 : lettre d'information et d'orientation préalable avant saisine.

81. Voir annexe 2 : document exposé de la demande.

nouvel élan à la reprise de ce projet d'observation dans un format d'analyse *a priori* plus compatible avec les délais contraints de publication. Nous avons alors retenu comme champ d'investigation trois années récentes, 2016, 2017 et 2018, et un focus d'observation sur trois points d'entrée : le département de rattachement du demandeur, l'institution employeur et la thématique de la question posée.

QUESTIONS POSÉES A LA COMMISSION : QUELQUES CONSTATS ET TENDANCES

Nous avons tout d'abord procédé à une relecture des questions reçues sur cette période de trois années. Sur les 144 questions examinées, une partie ne concernait pas la déontologie ou n'avait pu être travaillée par la commission, faute de réponse à notre demande d'éléments complémentaires.

Il s'est alors agi, en plus de relever le *département* de rattachement et l'*institution employeur*, informations très objectives, d'identifier, autant que faire se pouvait, la thématique, *premier sujet de la question posée*, en attribuant un *mot-clé* à chacune des 127 Q/R traitées.

C'est par un travail en binôme que nous avons réalisé ces attributions. Nous nous sommes appuyés sur la liste des mots-clés établie en 2016 pour notre projet antérieur : secret professionnel, dossier social, informatisation du dossier social, numérique, respect de la vie privée de l'utilisateur, positionnement professionnel, identité professionnelle, organisation du travail, conditions de travail, management, missions, légalité, respect de l'autonomie des personnes accompagnées, responsabilité, témoignage police/justice, citoyenneté, formation.

Cette démarche a été menée avec attention. La détermination entre deux thématiques (mots-clés) était parfois ténue. C'est la prise en compte de l'association Q/R qui a permis le plus souvent de statuer.

Après la phase de saisie, l'utilisation d'un outil de croisement de données à l'aide d'un tableur nous a permis d'observer les chiffres et d'en dégager des tendances contextuelles. Aussi, la présentation qui suit est-elle à découvrir comme une photographie des réalités du terrain à un moment donné. À partir de ce « recensement et étude des Q/R », seules les thématiques les plus significatives seront abordées, soit le secret professionnel, le positionnement professionnel, les organisations de travail et les missions.

Un incontournable : le secret professionnel

Sans surprise, nous relevons ce thème au premier plan, avec un pourcentage de Q/R de 25 % en 2016, 24 % en 2017 et 15 % en 2018. Constitutive de la profession d'assistant de service social, la question du *secret professionnel* se retrouve constamment dans la pratique professionnelle. Il en est de même quand la question du dossier social est abordée sur le registre de : « Que puis-je conserver dans le dossier social ? » Le secret professionnel est, dans

ce cas, la première thématique à aborder. De fait, nous garderons dans cet exemple la thématique du secret professionnel.

Soulignons que la thématique du dossier social, très représentée en 2016 avec 20 % des Q/R, a diminué de façon notable en 2017 avec 13 % et en 2018 avec 12 %.

Nous sommes surpris de cet écart ; néanmoins, nous pouvons émettre l'hypothèse que les informations mises à disposition par la commission de déontologie sur le site en 2016 ont peut-être favorisé la baisse observée des sollicitations sur ce thème à partir de 2017.

À propos des *dossiers sociaux*, dans un contexte de dématérialisation des documents, les dossiers informatisés remplacent progressivement les dossiers papier. Cette évolution doit nous amener à plus de vigilance sur l'utilisation de l'outil informatique, en raison des accès potentiels à un plus grand nombre d'utilisateurs. Ceux-ci n'ont pas à franchir notre bureau pour consulter certaines données ; en quelques clics, si des garanties déontologiques et techniques n'ont pas été fixées, certains utilisateurs peuvent potentiellement consulter la demande faite à tel organisme avec des éléments sur la vie privée des personnes reçues. Ces données collectées au cours de l'accompagnement social doivent impérativement faire l'objet d'interrogations permanentes sur la pertinence de les garder, eu égard à leur vulnérabilité renforcée par ces nouveaux contextes de travail. Ceux-ci pourraient bien nous faire regretter la classique armoire fermant à clé où nous classions hier encore nos documents de travail.

La *question numérique*, peu visible dans notre « recensement-étude » en 2016, atteint respectivement 8 % des Q/R en 2017 et 6 % en 2018. Les assistants sociaux expriment leurs préoccupations face à ces nouveaux outils de recueil de données personnelles, et notamment sur leur responsabilité dans ce domaine. En effet, une majorité des services sociaux publics, conseils départementaux, services hospitaliers, etc., ont mis en place des logiciels que les travailleurs sociaux se trouvent dans l'obligation d'utiliser dans leur pratique quotidienne. Il leur est demandé de renseigner, sur ces outils numériques dédiés, un certain nombre de données personnelles dont certaines ne semblent pas constituer *une information nécessaire* pour mener l'action engagée.

Par ailleurs, dans certains services, les ASS doivent mentionner des éléments relatifs à l'accompagnement qu'ils réalisent auprès des personnes. Il est impératif d'être au clair et de s'interroger sur ce qui peut être contenu dans ce logiciel et sur ce qui ne doit absolument pas y figurer, même si l'outil met à disposition des espaces de commentaires.

Dans cette généralisation des outils numériques qui tend à banaliser la circulation de données personnelles, la commission de déontologie appelle à la plus grande prudence et invite les ASS à ce qu'une représentation de leur corps professionnel participe aux réunions d'élaboration de cahiers des charges des logiciels qu'ils sont amenés à utiliser. Il importe d'être vigilant dans la saisie des données, dans l'accessibilité aux informations, dans la transmission des données en termes d'accès et dans l'exploitation qui pourrait en être faite.

Autre contexte : le travail en équipe pluridisciplinaire suggère la mise en œuvre de compétences plurielles dans un collectif de travail, afin d'enrichir l'évaluation de situations sociales et de définir un plan d'actions adaptées aux besoins des personnes. Des ASS qui assistent régulièrement à des réunions de synthèse nous interpellent et dénoncent certaines dérives en matière de secret professionnel, alors que des chartes réglementent le fonctionnement de ces instances. Rappelons encore une fois que le secret professionnel n'est pas une protection de l'ASS mais une protection de la vie privée de la personne accompagnée. Ainsi, plus généralement, quels que soient le besoin, la nature ou la forme de l'échange entre professionnels, tous doivent constamment veiller à ce que les informations transmises soient utiles et nécessaires. Les ASS semblent particulièrement attentifs à cette question et tiennent fréquemment ce rôle de vigile, notamment en ce qui concerne le service aux personnes.

Positionnement professionnel

Les questions autour du positionnement professionnel sont très présentes. Elles ont constitué, en 2016, 20 % des Q/R traitées par la commission, 11 % en 2017, et ont de nouveau augmenté jusqu'à 21 % en 2018.

Des professionnels ont évoqué des directives émanant de certains employeurs et présentant un caractère illégal ou discriminatoire : ne plus instruire de demande d'aide de subsistance auprès de l'Aide sociale à l'enfance (ASE) pour des familles sans ressources ; ou encore privilégier l'orientation des personnes les plus solvables vers des établissements désignés en sortie d'hospitalisation. Ces situations apparaissent d'emblée non conformes à la déontologie, notamment au regard de l'article 2 du code de l'ANAS : « De la non-discrimination ». Pour faire face à ces contraintes sans s'y soumettre, tout en restant au service des personnes qui les sollicitent, les ASS disposent, avec le code de déontologie, d'une base solide pour se positionner.

Dans un autre environnement de travail qu'est l'accompagnement au revenu de solidarité active (RSA), la contractualisation fait partie du cadre légal. Selon le type de management qui relaie cette information, cette obligation peut être entendue par les ASS comme une injonction, ce qu'elle n'est pas, et cela peut conduire à des situations très délicates allant à l'encontre du respect de l'autonomie des personnes. Pour certaines personnes accompagnées de façon inappropriée vers ce contrat, celui-ci n'a aucun sens car leurs besoins prioritaires relèvent de la santé ou de la précarité de leur situation. Ces ASS sollicitent la commission à la recherche d'éléments de réflexion pour définir un positionnement, tant vis-à-vis des personnes accompagnées que de leur employeur. Nous leur apportons alors des pistes de réflexion afin de dégager de possibles marges de manœuvre.

Enfin, les institutions départementales se mobilisent pour tenter de faire face aux conséquences de ce que certains nomment « la crise migratoire ». Ce faisant, elles mobilisent parfois des ASS sur des actions qui ne relèvent pas de leur mission première : l'accompagnement des personnes.

Que ce soit ponctuellement, pour des évacuations de campement, ou plus régulièrement, pour l'évaluation de minorité des jeunes pour une éventuelle

prise en charge par l'ASE, les ASS se trouvent alors mêlés à des opérations de contrôle qui vont à l'encontre de la déontologie professionnelle, en référence à l'article 15 : « L'ASS ne doit pas accepter d'intervenir dans un but de contrôle. »

Dans ce contexte, le code nous aide une nouvelle fois à conserver un cap professionnel conforme à ses valeurs.

L'exercice professionnel s'inscrit dans une réalité sociologique en mou-
vance, dans laquelle l'évolution des politiques publiques d'action sociale définit de nouvelles organisations. Ces changements permanents créent des contextes de travail où la multiplication des tâches et leurs enjeux nécessitent de relier en permanence les pratiques à un cadre déontologique.

Organisations et conditions de travail

Des ASS soulignent les effets dommageables sur l'exercice du travail social dans un contexte de réductions budgétaires. Ils déplorent les réorganisations successives et une augmentation de la charge de travail, avec le cumul de nouvelles missions et des périmètres d'activité élargis. Ces sujets sont évoqués invariablement dans les courriers des professionnels exerçant dans le secteur public et privé.

La commission de déontologie se trouve souvent sollicitée sur des terrains de tension, voire de conflit, qui concernent les organisations de travail, par exemple suite à un changement de direction ou de manager. Certaines de ces situations relèvent clairement d'un *contentieux professionnel* ; nous les orientons alors vers d'autres professionnels, services ou instances *ad hoc*, selon la nature du conflit et l'étape abordée.

Dans d'autres situations où s'accumulent des conditions défavorables à l'exercice du métier – mission peu définie, absence de dialogue ouvert, climat délétère, etc. –, il convient de s'interroger sur la pertinence de se maintenir dans ce type d'environnement. C'est le sujet que nous pouvons être amenés à aborder ouvertement avec nos interlocuteurs quand les diverses tentatives d'amélioration restent vaines.

Enfin, dans des situations moins enkystées, l'échange avec le professionnel concerné par le désaccord ou les tensions permet une prise de recul utile pour aborder la situation sous un autre angle et rendre possibles de nouvelles alternatives d'action pour avancer.

Nous pouvons également repérer un besoin de soutien technique dans les services.

Chaque année, des convocations d'ASS au commissariat ou au tribunal, voire aux assises, génèrent des appels. Au-delà de la réponse à apporter, nous incitons les professionnels à se saisir de ces questions. Afin de prévenir ces situations, il est toujours souhaitable que ces sujets soient abordés dans les organisations de travail, en amont de leur survenance. Un groupe de travail peut être constitué dans les services pour diffuser l'information à maîtriser en pareille circonstance, définir des lignes de conduite, identifier les personnes-ressources, créer un *vade-mecum*, etc. L'institution

employeur a un rôle majeur dans le soutien à ces initiatives dont le but est de favoriser chez les professionnels un positionnement adapté à la situation, sans contrevenir à la loi, c'est-à-dire au secret professionnel.

Missions des ASS

Sur le site du ministère des solidarités et de la santé, nous trouvons la définition suivante : « Tenu au secret professionnel, l'assistant de service social doit réussir, dans le cadre de ses missions, à instaurer une relation de confiance avec ses interlocuteurs. Quatre missions principales relèvent de sa compétence : l'évaluation de la situation des intéressés, le conseil et l'orientation des personnes en difficulté, l'accompagnement des personnes sur la base d'un projet, la participation au développement social local. »

Toutes les demandes identifiées par l'item « mission » proviennent de professionnels sollicités par leur encadrement pour assurer des tâches non conformes aux missions définies. Ainsi, il est demandé à une ASS exerçant en CHRS de recenser les migrants dans son établissement en vue de la délivrance de l'obligation de quitter le territoire français (OQTF). Ou encore, dans une autre institution, des professionnels qui, instruisant lors des entretiens des demandes de prestations pour les personnes âgées, sont sollicités pour renseigner dans le même temps une étude statistique auprès de la personne reçue. Enfin, ailleurs, il s'agit de fournir à la préfecture une évaluation sociale dans le cadre d'un projet de refus d'accès à la nationalité française.

Dans ces quelques exemples, les demandes faites aux professionnels poursuivent des buts éloignés des fondements de leur profession et de leurs missions. De telles demandes nuisent à l'établissement de la relation de confiance sans laquelle l'accompagnement des personnes reste inopérant.

Rappelons que la fiche de poste est essentielle. Elle permet au professionnel de disposer d'un cadre d'intervention et à l'institution employeur de solliciter celui-ci pour des tâches relevant de ses missions dans le respect de la déontologie.

Les départements et institutions auxquels sont rattachés les professionnels demandeurs

Il a été satisfaisant d'observer que l'ANAS reste une source d'expertise et de soutien, repérée et reconnue dans tous les départements de France, y compris les départements d'outre-mer et territoires d'outre-mer (DOM-TOM). Quels que soient leur implantation ou leur champ d'intervention, les ASS y ont recours pour maintenir leur professionnalité, ainsi que pour découvrir ou redécouvrir le code de déontologie et son application dans l'exercice de leur profession.

Nous observons également une large représentation des institutions et services.

En moyenne, sur les trois dernières années, près de la moitié (49 %) des Q/R nous parvient des ASS de la fonction publique : 27 % des collectivités territoriales (conseils départementaux, centres communaux d'action sociale [CCAS]), 13 % des ministères ou services rattachés, et enfin 9 % des hôpitaux. Ce résultat ne présente pas de surprise car ce sont les principaux pour-

voyeurs d'emplois des ASS. Les autres demandes émanent de professionnels exerçant dans : – les services sociaux d'entreprise : 12 % des Q/R ; – les établissements médico-sociaux : 9 % des Q/R ; – les organismes de sécurité sociale : 8 % des Q/R ; et enfin – les associations : 7 % des Q/R. Enfin, un pourcentage important rassemble une grande diversité de structures représentées, pour chacune, en faible nombre. C'est pourquoi nous les avons rassemblées dans la rubrique « autres » : 20 %. Il s'agit fréquemment d'établissements où l'assistante de service social est seule dans son identité professionnelle.

CONCLUSION

C'est une réelle satisfaction d'avoir mené cette tâche, même si nous la savons perfectible.

Malgré son caractère parcellaire, ce « recensement-étude » présente l'intérêt d'objectiver un point de vue global sur trois années, à partir de thématiques repérées.

Son analyse a permis de redécouvrir la richesse des questionnements et mesurer l'amplitude de nos travaux. Elle a renouvelé notre motivation en nous donnant l'occasion de dépasser une vision ponctuelle de notre activité.

Avec quelques variations d'une année à l'autre, le secret professionnel, le positionnement professionnel, les organisations et conditions de travail, et les missions restent des sujets de préoccupation majeurs dans notre profession.

Nous allons donc reprendre les échanges sur ces résultats au sein de la commission de déontologie de l'ANAS, afin d'y opérer des choix et dessiner des perspectives de travail en lien avec les instances internes et les autres commissions.

Notre désir de promouvoir la déontologie dans les pratiques professionnelles sort renforcé de cette expérience commune.

LA REVUE FRANÇAISE DE SERVICE SOCIAL

BULLETIN ANNÉE CIVILE 2020 N^{os} 276, 277, 278 et 279

Abonnement Réabonnement

Institutions France: **53 €**

Professionnels non adhérents France: **50 €**

Institutions/Professionnels non adhérents
hors France: **58 €**

Professionnels adhérents: **35 €**

Étudiants non adhérents: **30 €**
(joindre un justificatif de formation)

Étudiants adhérents: **16 €**
(joindre un justificatif de formation)

**En cas de déménagement, pensez à nous signaler votre nouvelle adresse.
Toute nouvelle expédition sera facturée 2,50 € par numéro.**

NOM ET ADRESSE DE FACTURATION

Tél.:
e-mail*:

NOM ET ADRESSE D'EXPÉDITION

Tél.:
e-mail*:

NOMBRE D'ABONNEMENTS	PRIX UNITAIRE	TOTAL

PAIEMENT PAR

- Chèque bancaire ou postal
libellé à l'ordre de **ANAS**
- Prélèvement (France uniquement):
remplir les demandes et autorisations
de prélèvement ci-jointes
- Virement:
Crédit coopératif Paris agence Courcelles
RIB: 42559 10000 08002860819 27
IBAN: FR76 4255 9100 0008 0028 6081 927
BIC: CCOPFRPPXXX

Date:

Signature et/ou cachet:

À renvoyer à: **ANAS - 15, rue de Bruxelles 75009 PARIS**



Association nationale des assistants de service social
15, rue de Bruxelles 75009 Paris
Tel: 01 45 26 33 79 - Fax: 01 42 80 07 03
secretariat@anas.fr - www.anas.fr
SIRET N° 784 359 093 00035 - CODE NAF 9412Z
Association loi 1901 non soumise à la TVA

* En indiquant votre adresse électronique, vous serez inscrit sur la liste de diffusion des publications de la revue, vous permettant de recevoir des informations sur les parutions.