

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts HES·SO en travail social

Haute École de Travail Social – HES·SO//Valais - Wallis

---

## **La protection de la sphère privée dans les centres médico-sociaux valaisans**

Réalisé par : MÉTRAILLER Isabelle

Promotion : Bach AS 11 PT

Sous la direction de : GASPOZ Véronique

Sierre, le 17 avril 2015

## Remerciements

Je remercie tous-tes les assistants-es sociaux-ales qui ont accepté de participer à cette recherche pour le temps qu'ils/elles m'ont consacré, leur gentillesse et leur disponibilité.

Je remercie ma directrice de Bachelor, Mme Véronique Gaspoz, de m'avoir accompagnée dans la réalisation de ce travail et de m'avoir poussée à me dépasser.

Je remercie particulièrement Mme Patrizia Métrailler qui m'a mis à disposition la bibliothèque juridique.

Je remercie également M. Pierre-Alain Métrailler qui a pris du temps pour relire ce texte.

Je remercie mes amis-es et mes proches de leur soutien et de leurs encouragements.

Je remercie M. Vincent Posse pour m'avoir supportée lors de mes crises de stress, pour m'avoir soutenue tout au long de ce travail, et pour m'avoir rassurée lorsque je doutais.

## Avertissement aux lecteurs

*« Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteure »*

*« Je certifie avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteur-e-s, que ce soit par citation ou paraphrase, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de la recherche. »<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> HES-SO Valais/Haute École de Travail Social/TB/SOE/soe, version janvier 13/soe – créé le 26/11/2009-20.09.13, 10/18, O:\FTS\Francais\TB\Guides\_Reglements\Guide de réalisation v2.1.docx

## Résumé

Le sujet de cette recherche a été choisi suite à une réflexion personnelle concernant les informations privées confiées par les usagers-ères aux assistants-es sociaux-ales : comment ces informations sont-elles protégées par les assistants-es sociaux-ales ?

Les assistants-es sociaux-ales ont une double fonction au sein des centres médico-sociaux : ils/elles ont un rôle d'accompagnant-e et un rôle de contrôleur-euse. Ils/elles accompagnent les usagers-ères dans la résolution de leurs difficultés et ils/elles contrôlent que ceux/celles-ci n'abusent pas de l'aide sociale distribuée. En plus de ce double rôle, la tâche des assistants-es sociaux-ales se complexifie encore du fait que les usagers-ères se retrouvent souvent dans l'obligation de se rendre dans un centre médico-social afin de demander leur minimum vital pour combler des besoins primaires, comme manger. C'est dans ce contexte particulier qu'intervient la protection de la sphère privée.

La protection de la sphère privée est un droit fondamental inscrit dans la Constitution suisse. Les usagers-ères ont le droit d'être protégés-es contre les atteintes à leur sphère privée. Il relève du rôle des assistants-es sociaux-ales en CMS de limiter cette intrusion dans le respect de la Constitution par le secret auquel ils/elles sont soumis-es. Le cadre légal est un sujet complexe. Aujourd'hui encore, il y a des divergences concernant l'application de celui-ci.

L'analyse a fait ressortir qu'à l'heure actuelle, les assistants-es sociaux-ales orientent leur intervention afin de protéger au mieux la sphère privée des usagers-ères par leur éthique de travail, en mettant au centre le bien-être de ceux/celles-ci. Ce comportement survient suite à un manque de clarté du cadre légal qui ne permet pas aux assistants-es sociaux-ales de s'appuyer sur lui pour guider leur intervention.

Ce travail aboutit à la conclusion qu'il serait utile d'envisager un moyen de clarifier ce cadre légal. L'une des possibilités serait la création d'un flyer afin de donner un outil pratique aux assistants-es sociaux-ales.

## Les mots clés

Travail social, travailleur social, assistant social, protection de la sphère privée, secret professionnel, secret de fonction, devoir de discrétion, levée du secret, droit fondamental, centre médico-social, droit des usagers, constitution suisse.

## Tables des matières

<b>Remerciements .....</b>	<b>2</b>
<b>Avertissement aux lecteurs .....</b>	<b>2</b>
<b>Résumé.....</b>	<b>3</b>
<b>Les mots clés.....</b>	<b>3</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>7</b>
<b>Motivations, question de recherche et objectifs.....</b>	<b>8</b>
<b>Cadre conceptuel.....</b>	<b>13</b>
<b>1. La pratique professionnelle.....</b>	<b>13</b>
1.1. Le travail social.....	13
1.2. L'assistance sociale.....	14
1.3. Le centre médico-social .....	15
1.4. L'assistant-e social-e en CMS .....	16
1.5. L'AS en CMS et l'utilisateur .....	19
1.5.1. <i>La population cible des CMS</i> .....	19
1.5.2. <i>Aide pure ou aide contrainte</i> .....	20
1.6. Le travail en réseau .....	22
<b>2. Cadre structurel : la protection de la sphère privée .....</b>	<b>23</b>
2.1. La protection de la sphère privée, article 13 de la Constitution .....	23
2.1.1. <i>La Constitution fédérale</i> .....	23
2.1.2. <i>Les droits fondamentaux</i> .....	24
2.1.3. <i>La titularité de la protection de la sphère privée</i> .....	24
2.1.4. <i>Les destinataires des droits fondamentaux</i> .....	25
2.1.5. <i>Le respect de la vie privée (art. 13 al. 1 Cst)</i> .....	26
2.1.6. <i>Le respect de la vie familiale (art. 13 al. 1 Cst)</i> .....	26
2.1.7. <i>Le respect du domicile (art. 13 al. 1 Cst)</i> .....	26
2.1.8. <i>Le respect de la correspondance (art. 13 al. 1 Cst)</i> .....	26
2.1.9. <i>La protection des données personnelles (art. 13 al. 2 Cst)</i> .....	26
2.1.10. <i>Les limites des droits fondamentaux</i> .....	27
2.2. Le cadre légal de la protection du secret .....	28
2.2.1. <i>Le secret</i> .....	28
2.2.2. <i>La théorie des trois sphères</i> .....	29
2.2.3. <i>La base juridique de la protection de la sphère privée</i> .....	30
2.2.4. <i>Le traitement des données personnelles</i> .....	32
2.2.5. <i>La révélation du secret</i> .....	36
2.2.6. <i>Les risques en cas de violation du secret</i> .....	38

2.3.	La protection du secret de l'AS au CMS .....	38
2.3.1.	<i>La base légale</i> .....	38
2.3.2.	<i>La protection du secret par l'éthique et la déontologie</i> .....	41
2.3.3.	<i>L'obligation de transmettre des informations</i> .....	42
<b>Hypothèses</b> .....		<b>44</b>
<b>Démarche méthodologique</b> .....		<b>45</b>
<b>L'analyse</b> .....		<b>47</b>
<b>1. Les AS s'interrogent sur leur secret</b> .....		<b>47</b>
1.1.	La signification de la protection de la sphère privée selon les AS des CMS	47
1.2.	La formation des AS par rapport au cadre légal de la protection de la sphère privée .....	48
1.3.	Selon les AS, existe-t-il une différence entre le cadre légal, la déontologie du/de la travailleur-euse social-e et l'éthique ? .....	49
<b>2. La protection de la sphère privée dans le travail quotidien des AS en CMS</b> .....		<b>51</b>
2.1.	L'importance de la protection de la sphère privée.....	51
2.2.	Les difficultés de la protection de la sphère privée dans le travail quotidien de l'AS .....	51
2.3.	Le cadre légal de la protection de la sphère privée est-il un outil pour les AS ?	52
<b>3. La communication des informations entre les AS et le monde extérieur</b>		<b>54</b>
3.1.	La communication d'informations avec les personnes privées .....	54
3.2.	La communication d'informations avec les proches des usagers-ères....	55
3.3.	La communication d'informations avec les autorités .....	56
3.4.	La communication avec la commune .....	57
3.5.	La communication au sein du réseau.....	59
<b>4. Le devoir de collaborer et de renseigner des usager-ère</b> .....		<b>61</b>
4.1.	Le devoir de collaborer et de renseigner vu par les AS en CMS .....	61
4.2.	La réaction des usagers-ères face au devoir de collaborer et de renseigner .....	62
<b>5. La procuration générale</b> .....		<b>64</b>
5.1.	La procuration générale vue par les AS.....	64
5.2.	La procuration générale vue par les usagers-ères.....	65

<b>6. La dénonciation, le signalement et le témoignage.....</b>	<b>67</b>
6.1. Le positionnement des AS qui n'ont jamais rencontré une situation de signalement, de dénonciation et de témoignage .....	67
6.2. Le signalement à l'Autorité de protection de l'enfant et de l'adulte .....	67
6.3. Le lien avec l'usager-ère suite à un signalement .....	69
6.4. Le témoignage de l'AS .....	69
6.5. La dénonciation pour l'abus d'aide sociale.....	69
<b>7. Les conséquences de la violation du secret.....</b>	<b>71</b>
<b>8. Évaluation des hypothèses suite à l'analyse.....</b>	<b>73</b>
8.1. Évaluation de la première hypothèse : « le respect de la sphère privée des usagers-ères est une dimension essentielle de l'activité quotidienne de l'AS en CMS » .....	73
8.2. Évaluation de la deuxième hypothèse : « l'AS en CMS estime que dans le domaine de la protection de la sphère privée, il existe souvent une incompatibilité entre le point de vue légal, le point de vue déontologique, le point de vue éthique et les nécessités liées à l'action professionnelle ».....	74
<b>Conclusion .....</b>	<b>77</b>
<b>1. Bilan de la recherche .....</b>	<b>77</b>
<b>2. Les difficultés rencontrées .....</b>	<b>78</b>
<b>3. Les limites de la recherche .....</b>	<b>79</b>
<b>4. Les découvertes personnelles et professionnelles .....</b>	<b>80</b>
<b>5. Les pistes d'intervention .....</b>	<b>81</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>82</b>
<b>Cybernographie .....</b>	<b>84</b>
<b>Annexes .....</b>	<b>85</b>

# Introduction

Ce travail de recherche est le fruit d'une longue réflexion datant du début de ma formation pour devenir assistante sociale. Tout a commencé lorsque je me suis rendue compte durant mes stages pratiques à quel point le travail des assistants-es sociaux-ales (AS) était intrusif dans la vie privée des usagers-ères. Les professionnels-les ont accès à des informations personnelles concernant la santé, les problèmes familiaux, les problèmes financiers, etc. Ces informations sont protégées par l'article (art.) 13 de la Constitution suisse concernant « la protection de la sphère privée ». Il est vrai que les AS doivent garder ces informations secrètes : ils/elles ne peuvent pas les partager avec leur famille par exemple. Mais dans le contexte du travail, les AS communiquent beaucoup, que ce soit avec d'autres services ou avec des proches des usagers-ères. Dans ce cas, quelles sont les limites de la transmission d'informations ? Certaines d'entre elles peuvent-elles être transmises ? Sous quelle(s) condition(s) ?

Suite à ces interrogations, une recherche théorique a été effectuée. Le cadre théorique a deux buts principaux : connaître le travail des AS dans les centres médico-sociaux (CMS) et définir le cadre légal concernant la protection de la sphère privée. La première partie vise à décrire le rôle particulier de ces AS. Ils/elles évoluent dans un contexte spécifique dans lequel s'inscrit la protection de la sphère privée des usagers-ères. La deuxième partie est juridique. Elle a pour but d'examiner le cadre légal dans lequel s'inscrit la protection de la sphère privée : quelles informations sont protégées ; est-il possible d'en communiquer certaines et sous quelles conditions ?

Suite à ces recherches théoriques, il était essentiel de se rendre sur le terrain pour obtenir la vision des AS en CMS sur la question de la protection de la sphère privée. Que pensent-ils/elles de la protection de la sphère privée ? Comment protègent-ils/elles leurs usagers-ères au quotidien ? Le cadre légal est-il un outil dans leur pratique ? Rencontrent-ils/elles des difficultés dans l'application des normes juridiques ?

Ces entretiens ont permis de réaliser une analyse confrontant la théorie à la pratique. Celle-ci a pu mettre en avant les pratiques des AS en CMS, les difficultés qu'ils/elles rencontrent et des pistes d'interventions pouvant permettre de changer leurs méthodes de travail.

## Motivations, question de recherche et objectifs

Le/la travailleur-euse social-e est une personne qui réalise un travail d'accompagnement basé sur la relation avec les gens. La matière première de la profession est l'homme avec ses qualités, ses défauts, ses vices, son imagination, ses richesses et ses surprises. Être travailleur social signifie croiser la vie des autres au quotidien et se confronter à leur réalité. Cette rencontre entre le/la professionnel-le et « l'autre » se déroule en général dans des périodes où les personnes se retrouvent en situation de vulnérabilité face aux épreuves de leur vie.

Devenir assistante sociale n'était pas une vocation. Cette décision s'est construite au fil de mes expériences. En travaillant dans une cuisine avec pour seuls contacts mon chef, mon fourneau, mes couteaux et mes aliments, je me retrouvais seule dans un univers où le contact humain me manquait. Le travail en cuisine a certaines coïncidences avec le domaine du travail social, particulièrement celle du plaisir. Ne vous méprenez pas, je parle du plaisir au sens large. Un-e cuisinier-ère souhaite que les gens se plaisent à apprécier le repas. Il/elle aime leur apporter un instant de calme et de plaisir en dehors du stress quotidien, comme une parenthèse dans la vie où les gens ont le droit de se retrouver et d'échanger ; un instant de simple bien-être. À mon avis, la finalité du métier du travail social tend vers le même but : apporter du bien-être. Certes, le sens du bien-être n'est pas le même dans le domaine de la cuisine, où les gens viennent pour leur loisir, que dans le domaine social où les gens viennent pour trouver de l'aide. Le rôle du travailleur social est d'accompagner ces personnes vers un mieux-être. C'est ce qui m'a attirée dans ce métier. Je garde la principale valeur du métier de cuisinière, mais en travaillant avec l'être humain.

Devenir assistant-e social-e (AS) est un apprentissage. L'HES-SO accompagne l'étudiant-e dans cette évolution à travers des cours de base théorique et deux stages pratiques. Les cours permettent d'obtenir les bases théoriques du travail sur lesquels les fondements de l'intervention du/de la professionnel-le se construisent, ainsi que les prémices de réflexions concernant l'action et la nature du travail social. Les stages pratiques permettent la confrontation aux réalités du terrain, la mise en pratique des concepts appris en cours et, surtout, la découverte du métier. Cette confrontation au monde professionnel permet de comprendre les limites de l'intervention de l'AS comme « aider tout le monde n'est pas possible ». Cette confrontation apprend également que l'AS peut travailler dans des conditions différentes selon la place de travail. En effet, on observe deux styles d'intervention : « l'aide pure » où les personnes viennent volontairement dans un service social ou « l'aide contrainte » où les personnes se retrouvent dans l'obligation de venir dans un service social suite à une décision d'une autorité. Le rôle de l'AS ne se modifie pas selon la première ou la seconde catégorie : son travail est d'accompagner la personne dans ses difficultés. Par contre, sous l'aide contrainte, l'AS se retrouve à travailler dans un paradoxe : *« se trouver dans la situation d'avoir à aider quelqu'un qui ne demande pas d'aide, même si, souvent, il en aurait besoin »* (Guy Ausloos, préface de *S'il te plaît, ne m'aide pas !*, Hardy G., 2012 : p.11). En effet, dans l'aide contrainte, une autorité a décidé d'aider une

personne parce qu'elle mettait les autres ou/et elle-même en danger. Dans ces circonstances, l'autorité confie un mandat à un service social représenté par un-e AS afin de protéger l'usager-ère<sup>2</sup>. J'ai réalisé mes deux formations pratiques sous l'aide contrainte. Ce style de travail m'attire pour deux raisons principales. La première est le cadre de l'intervention qu'elle pose à l'AS : il/elle agit dans un but précis défini par le mandat confié par l'autorité. La seconde raison est la complexité de la relation avec l'usager-ère. Celui/celle-ci se retrouve dans l'obligation de se rendre dans un service social parce qu'une autorité a reconnu chez lui/elle un comportement jugé problématique que celui/celle-ci ne reconnaît pas forcément. Voici un exemple de type d'accompagnement sous l'aide contrainte à l'office pour la protection de l'enfant : un parent frappe « de manière éducative » son enfant. Pour le parent, s'il a connu cette manière d'éduquer en étant enfant ou si sa culture d'origine lui impose ce mode de faire, il est difficile de comprendre que ce comportement est jugé problématique. Cela ne change pas le fait qu'en Suisse, la violence sur les enfants est interdite par la loi. À l'office pour la protection de l'enfant, le travail de l'AS est multiple dans ce genre de situation : protéger l'enfant qui n'a pas à subir de violence et travailler avec le parent de manière à ce que ce comportement disparaisse. Dans cette configuration, il est simple de comprendre le paradoxe de l'aide contrainte : comment changer le comportement d'une personne qui ne veut pas le modifier ou qui ne reconnaît pas la problématique. C'est dans ce contexte très particulier que l'AS construit une relation auprès de son usager-ère qui est la base de son travail.

Lors des stages pratiques, j'ai pu constater la complexité de la relation entre l'AS et les usagers-ères, ainsi que l'importance de la confiance dans celle-ci. Un travail considérable peut être réalisé si l'usager-ère a confiance en l'AS. Il est vrai que l'AS entre dans la vie intime des personnes : il/elle pose des questions dérangeantes et a accès à des informations intimes comme les problèmes familiaux, les problèmes de santé, les problèmes d'argent, etc. L'AS apprend à propos de l'usager-ère ses faiblesses et ses fragilités, non ses qualités. Avant de me retrouver sur le terrain, je ne me rendais pas compte à quel point le travail de l'AS est intrusif. Étant quelqu'un de nature discrète, il était difficile pour moi au départ d'accepter de connaître autant d'informations sur de « parfaits inconnus ». J'avais le sentiment de me retrouver dans la position du voyeur se cachant dans un arbre pour espionner aux jumelles ce qui se passe dans une maison. Les usagers-ères se retrouvent dans l'obligation de confier à des professionnels les détails de leur vie privée. Par exemple, en tant que curateur-trice de gestion, l'AS gère la fortune et le revenu de celui/celle-ci. Il/elle doit avoir accès aux comptes en banque de l'usager-ère sans quoi il/elle se retrouverait dans l'impossibilité d'honorer son mandat vis-à-vis de l'autorité. La personne se voit obligée de donner accès à son compte même si elle y est opposée. Si l'usager-ère a confiance dans l'AS, il/elle confiera plus facilement des éléments intimes de sa vie privée et facilitera par la même occasion le travail de l'AS. L'une des manières d'obtenir la confiance de l'usager-ère est de lui assurer que les informations confiées resteront confidentielles.

---

<sup>2</sup> Nom communément utilisé dans le domaine social, désignant une personne recevant les services dans le domaine social.

Le droit suisse protège la vie privée des personnes. Cette protection est inscrite dans la Constitution Suisse (Cst : RS 101) à l'article (art.) 13 : « <sup>1</sup>Toute personne a droit au respect de sa privée et familiale, de son domicile, de sa correspondance et des relations qu'elle établit par la poste et les télécommunications. <sup>2</sup>Toute personne a le droit d'être protégée contre l'emploi abusif des données qui la concernent ». Les professionnels-les, dont les AS, doivent respecter la Cst. Pour ce faire, cette protection est réglementée par le secret professionnel, le secret de fonction et le devoir de discrétion. Le secret professionnel et le secret de fonction sont définis par le Code Pénal (CP ; RS 311), tandis que le devoir de discrétion est lié au devoir de fidélité du Code des Obligations (CO ; RS 220) et à la Loi fédérale sur la Protection des Données (LPD ; RS 235.1). Par ces normes, l'AS a une base légale sur laquelle se fonder pour garder secrètes les informations personnelles des usagers-ères, et ainsi leur garantir la confidentialité.

La difficulté se trouve dans l'application des lois suisses en confrontation à la réalité du travail quotidien de l'AS. Pour commencer, l'AS a parfois l'obligation de transmettre des informations personnelles. Par exemple, l'art. 54 de la Loi en faveur de la jeunesse (RSVS ; 850.4) dit ceci : « <sup>1</sup> Tout personne qui, dans le cadre de l'exercice d'une profession, d'une charge ou d'une fonction en relation avec des enfants, qu'elle soit exercée à titre principal, accessoire ou auxiliaire, a connaissance d'une situation de mise en danger du développement d'un enfant, et qui ne peut y remédier par son action, doit aviser son supérieur ou, à défaut, l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte. » Si l'AS apprend qu'un enfant encourt un danger dans son développement, par exemple qu'un parent bat son enfant, il/elle se retrouve dans l'obligation de transmettre cette information. Dans ce cas-là, la confidentialité n'est plus garantie aux usager-ères. Ensuite, l'une des difficultés liée au secret dans le domaine professionnel est de savoir quelles informations peuvent être transmises et à qui. Par exemple, à l'heure actuelle, le travail en réseau<sup>3</sup> devient de plus en plus important dans le domaine du travail social. Lors de ces séances, des informations sont transmises entre professionnels-les. Mais quelles informations protégées peuvent être transmises, sous certaines conditions par l'AS ? De plus, il serait plus aisé dans certaines situations de transmettre toutes les informations aux membres du réseau. Enfin, il est difficile pour le/la professionnel-le de se défendre lorsqu'il/elle est soumis-e au secret. Dans l'émission « Temps présents : Placés de force », diffusée par la RTS<sup>4</sup> le 8 janvier 2015, le sujet présentait des difficultés entre les usagers-ères et leur curateur-trice. Lors de l'émission, l'un des usagers critique son curateur. Les journalistes demandent à ce dernier de se justifier par rapport à ces critiques. Celui-ci répond qu'il ne peut rien dire sur le sujet car il est soumis au secret de fonction. Il aurait été plus simple pour lui de pouvoir répondre aux journalistes et d'expliquer et justifier son travail. La levée du secret pourrait faciliter le travail de l'AS.

---

<sup>3</sup> Méthode de travail réunissant des professionnels de compétences différentes afin d'accompagner au mieux une personne.

<sup>4</sup> Radio Télévision Suisse Romande

Mais cette protection n'est-elle pas nécessaire ? Les usagers-ères avec qui l'AS travaille ne méritent-ils/elles pas que leurs secrets soient protégés ? L'AS travaille avec l'être humain et ce travail est facilité si la personne a confiance en l'AS. Comment créer une relation de confiance si l'utilisateur sait que tout ce qu'il/elle confie à son AS sera transmis ? L'AS a un impact dans la vie des gens. Pour les usagers-ères, pour que leur vie ne soit pas perturbée, l'AS ne doit-il/elle pas éthiquement protéger le mieux possible cette partie de vie intime de ses usagers-ères ? Il est vrai que pour moi et pour la vision que j'ai de mon métier, cette idée de protection des personnes est essentielle, et le secret en fait partie. La difficulté, par contre, est de savoir quelles informations peuvent être transmises ou non, sans transgresser la loi et en respectant le mieux possible la personne qui se confie. La frontière entre les informations transmissibles et protégées n'est pas évidente. Que se passe-t-il si l'AS donne une information non autorisée à quelqu'un ? Quelles conséquences pourrait avoir cet acte pour l'utilisateur et pour le/la professionnel-le ? Ces interrogations m'interpellent sur ma pratique professionnelle. Dans un monde où la communication se développe rapidement avec les ordinateurs, internet et les smartphones, où l'envie de transparence des dossiers se fait de plus en plus présente, la protection de la vie personnelle des personnes venant dans un service social pourrait être en partie respectée grâce à la méthode de travail de l'AS ou, au contraire, lésée. Je souhaite donc examiner le cadre légal qui entoure le secret professionnel de l'assistant-e social-e.

Pour valider le parcours de formation et devenir diplômé-e en tant que travailleur-euse social HES-SO, il est demandé de réaliser un travail de Bachelor. Celui-ci est un travail de recherche et d'analyse d'une question en rapport avec le travail d'un-e AS. Mon travail traite de la protection de l'utilisateur et du secret. Ce sujet m'interpelle depuis le commencement de ma formation. Après quelques recherches préliminaires, je sais que le secret sert avant tout à protéger la sphère privée des particuliers par rapport à l'Etat. Je pense que les professionnels-les sont les premiers-ères à permettre la protection de la sphère privée des personnes avec qui nous travaillons. Je crois qu'assurer aux usagers-ères la protection de leur sphère privée est une marque de confiance qui ne peut que renforcer le lien qui les unit aux professionnels-les. Sur un plan légal, il est important de savoir que la violation du secret peut avoir des conséquences sur le plan professionnel, pénal et civil. Il semble que la question du secret dans le monde du travail social est importante, que ce soit pour protéger l'utilisateur ou le/la professionnel-le du terrain.

Connaître un cadre légal est une chose, l'appliquer en est une autre. Cette affirmation m'interpelle sur l'application de la protection de la sphère privée sur le terrain professionnel. Je me questionne sur l'aptitude et l'ingéniosité des professionnels-les pour appliquer des lois que je trouve difficilement traçables sans une recherche approfondie. D'où ma question : **"De quelle manière l'assistant-e social-e des centres médico-sociaux valaisans romands protège-t-il / elle la sphère privée de ces usagers-ères dans son travail quotidien"** Par cette question, je souhaite traiter d'une profession en particuliers : les AS des centres médico-sociaux (CMS) valaisans. Il est impossible

d'approfondir ce thème en considérant tous les domaines du travail social dans un unique travail de Bachelor. Les détails de ce choix se trouvent sous le chapitre *Démarche méthodologique*.

Après avoir posé ma question de recherche, voici les objectifs que je poursuis :

- Connaître le travail de l'assistant-e social-e en centre médico-social :
  - Quel est son rôle ?
  - Comment se présente son travail au quotidien ?
  - Comment récolte-t-il/elle des informations sur les personnes avec qui il/elle travaille ?
  - Comment garde-t-il/elle les informations récoltées ?
  - Avec qui partage-t-il/elle les informations ?
- Connaître le cadre légale qui entoure la protection de la sphère privée dans le travail de l'assistant-e social-e :
  - Quelles informations sont protégées ?
  - Quelles informations l'AS a-t-il/elle l'obligation de transmettre ?
  - À quelles conditions peut-il/elle transmettre des informations protégées ?
- Connaître l'application du cadre légal dans le travail quotidien de l'AS :
  - Comment l'AS accompagne-t-il/elle les usagers-ères en respectant la sphère privée de ses usagers-ères ?

Le but de ces objectifs est de répondre à la question de recherche.

# Cadre conceptuel

## 1. La pratique professionnelle

### 1.1. Le travail social

Selon la Cst, toute personne a droit à la protection de sa sphère privée. Dans le domaine professionnel, cette protection se trouve dans le secret professionnel, le secret de fonction ou le devoir de discrétion. Le type de secret est déterminé par le statut du/de la travailleur-e. Le travail social est un domaine professionnel vaste et la protection de la sphère privée est délimitée par les différents secrets.

L'Association internationale des écoles de travail social et la Fédération internationale des travailleurs sociaux définissent le travail social comme suit :

*« La profession d'assistant social ou de travailleur social cherche à promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines, la capacité et la libération des personnes afin d'améliorer le bien-être général. Grâce à l'utilisation des théories du comportement et des systèmes sociaux, le travail social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement. Les principes des droits de l'homme et de la justice sociale sont fondamentaux pour la profession. »<sup>5</sup>*

Comme le précisent Deslauriers et Hurtubise (2007 : pp. 23-24), il est difficile de définir le travail social et cette définition est large. Elle met en avant les points centraux de l'intervention en travail social : l'intervention sur les relations humaines et sur l'être humain dans son environnement, la mise en lumière des problèmes sociaux, la promotion du changement dans le but de résoudre ces problèmes, l'aide aux personnes en mettant en avant leur(s) compétence(s) pour qu'elles puissent s'épanouir dans la société de manière autonome, etc. Toutes ces activités, voire missions, sont basées sur des valeurs fortes de justice, de respect des droits de l'homme et d'égalité. Le domaine du travail social est composé de professions variées. Ravon et Ion dans leur livre « *les travailleurs sociaux* » (2012) expliquent qu'il y a trois professions fondatrices dans le domaine social : l'éducation sociale, l'animation socio-culturelle et l'assistance sociale. Ils les nomment ainsi parce que, selon eux, ce sont les trois professions les plus visibles, les plus reconnues et les plus anciennes.

---

<sup>5</sup> La définition a été trouvée sur le site de l'Association Internationale des Ecoles de Travail Social (AIETS). La traduction a été prise sur le site de l'Association Nationale des Assistants de Service social (ANAS, France) et dans le livre *Introduction au travail social* de Deslauriers et Hurtubise, p. 23-24. Voir cybernographie et bibliographie.

La protection de la vie privée est inscrite comme un droit fondamental de l'homme dans la convention européenne des droits de l'homme (art.8 CEDH). Non seulement le/la travailleur-euse social-e se doit de protéger la vie privée des usagers-ères pour respecter les lois suisses, mais cette protection fait aussi partie des valeurs de bases de la profession. De plus, la protection de la sphère privée de l'utilisateur par le/la travailleur-euse social-e ne se limite pas aux contacts entre eux. En effet, le /la travailleur-euse social-e ne travaille pas de manière isolée. Xavier Bouchereau, éducateur spécialisé, dans un passage de son livre « *Les non-dits du travail social* » (2012 : p. 9), décrit son travail dans un service de protection de l'enfance et indique ses nombreuses collaborations : «... *Je suis allé dans les familles, au tribunal, au commissariat, dans les écoles, à l'hôpital, dans les foyers, dans les bars, dans des lieux improbables. J'ai pris des risques dans la rue, je me suis réfugié dans mon bureau. J'ai monté des escaliers, je les ai descendus. J'ai connu des portes, des milliers de portes, des portes ouvertes, des portes fermées, des portes de maison, des portes de HLM, des portes de caravane, des portes de prison...* ». Les travailleurs-euses sociaux-ales collaborent et communiquent avec de nombreux partenaires. La sphère privée doit être respectée au sein de tous ces échanges.

## 1.2. L'assistance sociale

L'assistance sociale se trouve être l'une des trois professions fondatrices du travail social. Chaque secteur a ses propres finalités et ses propres fonctions. Il est difficile de définir le métier d'AS. Chaque poste de travail d'un-e AS est un métier en soi. L'AS peut travailler dans le secteur privé ou public, dans l'aide pure ou l'aide contrainte, avec les assurances sociales, un budget à créer, etc. Dans son livre « *Les assistants sociaux* », Françoise Van de Mersch-Michaux définit le travail de l'AS comme suit : « *Accueillir, informer, accompagner et aider les personnes en difficulté. Éduquer, animer, gérer et communiquer. Dégager des solutions novatrices, négocier... Le métier d'AS est avant tout une profession d'aide, un métier de relation et de liaison qui se situe à la frontière de la sociologie, de la psychologie, du droit et de l'économie. Ceux qui l'ont choisi font aujourd'hui équipe avec de nombreux partenaires représentant d'autres secteurs que le social* » (1995 : p. 11). L'AS peut être vu comme un généraliste dont le rôle premier est de maintenir les liens sociaux entre les personnes et leur communauté. Il/elle accompagne les personnes dans la résolution de problèmes, les dirigeant vers d'autres professionnels si la situation le demande en élargissant ainsi le réseau de relation.

Plusieurs problématiques peuvent amener une personne à se rendre dans un service social : addiction, problèmes financiers, maltraitance, maladie,... Pour être accompagné dans la résolution de ses difficultés, la personne doit transmettre des informations intimes à l'AS. Le secret permet de protéger les informations récoltées dans le respect de l'utilisateur, de la CEDH et de la Cst. Dans l'ensemble, l'idée de protection est aisée. L'AS ne doit pas transmettre des informations concernant les usagers-ères. Pourtant, l'application de cette protection n'est pas toujours aisée. La frontière entre les informations qui doivent être transmises et celles intransmissibles est floue.

### 1.3. Le centre médico-social

Le CMS est une association de droit privé reconnu d'utilité publique dont la mission principale est le maintien des personnes à domicile. En Valais, ce secteur offre de nombreux postes d'AS. Il y a 21 CMS répartis selon les régions (Monthey/St-Maurice, Martigny/Entremont, Sion/Hérens/Conthey, Sierra et Oberwallis). Une association de base les coordonne : le Groupement Valaisan des CMS. C'est l'association faîtière des organisations d'aide et soins à domicile. Elle a les missions suivantes :

- Contribuer à la bonne marche et au développement des Centres médico-sociaux,
- Promouvoir le maintien à domicile,
- Encourager la prévention et l'éducation à la santé,
- Développer l'entraide et l'action bénévole.

Le CMS a trois secteurs d'activités :

#### 1. L'aide et soins à domicile

L'objectif de ce secteur est l'autonomie de la personne. L'aide et soins à domicile s'adressent aux personnes qui ont besoin d'une aide extérieure pour rester à leur domicile ou pour rentrer plus rapidement chez elles suite à une hospitalisation. Celles-ci peuvent être âgées, malades, accidentées ou encore en situation de handicap. L'aide à domicile offre, dans son catalogue de prestations, la gestion du quotidien, la sécurité du domicile, un soutien social, l'ergothérapie, les repas à domicile, le prêt et la location de matériel ou des appartements à encadrement médico-social. Les soins à domicile sont assurés par des infirmiers-ères, par des évaluations, des conseils, des examens, des traitements, des soins de base et de l'accompagnement. Les infirmiers-ères sont disponibles sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

#### 2. La prévention

Les CMS sont actifs dans trois domaines de la prévention : les conseils à la petite enfance, la santé scolaire et les visites préventives. Les conseils à la petite enfance se mettent en place par les consultations des enfants âgés entre 0 et 4 ans (âge préscolaire). Tandis que pour la santé scolaire, les CMS organisent les activités à l'école avec les infirmières et le médecin scolaire. Enfin, les visites préventives consistent à rendre visite aux personnes âgées selon leur demande même si elles n'ont pas encore de problème de santé.

#### 3. Les prestations d'aide sociale

Plusieurs services sont offerts dans ces prestations. Il y a tout d'abord l'aide personnelle qui correspond à de l'information, des conseils et de l'aide. Ensuite, le CMS fournit une aide à la gestion des affaires courantes et l'obtention des éventuels droits. Pour continuer, il y a une aide à l'intégration sociale et professionnelle qui comprend des projets de réinsertion dont le but est de permettre aux personnes de retrouver leur autonomie et de reprendre du travail. Pour terminer, la dernière prestation est l'aide financière aux personnes et aux familles sans ressources suffisantes.

Par cette présentation, on peut constater que les employés des CMS ont accès à de nombreuses informations personnelles concernant les usagers-ères : informations sur l'état de santé, sur l'aménagement du domicile privé, sur les habitudes de la vie quotidienne, sur l'activité professionnelle, sur le plan financier et administratif.

#### 1.4. **L'assistant-e social-e en CMS**

Les AS ont un double rôle dans les CMS : ils/elles s'occupent du soutien social à domicile et des prestations d'aide sociale.

Par « soutien social à domicile », on entend le déplacement de l'AS chez la personne afin de l'aider dans diverses tâches comme le tri des papiers d'assurance, l'aide dans des démarches administratives, etc. Lors de ces déplacements, l'AS a donc accès au domicile privé de la personne à tout ce qui forme son intimité : la personne fume à l'intérieur, a des meubles luxueux, le ménage n'est pas bien fait, etc. Selon la situation, l'AS est également au courant de la situation médicale et financière des usagers-ères par les documents concernant les assurances et les démarches administratives. Ces informations se rapportent toutes à la sphère privée de la personne.

Dans leurs prestations, les AS doivent aussi fournir des aides matérielles et des aides non matérielles selon la loi sur l'intégration et sur l'aide sociale (LIAS : RSVS 850.1). L'aide non-matérielle est la favorisation de la prévention de l'exclusion, de l'intégration sociale et de l'autonomie de la personne par un encadrement, un soutien et des conseils. La personne se présente donc au CMS et est reçue par un-e AS. Celui/celle-ci s'adaptera à la problématique de la personne et lui donnera l'encadrement et le soutien dont elle a besoin. Les aides matérielles, quant à elles, sont des prestations en nature ou en argent. Ces aides doivent couvrir ce qui est strictement indispensable à la vie matérielle, mais également un minimum social (pouvoir aller boire un café). Mais les aides financières sont attribuées en dernier recours : elles sont octroyées uniquement si la personne n'a pas d'autres moyens de les obtenir que ce soit par la famille ou par d'autres assurances comme le chômage ou l'assurance invalidité (AI). Ces normes sont fournies par la Conférence Suisse des institutions d'Action Social (CSIAS). À nouveau, l'AS reçoit des informations confidentielles concernant de nombreux domaines comme la santé, l'état financier et les pratiques professionnelles.

Selon la LIAS, il y a toute une procédure à suivre afin qu'une personne puisse bénéficier de l'aide sociale. Cette procédure<sup>6</sup> (annexe 3) contient plusieurs étapes :

### 1. Annonce de la personne

La personne se présente à la commune de son domicile ou au CMS de sa région.

### 2. Récolte des informations

Le/la demandeur-euse doit ensuite donner des informations complètes sur sa situation en général. Il/elle doit notamment fournir des documents concernant sa situation familiale (convention de séparation, jugement de divorce, pensions alimentaires, décision du bureau de recouvrement et d'avances des pensions alimentaires, décisions de bourse, allocations familiales, rente AVS-PC, rente LPP), sa situation professionnelle (contrat de travail/apprentissage, lettre de résiliation, décompte salaire des trois derniers mois, décompte de chômage des trois derniers mois, revenus conjoint/concubin/enfants), sa situation médicale (certificat médical en cours, indemnité journalière et perte de gain, rente de l'assurance accident, décision AI-PC), sa situation financière (extraits de tous les comptes bancaires et postaux, attestation de l'Office des Poursuites, extraits du registre foncier concernant les biens immobiliers) et les documents officiels (carte d'identité, permis de séjour/établissement, carte AVS, contrat d'assurance maladie, décision de subvention d'assurance maladie, contrat de bail à loyer/propriétaire avec informations sur les intérêts d'hypothèque/amortissement, autres contrats d'assurance, charges liées au logement, dernière taxation fiscale). Ces documents concernent des éléments de la vie privée de l'usager-ère et il/elle se retrouve dans l'obligation de les fournir pour obtenir l'aide sociale. Ils sont nécessaires pour établir la situation financière de la personne et vérifier que l'aide sociale est bel et bien le dernier recours. Par ces documents, l'AS obtient comme une « photographie » de la vie actuelle de l'usager-ère : est-ce qu'il y a eu un divorce, un accident, une faillite, ... Ce sont des informations dites « sensibles » dans le sens que la personne ne souhaite peut-être pas les partager.

### 3. Procuration

Après avoir fourni les documents mentionnés ci-dessus, l'AS fait signer au/ à la demandeur-euse une procuration générale (annexe 1) qui permet à l'AS de prendre auprès de tiers les informations nécessaires à l'établissement des droits aux prestations d'aide sociale. Par exemple, cette procuration permet à l'AS de prendre contact avec le médecin traitant ou avec le conseiller-ère de l'Office régional de placement (ORP). Par cette procuration, l'AS peut obtenir de précieuses informations sur l'usager-ère. À ce sujet, un recours a été déposé auprès du tribunal fédéral contre, entre autre, l'utilisation de la procuration générale dans la demande d'aide sociale dans le canton de Berne. Les recourants estimaient que celle-ci violait l'art. 12 Cst (« *quiconque est dans une situation*

---

<sup>6</sup> Tous les éléments concernant la procédure et les documents cités sont disponibles sous le site du canton du Valais (voir cybernographie) et dans la LIAS.

*de détresse et n'est pas en mesure de subvenir à son entretien a le droit d'être aidé et assisté et de recevoir les moyens indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine »*) et l'art. 13 al. 2 Cst (« *toute personne a le droit d'être protégée contre l'emploi abusif des données qui la concernent* »). Le tribunal fédéral a rejeté le recours. Il a estimé que l'aide d'urgence en situation de détresse est garantie. La procuration générale fait partie du devoir de collaborer de l'usager-ère qui doit prouver son indigence. De plus, si la situation de détresse est évidente, le minimum vital de l'usager-ère est protégé par l'art 12 Cst. Le tribunal fédéral a également estimé que la protection contre l'emploi abusif des données doit être garantie par l'AS. L'utilisation de la procuration par l'AS doit respecter le principe de la proportionnalité : L'AS doit se servir de cette procuration en dernier recours, en cas de nécessité et pour atteindre le but visé (ATF 138 I 331).

#### **4. Examen de la situation financière**

Suite à ces démarches, l'AS examine la situation financière de l'usager-ère. Il/elle établit un budget d'aide sociale et il/elle transmet ses propositions à la commune de domicile du demandeur. La commune a trente jours pour se déterminer sur la demande.

#### **5. Information sur les droits et devoirs des bénéficiaires**

Les bénéficiaires de l'aide sociale ont des droits et des devoirs. Ils/elles ont le droit d'avoir le minimum vital (art. 12 Cst, art. 1 LIAS, art. 1, 8-13 RELIAS), de demander l'aide sociale (art. 12 LIAS, 28-30 RELIAS), d'avoir une décision de la commune (art. 4, 13 LIAS, art. 31-32 RELIAS) et le droit de faire recours (art. 14 LIAS, 33 RELIAS). Par contre, ils/elles doivent prouver que l'aide sociale est leur dernier recours (art. 2, 19bis al. 3 LIAS, art. 1-2, 43 RELIAS), ils/elles ont l'obligation de fournir des renseignements et des informations (art. 12 LIAS, art. 24, 29-30 RELIAS), ils/elles doivent collaborer à la réinsertion (art. 11 LIAS, art. 18-23 RELIAS), ils/elles doivent avoir un logement avec un loyer raisonnable dont la commune fixe le prix selon les directives émises par les communes et ils/elles doivent rembourser l'aide sociale en cas de retour à meilleure fortune (art. 21-24 LIAS, 48-53 RELIAS). Si une personne refuse de donner les informations nécessaires à l'établissement de sa fortune ou à la vérification de la subsidiarité de l'aide sociale, l'aide sociale ne lui sera pas accordée. En effet, dans le règlement d'exécution de la loi sur l'intégration et l'aide sociale (RELIAS : RSVS 850.100), à l'art. 1 alinéa (al.) 3, il est noté que « *l'aide sociale intervient lorsque la personne a démontré qu'elle ne peut subvenir à son entretien* ». Dans la pratique, lors de la demande d'aide sociale, l'usager-ère doit signer un document sur lequel est inscrit ses droits et ses devoirs (annexe 2).

## 6. Cessions conventionnelles

Si la personne est en attente d'une prestation d'une assurance sociale ou d'une assurance privée et qu'elle doit s'inscrire à l'aide sociale, elle signe une cession conventionnelle afin que le rétroactif des prestations serve à rembourser l'aide sociale.

Ces étapes terminées, la décision d'aide sociale est prononcée. En cas de décision positive, la personne commence une évaluation de sa capacité de travail de trois mois maximum. Ensuite elle signe un contrat d'insertion. Le rôle de l'AS est ensuite d'accompagner les usager-ère dans la réalisation des objectifs de leur contrat d'insertion qui peuvent être divers : la continuation de recherche d'emploi, la mise en place d'un stage dans une entreprise, la recherche d'un moyen de garde pour les enfants, etc. L'AS a comme objectif d'accompagner la personne dans une réinsertion professionnelle afin qu'elle n'ait plus besoin de l'aide sociale.

Les AS ont également la mission d'aider des personnes selon leur demande dans des démarches administratives comme comprendre ce qu'est un compte libre passage, dans les démarches liées à la caisse maladie, etc. Ils/elles ont également le pouvoir de demander des subventions de caisse maladie à 100% dans les cas où les personnes ne rentrent pas financièrement dans les normes permettant d'obtenir de l'aide sociale, mais leur revenu étant « suffisamment » limité pour prétendre une demande de subvention à 100%.

Dans les démarches pour une demande d'aide sociale, la personne a l'obligation de fournir beaucoup d'informations sur sa vie privée à l'AS. Si la personne refuse de fournir ces informations, l'aide sociale n'est pas accordée. L'AS a le rôle clé de récolter ces informations et de les utiliser selon ce qui est défini dans la LIAS ou la RELIAS. Certaines informations doivent être transmises à la commune, d'autres servent à établir les mesures de réinsertion. Comment gérer ce flux d'informations en protégeant la sphère privée des usagers-ères ? Qu'est-ce que l'AS en CMS doit transmettre ou non, comment garantir la protection de ces données et comment sont stockées ces données ?

## 1.5. L'AS en CMS et l'usager-ère

### 1.5.1. La population cible des CMS

La population cible est caractérisée par la mission du service social. Comme susmentionné, l'AS en CMS a une double mission : fournir les prestations d'aide sociale, matérielles et non-matérielles, et s'occuper du soutien à domicile. L'aide sociale est un droit fondamental inscrit à l'art. 12 de la Cst : « *quiconque est dans une situation de détresse et n'est pas en mesure de subvenir à son entretien a le droit d'être aidé et assisté et de recevoir les moyens indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine.* ». Cette prestation s'ouvre à un public cible large. Les personnes pouvant prétendre aux prestations d'aide sociale dans le canton du Valais sont les personnes domiciliées, séjournant ou de passage

dans le canton (art. 3 al. 1 LIAS), sauf les demandeurs d'asile (art. 3 al. 4 LIAS). Chaque personne ne pouvant atteindre par elle-même le minimum vital peut se rendre dans un CMS et demander les prestations d'aide sociale. Cette population s'étend du jeune adulte ne trouvant pas de travail et n'ayant pas le droit au chômage jusqu'à la personne à la retraite dont ses rentes « retraite » ne couvrent pas son minimum vital. Les exemples de situation qui poussent les personnes à venir demander l'aide sociale sont nombreux : des personnes ou des familles vivant une situation financière difficile suite à un divorce, des personnes en attente d'une décision de rente par une assurance, comme une rente AI, des personnes en fin de droit de chômage, des personnes ne pouvant obtenir le chômage, etc. Les problématiques rencontrées sont variées : difficulté dans la gestion administrative ou/et financière, maladie, dépendance, difficulté de trouver un emploi, manque de formation professionnelle et autre.

### 1.5.2. Aide pure ou aide contrainte

Dans l'introduction, il est fait mention que l'AS peut être confronté à deux styles d'intervention : l'aide pure ou l'aide contrainte. L'aide pure correspond à l'usager-ère qui se rend de manière volontaire dans un service social. Tandis que dans l'aide contrainte, l'usager-ère a l'obligation de se rendre dans un service social suite à une décision d'une autorité.

Les usager-ères des CMS n'ont pas une obligation, dictée par une autorité, de se rendre dans ce service social. À contrario, ils/elles s'y rendent de manière volontaire. Mais est-ce vraiment le cas ? La principale raison qui pousse des usagers-ères à demander de l'aide dans un service social d'un CMS est d'obtenir des aides financières afin de couvrir leur minimum vital auquel ils/elles ont droit selon l'art. 12 de la Cst. Dans cette optique, le fait de se rendre dans un CMS peut être une nécessité pour certaines personnes. N'est-ce pas de l'aide contrainte à ce niveau-là ?

Guy Hardy définit la contrainte comme suit : « *dans son acception la plus courante, une contrainte se définit (et se vit) comme une situation infligée faisant entrave à une totale liberté d'action* » (2012 : p.15). Selon lui, face à une contrainte, une personne a deux possibilités d'agir : soit elle se soumet à la contrainte, soit elle refuse la soumission. Et pour choisir entre les deux, la personne évalue les conséquences qui résultent de ces deux actions et choisit celle qui lui paraît la plus supportable. Dans l'aide contrainte, il y a trois acteurs : l'autorité, l'usager-ère et l'AS. La contrainte se situe au niveau de l'usager-ère : il/elle a l'obligation d'être aidé-e alors qu'il/elle n'a pas exprimé son envie de l'être, et il/elle ne le souhaitera peut-être jamais. Le but de cette « aide » est d'amener l'usager-ère à changer un comportement qualifié par l'autorité de problématique. L'usager-ère a trois possibilités de répondre à cette contrainte : refuser le changement, vouloir réellement changer ou changer de manière « *stratégique* » (Hardy, 2012 : p. 32), c'est-à-dire de se conformer à la demande de l'autorité pour que la contrainte disparaisse, sans réellement adhérer au changement. Mais pour qu'un changement soit durable, il faut que la personne veuille changer par soi-même. L'usager-ère se retrouve dans une relation que l'on nomme l'injonction paradoxale.

L'autorité, en obligeant la personne à changer, donne le message suivant : « *je veux que tu changes et que tu veuilles changer* ». L'usager-ère se retrouve piégé-e par cette injonction car il/elle ne peut y répondre correctement. S'il/elle refuse de changer, l'autorité verra cette action comme un refus d'obtempérer et s'il/elle souhaite réellement changer, il/elle n'arrivera pas à prouver qu'il/elle le veut vraiment et non qu'il/elle se conforme à la volonté de l'autorité. L'AS a le rôle d'accompagner l'usager-ère à adopter ce changement et d'évaluer la durabilité de celui-ci.

Dans un CMS, l'aide contrainte au sens strict n'existe pas : une autorité n'oblige pas l'usager-ère à se rendre dans un tel service. Par contre, le contexte crée une contrainte selon la définition de Guy Hardy : une personne se rend dans un CMS pour demander l'aide sociale dans le but de couvrir ses besoins vitaux. La personne est face à une contrainte et son choix se résume entre « je refuse de me soumettre aux obligations qui me sont demandées, comme le devoir de renseigner et de collaborer, et je vivrai en dessous du minimum vital » ou « j'ai besoin du minimum vital et j'accepte de me soumettre à ces obligations ».

L'AS se retrouve dans un contexte de travail sous contrainte. Il/elle a le rôle de subvenir aux besoins vitaux de l'usager-ère et d'accompagner celui/celle-ci dans un changement de comportement durable, à savoir l'obtention de son autonomie financière. Et c'est à l'intérieur de cette contrainte qu'intervient la protection de la sphère privée. La contrainte implique des obligations. L'une de celles-ci est le devoir de l'usager-ère de fournir des informations personnelles. Les usagers-ères se retrouvent contraints-es de donner de nombreuses informations personnelles à l'AS. Donc, non seulement l'usager-ère se voit contraint de se rendre dans un CMS pour demander l'aide sociale, mais en plus il/elle doit livrer beaucoup d'informations personnelles le concernant, à défaut de quoi, l'aide sociale ne lui sera pas accordée. En définitive, l'usager-ère a peu d'éléments de sa vie privée qu'il/elle peut choisir de garder secrets. Face à la protection de la sphère privée, le rôle de l'AS est de protéger les informations données sous la contrainte, mais également de respecter cette partie d'intimité que l'usager-ère voudrait peut-être garder secrète, tout en sachant que l'usager-ère se retrouve dans l'obligation de venir le/la voir.

## 1.6. Le travail en réseau

Le travail en réseau est un outil de travail utilisé par les AS en CMS. Le réseau est un groupe de professionnels-les venant d'orientations différentes (comme médecin, psychologue, éducateur-trice social-e, conseiller-ère de l'office régional de placement, etc.) qui se réunissent autour d'un-e usager-ère dans le but de mettre en commun leurs compétences afin de trouver des pistes d'actions dans des situations complexes.

Comme le dit Joël Mottint dans son article (2008), l'important dans un réseau est de connaître les différents membres participants par son rôle, sa fonction et sa mission ; et de se reconnaître en tant que professionnel. Il faut également définir des objectifs d'intervention communs afin que tous-toutes les professionnels-les poursuivent un même but.

Pour qu'un réseau puisse fonctionner, des informations concernant l'usager-ère doivent être transmises. La difficulté est de connaître la limite de la transmission de ces informations. Pour commencer, chaque professionnel-le lors d'un réseau a un secret à respecter que ce soit le secret professionnel, le secret de fonction ou le devoir de discrétion. De plus, il est possible que l'usager-ère confie une information à l'AS qu'il/elle ne souhaite pas voir révéler lors du réseau. Cette révélation peut ébranler la confiance de l'usager-ère en l'AS. Comme le mentionne Joël Mottint (2008 : p.8), l'important est de vérifier que les informations transmises n'enfreignent pas le cadre légal et il faut qu'elles servent à atteindre les objectifs et le but commun. Colette Pauchard ajoute également ceci : « *Le travail en réseau, en particulier, pose une série de questions délicates aux professionnels-les impliquées. Sans sous-estimer ses fruits, il faut bien admettre qu'il peut se révéler nettement attentatoire aux exigences de la protection des données personnelles. Avant de condamner les psychiatres et autres rabat-joie qui ne livrent pas les secrets importants qui leur sont révélés, les participants au réseau feraient de penser aux obligations (civiles, administratives ou pénales) qui peuvent peser aussi sur eux-mêmes.* » (2009-2010 : p. 8)

## 2. Cadre structurel : la protection de la sphère privée

### 2.1. La protection de la sphère privée, article 13 de la Constitution

« <sup>1</sup>Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile, de sa correspondance et des relations qu'elle établit par la poste et les télécommunications.

<sup>2</sup>Toute personne a le droit d'être protégée contre l'emploi abusif des données qui la concernent » (Art. 13 Cst)

« La protection de la sphère privée qu'énonce l'art. 13 Cst confère à toute personne le droit d'organiser sa vie et d'entretenir des rapports avec autrui, sans intervention des pouvoirs publics ». (FF 1997 I 154)

La protection de la sphère privée est un droit fondamental inscrit dans la Constitution Suisse. Ce droit protège tout comportement, toute manifestation, toute attitude de ce que la personne considère comme formant son intimité. L'article 13 Cst garantit la sphère privée, la vie familiale, la correspondance, le secret des postes. L'art. 13 Cst est lui-même en accord avec l'art. 8 de la Convention des droits de l'homme qui prescrit que : « <sup>1</sup>Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance. <sup>2</sup>Il ne peut y avoir ingérence d'une autorité publique dans l'exercice de ce droit que pour autant que cette ingérence est prévue par la loi et qu'elle constitue une mesure qui, dans une société démocratique, est nécessaire à la sécurité nationale, à la sûreté publique, au bien-être économique du pays, à la défense de l'ordre et à la prévention des infractions pénales, à la protection de la santé ou de la morale, ou à la protection des droits et libertés d'autrui. ».

#### 2.1.1. La Constitution fédérale

En tant que droit fondamental, la protection de la sphère privée est inscrite dans la Constitution Suisse. La Constitution est le texte fondamental du droit suisse, une loi au-dessus des autres. Chaque loi cantonale ou fédérale se doit de respecter la Constitution.

« Une constitution est un ensemble de règles qui organisent et qui structurent l'Etat, supérieures aux autres règles en raison de la procédure spécifique de révision à laquelle elles sont soumises, réunies en principe en un document unique. [...] Elle est aussi un texte qui véhicule un projet politique, un symbole. » (Auer, Malinverni et Hottelier, 2006 : p.480)

Selon le message du 20 novembre 1996 relatif à une nouvelle Constitution (FF 1997 I p.11), la Constitution suisse correspond à la définition ci-dessus. Elle organise et structure l'Etat : elle fixe les fondements de la structure de l'Etat, ses buts essentiels, ses tâches et elle règle l'organisation et la procédure étatique. Elle donne une place à l'être humain dans l'Etat, et ainsi limite le pouvoir de celui-ci.

La Constitution est séparée en différents chapitres définissant ses buts jusqu'à la réglementation de la relation entre l'Etat et l'individu. Parmi ces chapitres, le titre intéressant pour ce travail est celui relatif aux droits fondamentaux. La Constitution mentionne dans un catalogue complet les droits fondamentaux reconnus aux individus (Auer, Malinverni, Hottelier, 2013 : p.36). Parmi ceux-ci, nous retrouvons la protection de la sphère privée.

### 2.1.2. Les droits fondamentaux

« *Les droits fondamentaux sont garantis par l'Etat, dirigés contre lui, appartenant à l'individu, mis en œuvre par la loi, protégés par le juge et fondamentaux* » (Auer, Malinverni, Hottelier, 2013 : p.7)

La protection de la sphère privée fait partie des droits fondamentaux. Ceux-ci sont composés de droits et de libertés. Comme le précisent Auer, Malinverni et Hottelier (2013 : pp 6-7), les droits fondamentaux sont « *garantis par l'Etat* » par la Constitution et les ratifications des conventions internationales de protection des droits de l'homme. Pourtant, les droits fondamentaux sont « *dirigés contre l'Etat* ». Ils limitent, contiennent et dirigent l'activité étatique. L'Etat n'a plus un « pouvoir absolu », il doit respecter ces libertés et ces droits. Il a donc deux statuts face à ces droits fondamentaux : de protecteur, en les garantissant, et d' « ennemi », en sachant qu'ils sont « *dirigés* » contre lui. Les droits fondamentaux « *appartiennent à l'individu* » qui voit ainsi sa position renforcée face à l'Etat. Mais les droits fondamentaux seraient de moindre importance si la loi ne les complétait pas en définissant les conséquences résultant de la violation de ceux-ci et en réglementant également le comportement entre les individus<sup>7</sup>. C'est pourquoi il est dit que « *la loi met en œuvre* » les droits fondamentaux. Le/la juge a aussi son rôle à jouer dans la protection des droits fondamentaux. Il/elle « *protège* » ceux-ci en étant une instance de recours : si l'individu considère que ses droits ne sont pas respectés, il demandera l'intervention du/de la juge. Celui ou celle-ci interprète la Constitution, se retrouve arbitre entre l'Etat et l'individu, détermine l'existence ou non d'une violation, et dans l'affirmative, les conséquences. En conclusion, de tels droits sont dits « *fondamentaux* » parce qu'ils représentent une finalité essentielle aux libertés, à l'Etat de droit, à la démocratie.

### 2.1.3. La titularité de la protection de la sphère privée

En règle générale, les droits fondamentaux appartiennent aux personnes physiques, aux particuliers. Mais chaque règle a ses exceptions.

Pour commencer, toute personne ne peut prétendre à tous les droits fondamentaux. Prenons en exemple la personne de nationalité étrangère en Suisse. L'art. 10 Cst « *Droit à la vie et liberté personnelle* » est adressée à tout être humain et la personne étrangère peut faire valoir

---

<sup>7</sup> Ce point est détaillé sous le chapitre 2.1.4 « Les destinataires des droits fondamentaux »

ses droits par rapports à cet article. Par contre, l'art. 24 Cst traitant de la liberté d'établissement s'adresse uniquement aux Suisses et Suissesses.

Ensuite, les personnes morales de droit privé sont titulaires de certains droits ou certaines libertés comme l'art. 26 Cst sur la garantie de la propriété. Mais d'autres ne leur appartiennent pas comme la protection de la vie familiale (art.13 al.1 Cst). Par contre, si la personne morale agit au nom de ses membres, elle pourra revendiquer d'autres libertés.

Il semblerait logique que les corporations et les collectivités de droit public ne puissent pas bénéficier des droits fondamentaux étant donné qu'elles représentent le pouvoir de l'Etat et que l'Etat est le garant de ces droits. Pourtant, sous certaines conditions, les collectivités de droit public peuvent se prévaloir de certains droits. Par exemple, si elles sont touchées comme un particulier par un acte étatique.

Au niveau de la protection de la sphère privée, toute personne, quelle que soit sa nationalité peut revendiquer ce droit. L'AS se doit donc protéger la sphère privée de tous ses usagers-ères.

#### 2.1.4. Les destinataires des droits fondamentaux

Le premier destinataire est l'Etat. Selon l'art. 35 al.2 Cst, « *Quiconque assume une tâche de l'Etat est tenu de respecter les droits fondamentaux et de contribuer à leur réalisation* ». C'est-à-dire que toutes les personnes qui représentent l'Etat ou qui ont une tâche étatique doivent respecter les droits fondamentaux.

Par contre, de grandes questions se posent par rapport aux particuliers. Une partie importante de la doctrine demande la reconnaissance d'un effet horizontal des droits fondamentaux (Drittwirkung) : le comportement des particuliers devrait aussi être limité par les droits fondamentaux, pas seulement celui de l'Etat. Il est vrai qu'une personne peut mettre en danger les droits fondamentaux d'une autre. Il existe malgré tout une protection dès lors que les lois doivent être conformes aux droits fondamentaux comme mentionné à l'art. 35 al. 1 Cst : « *Les droits fondamentaux doivent être réalisés dans l'ensemble de l'ordre juridique* ». La doctrine et la jurisprudence nomment cet effet *l'effet horizontal indirect des droits fondamentaux*. L'art. 35 al. 3 Cst dit ceci : « *Les autorités veillent à ce que les droits fondamentaux, dans la mesure où ils s'y prêtent, soient aussi réalisés dans les relations qui lient les particuliers entre eux* ». Cet alinéa démontre une certaine reconnaissance de la doctrine. Mais l'effet horizontal demandé n'y apparaît toujours pas. Il faut une intervention d'une autorité pour que les droits soient respectés entre les individus et seulement les droits qui sont adaptés à la situation.

### 2.1.5. Le respect de la vie privée (art. 13 al. 1 Cst)

Le respect de la vie privée protège : la réputation, les relations sociales et les comportements intimes de chaque personne physique, ainsi que les informations relatives à une personne qui ne sont pas accessibles au public (données d'identification, identité sexuelle, traitement médical, activité au sein d'une association, dossiers de procédure civile, pénale ou administrative,...). L'AS dans son travail au CMS apprend des informations concernant la vie privée de l'utilisateur protégées par la Constitution suisse.

### 2.1.6. Le respect de la vie familiale (art. 13 al. 1 Cst)

Le respect de la vie familiale inclut plusieurs aspects : droit au mariage, droit de fonder une famille, droit de voir les relations qui s'y développent ne pas être soumises à l'arbitraire du pouvoir étatique.

Il faut entendre la famille dans son sens large. La définition comprend la famille nucléaire, mais aussi la famille en cas de divorce entre les parents, de concubinage, parfois les proches parents quand ils jouent un rôle important dans la famille.

### 2.1.7. Le respect du domicile (art. 13 al. 1 Cst)

Le droit au respect du domicile implique surtout une protection contre les perquisitions et les visites à domicile. Pour que celles-ci puissent se faire, il faut une justification et une base légale. Les AS, comme il a été mentionné précédemment, effectuent des visites à domicile. Ces visites doivent être réglementées pour permettre le respect de la Constitution.

### 2.1.8. Le respect de la correspondance (art. 13 al. 1 Cst)

Le secret de la correspondance (téléphonique, épistolaire et électronique) oblige l'Etat à respecter des règles strictes s'il veut mettre des mesures de surveillance. Il faut qu'il y ait de graves soupçons qui reposent sur des faits déterminés et la gravité de l'acte doit justifier la surveillance.

### 2.1.9. La protection des données personnelles (art. 13 al. 2 Cst)

*« Par donnée personnelle, il faut entendre toute information sur les caractéristiques physiques, psychiques, sociales ou politiques d'un individu. »* (Auer, Malinverni, Hottelier : *Les droits fondamentaux*, 2006, p.187)

La saisie, la conservation et l'utilisation de données personnelles constituent une ingérence dans la vie privée de l'individu. Si l'Etat veut se procurer de telles données, les principes et les conditions doivent être fixés par le législateur. La loi sur la protection des données protège la personnalité et les droits fondamentaux des personnes qui font l'objet d'un traitement de données.

### 2.1.10. Les limites des droits fondamentaux

« <sup>1</sup>Toute restriction d'un droit fondamental doit être fondée sur une base légale. Les restrictions graves doivent être prévues par une loi. Les cas de danger sérieux, direct et imminent sont réservés.

<sup>2</sup>Toute restriction d'un droit fondamental doit être justifiée par un intérêt public ou par la protection d'un droit fondamental d'autrui.

<sup>3</sup>Toute restriction d'un droit fondamental doit être proportionnée au but visé.

<sup>4</sup>L'essence des droits fondamentaux est inviolable. » (art. 36 Cst)

Les droits fondamentaux peuvent subir des restrictions et des dérogations. L'Etat peut même suspendre ces droits. Pour les restrictions et les dérogations, l'art. 36 Cst énonce leurs conditions d'application. Pour restreindre un droit fondamental légalement, il faut respecter trois conditions :

#### 1. Principe de la légalité

La première vérification porte sur l'existence d'une base légale permettant la restriction. Il y a une exception à cette règle : la clause générale de police. S'il y a un danger sérieux, direct et imminent, il y a la possibilité d'agir sans base légale. Le but est de pourvoir à la sécurité du pays et à la protection de la population.

#### 2. Intérêt public prépondérant

La deuxième condition pour restreindre un droit fondamental implique que l'intérêt public soit plus important que le droit individuel.

#### 3. Principe de proportionnalité

La troisième condition concerne la proportionnalité par rapport au but visé. Pour ce faire, la restriction doit respecter cinq conditions : être nécessaire et efficace, respecter autant que possible le droit fondamental en jeu (principe de subsidiarité), respecter un rapport raisonnable avec la fin recherchée, ne pas violer l'essence du droit individuel et atteindre le véritable perturbateur.

Pour suspendre un droit fondamental, il faut des conditions extraordinaires. Par exemple, en cas de guerre, le Conseil fédéral peut obtenir les pleins pouvoirs et il serait en droit de suspendre des droits fondamentaux.

Selon l'art. 36 Cst, il est possible de restreindre la protection de la sphère privée si les conditions nommées ci-dessus sont respectées. D'ailleurs, dans les démarches afin d'obtenir l'aide sociale, la protection de la sphère privée des usagers-ères est restreinte : les usagers-ères doivent dévoiler des éléments de leur vie faisant partie de leur sphère privée comme définie selon l'art. 13 Cst. Cette restriction respecte les conditions mentionnées à l'art. 36 Cst. En effet, pour commencer et par exemple, la LIAS autorise l'AS à obtenir les informations nécessaires afin de déterminer l'indigence des usagers-ères (art. 12 LIAS), ce

qui montre que le principe de légalité est respecté. Ensuite, la détermination de l'indigence est également importante pour le canton du Valais et les communes. L'aide sociale provenant des caisses publiques, il est essentiel que l'argent versé par elle soit utilisé conformément à son but principal : garantir le minimum vital des personnes. Le budget du versement de l'aide sociale à des personnes qui n'en auraient pas véritablement besoin pourrait être utilisé dans d'autres services publics comme l'école obligatoire. Il y a donc un intérêt public prépondérant à ce que la protection de la sphère privée soit restreinte. Pour finir, la proportionnalité est également respectée. La transmission de ces informations est nécessaire pour déterminer l'indigence des personnes. La restriction est efficace dans le sens où il est possible ainsi d'examiner si les personnes ont le droit de toucher l'aide sociale. Elle respecte autant que possible la protection de la sphère privée car les informations demandées aux usagers-ères selon l'art. 12 LIAS touchent uniquement les informations utiles à la détermination de leur droit à l'aide sociale, ce qui implique également que l'essence du droit fondamental n'est pas violée. Et cette restriction atteint son véritable perturbateur qui est d'éviter les abus d'aide sociale.

Le secret professionnel, le secret de fonction et le devoir de discrétion, en tant que protecteurs de la sphère privée dans le monde du travail, doivent également respecter les conditions de l'art. 36 Cst pour être levés, et ainsi restreindre la protection de la sphère privée. Mais ces conditions sont affinées par le CP, la LPD et la LIPDA. Ces éléments seront détaillés sous le chapitre 2.2.5 « *la révélation du secret* ».

## 2.2. Le cadre légal de la protection du secret

La présentation du cadre légal se fera dans un premier temps de manière générale pour les AS et par la suite se concentrera sur le travail des AS en CMS.

### 2.2.1. Le secret

Le secret est « *ce qui doit être tenu caché* » selon la définition du Petit Larousse Illustré. *Je te raconte un secret* : je te dis quelque chose que tu dois garder pour toi. Ce sont des mots qu'une personne confie à une autre, qui démontrent la confiance liant deux individus entre eux. Boudjemaï (2008 : p.3) explique que le concept de secret prend en compte la notion de vouloir partager une information à un groupe de personnes restreint en leur faisant confiance ; et que cette notion de confiance est « *la clé de voûte* » d'un secret. Sans la confiance, le secret ne pourrait être partagé à l'autre (du moins volontairement). Pour Rosenczweig et Verdier (2006 : p. 14), le secret est « *un savoir partagé et un savoir protégé* ». Le secret est donc un savoir caché que l'on partage avec un nombre de personnes choisies en raison d'un rapport de confiance.

Au niveau juridique, selon la jurisprudence, le secret se définit par « *les faits dont la connaissance est réservée à un cercle limité de personnes, dont le caractère confidentiel est voulu par l'intéressé et pour lequel il existe un intérêt légitime au maintien du secret.* » (ATF 127 IV 122 consid.1). Bernard Corboz développe cette définition dans son ouvrage *Les infractions en droit suisse, Volume II* (2010 : p.739-740). Une information dite secrète correspond à des faits, non à des opinions. Le secret ne doit pas forcément prendre une forme verbale ; un plan, une photo peuvent être considérés comme des informations secrètes, même si l'objet du secret est faux ou supposé. Ensuite, pour qu'une information soit secrète, il faut qu'un nombre limité de personnes soit au courant. Si l'information est considérée comme notoire (que tout le monde connaît) ou qu'elle est facile à connaître, elle ne peut pas être considérée comme secrète. Le maître du secret (la personne concernée par l'information qui doit rester secrète) doit vouloir que l'information reste secrète et avoir un intérêt légitime. Si la révélation du secret porte un préjudice au maître du secret, il y a un intérêt privé au maintien du secret.

Entre théorie et réalité existe un paradoxe. L'AS en CMS récolte beaucoup de secrets, d'informations que l'utilisateur aurait un intérêt à garder cachés. Selon l'avis de Boudjemaï, un secret est confié selon la confiance qu'une personne met dans une autre. Dans le cas de l'AS en CMS, l'utilisateur a l'obligation de fournir des informations personnelles si il/elle souhaite pouvoir toucher l'aide sociale. Cette interaction illogique à la base (obliger de donner des informations secrètes à une personne que l'on ne connaît pas) complexifie-t-elle la relation entre l'AS et l'utilisateur ?

### 2.2.2. La théorie des trois sphères

Comme il est fait mention dans la définition du secret dans le cadre juridique, certaines informations sont secrètes, d'autres non. La difficulté est de définir les informations qui doivent être protégées par les AS des CMS. La jurisprudence reconnaît trois sphères dans lesquelles ranger les diverses informations : la sphère intime, la sphère privée et la sphère publique.

**La sphère intime**, ou sphère secrète, englobe les informations que la personne veut garder confidentielles, avec un intérêt légitime à maintenir cette confidentialité. Ces informations peuvent toucher, par exemple, des comportements sexuels, des conflits familiaux, des rencontres galantes, la santé (ATF 118 IV 46 ; Corboz, *Les infractions en droit Suisse Volume I*, 2010 : p.659). Cette sphère est protégée de manière absolue (Pichonnaz et Foëx, 2010 : p.254). Le consentement de la personne est obligatoire pour pouvoir révéler les informations liées à la sphère intime.

**La sphère privée** comprend les faits relevant de la vie personnelle d'une personne qu'elle veut confier à ses proches mais non à tout un chacun. La sphère privée comprend les informations sur la vie de famille, le lieu d'habitation, les discussions entre amis, les loisirs, le lieu où les gens peuvent se croire à l'abri des regards indiscrets (ATF 117 IV 33 consid. 2a ; Corboz, *Les infractions en droit Suisse Volume I*, 2010 : p.660). Ces informations sont protégées (ATF 118 IV 324 consid. 3b). Il y a aussi la sphère semi-privée qui comprend les gestes faisant partie de la sphère privée mais exécutés en public comme un baiser ou se recueillir sur une tombe. Ces informations-là ne sont pas protégées selon la doctrine.

**La sphère publique**, quant à elle, compte toutes les informations, les faits et les gestes accessibles à tous ou pouvant facilement être connus par tout un chacun et qui n'appartiennent pas aux deux autres sphères. Ces informations ne sont pas protégées (Pichonnaz et Foëx, 2010 : p.255).

La frontière entre les trois sphères n'est pas clairement établie du fait notamment qu'elle change selon les individus (Pichonnaz et Foëx, 2010 : p.255). Par exemple en ce qui concerne la profession : un-e politicien-ne peut avoir un intérêt légitime à ce que les gens connaissent sa profession. Dans ce cas, la profession de cette personne fait partie de la sphère publique. Par contre, un-e critique gastronomique travaillant pour un guide réputé doit cacher sa fonction pour exercer sa profession dans les meilleures conditions possibles. Cette information relève de sa sphère privée. L'AS en CMS reçoit des informations concernant les trois sphères. Dès lors, son travail dans la protection de la sphère privée est de différencier la catégorie des diverses informations reçues afin de savoir si elles sont protégées ou non.

### 2.2.3. La base juridique de la protection de la sphère privée

Afin de protéger la sphère privée des personnes conformément à la Cst, des lois ont été adoptées. Dans le cadre de leur profession, les AS sont soumis à des réglementations qui garantissent la protection de la sphère privée de leurs usagers-ères. Ils/elles sont soumis-es au *secret*.

#### **Le secret professionnel**

Le secret professionnel est défini par l'art. 321 CP. Cet article protège un secret confié à un-e professionnel-le dans le cadre de sa fonction. L'art. 321 CP touche des professions spécifiques : les ecclésiastiques, les avocats, les défenseurs en justice, les notaires, les conseils en brevet, les médecins, les dentistes, les chiropraticiens, les pharmaciens, les sages-femmes, les psychologues et leurs auxiliaires ou les étudiants. La révélation demeure punissable alors même que la personne n'exerce plus sa profession ou que les études sont terminées (art.321 CP al.1). L'assistance sociale ne rentre pas dans la liste des professions soumises au secret professionnel. Mais il est possible qu'à certains postes de travail, comme dans les hôpitaux, les AS soient considérés comme des auxiliaires et que certaines des informations auxquelles ils/elles ont accès soient protégées par le secret professionnel.

Le secret professionnel a pour but de protéger trois éléments principaux. Le premier est la protection de la personne qui se confie, en d'autres termes l'utilisateur pour les professionnels-les soumis-es à un tel secret. Celui-ci/celle-ci pourra se confier en ayant la garantie que ses secrets ne seront pas révélés. Le deuxième est la protection du/de la professionnel-le. Grâce au secret professionnel, les usagers-ères peuvent révéler des éléments souvent essentiels dans les professions citées. Troisièmement, le secret protège l'intérêt public. Selon Corboz (*Les infractions en droit Suisse, Volume II*, 2010 : p.760), il y a une ambivalence dans cet intérêt : la révélation du secret peut dans certaines circonstances être dans l'intérêt public. Ce nonobstant, l'ordre juridique reconnaît un intérêt public prépondérant à ce que les personnes puissent se confier en toute confiance aux professionnels-les. (ATF 117 Ia 348 consid 6a, 115 Ia 199 consid. d/aa, 114 III 107 consid. 3a, 112 Ib 606 s. consid. b, 87 IV 108 consid. 2b ; Corboz, *Les infractions en droit Suisse, Volume II*, 2010 : pp. 759 -760). Le/la professionnel-le est passible d'une peine privative de liberté de trois ans au plus ou d'une peine pécuniaire, à moins que le secret n'ait été levé par l'autorité supérieure ou l'autorité de surveillance (art. 321 al. 2 CP).<sup>8</sup>

### **Le secret de fonction**

Le secret de fonction, par définition, touche les fonctionnaires. L'art. 110 al. 3 du Code Pénal (CP : RS 311.0) définit les fonctionnaires comme suit : « *Par fonctionnaires, on entend les fonctionnaires et les employés d'une administration publique et de la justice ainsi que les personnes qui occupent une fonction publique à titre provisoire, ou qui sont employés à titre provisoire par une administration publique ou la justice ou encore qui exercent une fonction publique temporaire.* » Si un-e AS travaille pour une institution publique, comme les AS à l'Office pour la protection de l'enfant, il/elle est soumis-e au secret de fonction.

Le secret de fonction protège deux choses : le bon fonctionnement des institutions publiques et la sphère privée du citoyen. Les institutions publiques peuvent accomplir leurs tâches sans être perturbées dans leur processus de décision et les citoyens peuvent confier des données personnelles sensibles à l'administration qui doit les protéger.

Une information est soumise au secret de fonction si l'AS prend connaissance du secret en exécutant ses fonctions (art. 320 al.1 CP). Dès lors, en cas de violation du secret, l'AS s'expose à une peine privative de liberté de trois ans au plus ou d'une peine pécuniaire, sauf s'il/elle a le consentement écrit de l'autorité supérieure (art. 320 al.1 et 2 CP).<sup>9</sup> S'il/elle obtient une information en tant que particulier, l'information n'est pas soumise à protection. Pour savoir si une information est apprise alors que l'AS agit en tant que professionnel, il faut examiner le contexte dans lequel le secret a été révélé. Si l'AS apprend des informations concernant sa charge en dehors de son travail, il/elle est en droit de divulguer le secret, même s'il/elle aurait pu l'apprendre dans le cadre de sa fonction.

---

<sup>8</sup> Ces éléments seront détaillées dans les chapitres 2.2.5 et 2.2.6.

<sup>9</sup> Ces éléments seront également détaillées dans les chapitres 2.2.5 et 2.2.6.

### Le devoir de discrétion

Il concerne les professionnels-les qui n'appartiennent pas aux deux autres catégories (fonctionnaire ou professions spécifiques). Les AS travaillant dans une institution de droit privé sont soumis au devoir de discrétion. Le devoir de discrétion est lié au devoir de diligence et de fidélité du travailleur envers son employeur selon l'art. 321a du Code des obligations (CO ; RS 220) Selon les explications de cet article par Wyler (2008 : p.111), l'employé ne doit pas utiliser ou révéler des faits destinés à rester confidentiels dont il a pris connaissance durant son travail, même s'il les a appris par hasard. Le devoir de discrétion continue même après la fin du contrat de travail tant que l'exige la sauvegarde des intérêts légitimes de l'employeur. De plus, la LPD, qui sera développée plus en profondeur dans le chapitre ci-dessous, dit à son art. 35 que la personne qui révèle de manière intentionnelle et illicite des données personnelles secrètes et sensibles ou des profils de personnalité dont elle a pris connaissance dans l'exercice d'une profession qui requiert la connaissance de telles données est punissable. La personne qui travaille pour une personne soumise au devoir de discrétion, ou qui est en formation chez elle, est punissable si elle révèle de manière intentionnelle et illicite des données personnelles secrètes et sensibles ou des profils de la personnalité dont elle a pris connaissance dans le cadre des activités qu'elle exerce. Le devoir de discrétion demeure même après la fin des rapports de travail.

#### 2.2.4. Le traitement des données personnelles

La sphère privée est protégée dans le monde professionnel par les différents secrets cités ci-dessus. Dans le monde privé, l'art. 28 du Code Civil (CC : RS 210) protège également les atteintes à la sphère privée. Cet article dit ceci : « <sup>1</sup>*Celui qui subit une atteinte illicite à sa personnalité peut agir en justice pour sa protection contre toute personne qui y participe.* <sup>2</sup>*Une atteinte est illicite, à moins qu'elle ne soit justifiée par le consentement de la victime, par un intérêt prépondérant privé ou public, ou par la loi.* ». Il sert à protéger la personnalité de la personne contre des agressions extérieures (Pichonnaz et Foëx, 2010 : p. 246). Cette protection est dite *horizontale* parce qu'elle régleme les comportements des individus entre eux. Mais cette protection n'est pas complète. Comme le relèvent Steinauer et Fountoulakis (2014 : pp. 284-285), avec le développement des technologies comme l'ordinateur et internet, le traitement de données concernant une personne est plus aisé et ne peut être contrôlé qu'avec difficultés. Les art. 28ss CC sont difficilement invocables. Steinauer et Fountoulakis en indiquent plusieurs motifs : « *le lésé n'est en général pas informé de l'atteinte ; s'il l'est, il lui est souvent difficile de déterminer avec précision l'origine et le responsable de l'atteinte ainsi que le contenu exact des données le concernant ; il doit prendre l'initiative d'une action judiciaire alors que la formulation générale de l'art. 28 ne renseigne pas sur les éléments constitutifs de l'atteinte ; la preuve de l'atteinte peut ainsi être difficile à apporter* ». (2014 : p. 285). De plus, les auteurs relèvent que l'art. 28 CC n'indique pas dans quelles circonstances le traitement des données est autorisé (2014 : p. 285). C'est dans le but de combler ces lacunes que la LPD a été adoptée.

## Le but de la LPD

La Loi sur la protection des données a comme but de « *protéger la personnalité et les droits fondamentaux des personnes qui font l'objet d'un traitement de données* » (art.1 LPD). Par traitement de données, le législateur entend « *toute opération relative à des données personnelles – quels que soient les moyens et procédés utilisés – notamment la collecte, la conservation, l'exploitation, la modification, la communication, l'archivage ou la destruction de données* » (art. 3e LPD).

## Le champ d'application de la LPD

La LPD protège le traitement des données concernant des personnes physiques et morales effectué par des personnes privées ou des organes fédéraux (art. 2 al. 1 LPD). Selon l'art. 3h LPD, l'organe fédéral correspond à la personne qui exécute une tâche de la Confédération. Cette loi ne s'applique pas pour les personnes effectuant des tâches cantonales ou communales. Dans ce cas-là, elles sont soumises au droit public cantonal. En Valais, le traitement des données personnelles par les autorités cantonales est réglementé par la Loi sur l'information du public, la protection des données et l'archivage (LIPDA ; RSVS 170.2). Cette loi sera traitée plus bas dans ce chapitre. Par contre, si un canton n'a pas de disposition particulière concernant le traitement des données personnelles comme en Valais, la LPD fait foi selon l'art. 37 LPD.

La LPD s'applique pour tout AS travaillant dans le secteur privé.

## La définition des différentes données selon la LPD

L'art. 3 LPD définit le type de données qui sont protégées par la loi :

1. **Données personnelles** : toutes les informations qui se rapportent à une personne identifiée ou identifiable.
2. **Données sensibles** : données personnelles sur :
  - a. Les opinions ou activités religieuses, philosophiques, politiques ou syndicales,
  - b. La santé, la sphère intime ou l'appartenance à une race,
  - c. Des mesures d'aide sociale,
  - d. Des poursuites ou sanctions pénales et administratives.
3. **Profil de la personnalité** : un assemblage de données qui permet d'apprécier les caractéristiques essentielles de la personnalité d'une personne physique.

## Les principes de la LPD

Avec la LPD, la personne concernée<sup>10</sup> a un contrôle sur le traitement de ses données personnelles. Le maître du fichier<sup>11</sup>, quant à lui, est soumis à diverses règles. Le traitement des données personnelles doit être légal (art. 4 al.1 LPD). Ces données sont utilisées uniquement pour atteindre le but énoncé (art. 4 al.3) et leur traitement doit être exécuté selon le principe de la bonne foi et de la proportionnalité (art. 4 al. 2 LPD). Les données personnelles doivent être exactes (art. 5 LPD) et protégées contre une utilisation non autorisée (art. 7 LPD). La personne concernée a le droit de se renseigner auprès du maître du fichier si des données personnelles sont traitées (art. 8 al. 1 LPD) et le maître du fichier se retrouve dans l'obligation de lui répondre (art. 8 al. 2 LPD), sauf si une loi prévoit qu'il peut refuser ou les intérêts prépondérants d'un tiers exige la non-transmission de l'information (art. 9 LPD). S'il y a traitement de données sensibles ou de profil de la personnalité, le maître du fichier est dans l'obligation de l'annoncer à la personne concernée (art. 14 LPD al. 2) qui doit connaître le nom du maître du fichier, le but du traitement de ces données sensibles et à qui ces données seront transmises dans le cas où la communication est envisagée (art. 14 al. 2). Si le maître du fichier est un organe fédéral, celui-ci doit informer la personne concernée de toute collecte de données personnelles, même si ce ne sont pas des données sensibles (art.18a LPD). La personne concernée peut exiger que la communication des données personnelles soit interdite, ou que les données soient rectifiées ou détruites (art. 15 al. 1).

## Le but de la LIPDA

Comme mentionné ci-dessus, la LIPDA est la loi cantonale régissant non seulement le traitement des données personnelles, mais l'information du public, l'accès aux documents officiels et l'archivage des documents officiels (art. 1 al. 1 LIPDA). Son but s'en voit également modifié : elle protège la personnalité et les droits fondamentaux de chacun lors de traitement de données personnelles comme dans la LPD, mais assure également « *la transparence des activités des autorités afin de favoriser la libre formation de l'opinion publique et la participation à la vie publique* » et « *la conservation et la consultation des documents qui doivent être versés aux Archives en exécution des dispositions de la présente loi ainsi qu'en vertu de la réglementation spéciale* » (art. 1 LIPDA).

---

<sup>10</sup> La personne physique ou morale au sujet de laquelle des données sont traitées (art. 3 LPD).

<sup>11</sup> La personne privée ou l'organe fédéral qui décide du but et du contenu du fichier (art.3 LPD)

## Le champ d'application de la LIPDA

Le champ d'application diffère entre la LPD et la LIPDA. Selon l'art. 2 et 3 al. 1 LIPDA, cette loi s'adresse :

1. aux pouvoirs législatif, exécutif et judiciaire cantonaux, communaux et bourgeoisiaux, leurs organes et administrations, ainsi que les commissions ;
2. aux collectivités ou établissements de droit public cantonaux et communaux, leurs organes et administrations, ainsi que les commissions qui en dépendent ;
3. aux personnes morales ou autres organismes de droit privé dans lesquels une collectivité détient une participation majoritaire ou exerce une influence prépondérante (notamment les CMS) ;
4. aux personnes physiques ou morales et organismes chargés de remplir des tâches de droit public cantonal ou communal, dans les limites de l'accomplissement des dites tâches ;
5. aux groupements d'autorités.

Les valaisans ne se retrouvant pas dans l'une des catégories citée ci-dessus sont soumis à la LPD.

## La définition des différentes données selon la LIPDA

Les définitions sont les mêmes que pour la LPD.

## Les principes de la LIPDA concernant le traitement des données personnelles

Comme pour la LPD, la LIPDA répond à des principes protégeant la personne concernée. Ces principes sont analogues à ceux de la LPD dans le sens général, mais quelques variations sont présentes. Par exemple, l'art. 17 LIPDA précise ce qu'il faut entendre par « légal ». Les données sensibles ne peuvent être traitées que si une loi au sens formel le prévoit ou s'il faut absolument obtenir ces informations pour l'exécution d'une tâche (art. 17 al. 3 LIPDA). La LIPDA reprend les principes de la LPD : l'exactitude des données (art. 17 al. 2 LIPDA), l'utilisation pour atteindre le but (art. 17 al. 2 LIPDA), le respect du principe de bonne foi et de la proportionnalité (art. 17 al. 2 LIPDA), le devoir du maître du fichier d'informer la personne concernée de la collecte (comme pour un organe fédéral : art. 19 LIPDA) avec les mêmes restrictions (art. 19a LIPDA), les droits de la personne concernée (art. 31 – 34 LIPDA) et la sécurité des données (art. 21 LIPDA).

## L'archivage selon la LIPDA

Dans la LPD, la question de l'archivage n'est pas traitée, contrairement à la LIPDA. La Loi fédérale sur l'archivage (LAr : RS 152.1) régit l'archivage des traitements de données personnelles par les organes fédéraux. Le principe de l'archivage selon la LIPDA impose au maître du fichier de gérer et de conserver d'une manière ordonnée les documents officiels mais chaque autorité décide de la manière de les gérer, de les classer et de les conserver (art. 41 LIPDA). Les documents officiels sont « *toutes les informations détenues par une autorité et relatives à l'accomplissement d'une tâche publique, qui ont atteint leur stade définitif d'élaboration, quel qu'en soit le support, notamment les dossiers, les messages, rapports, études, procès-verbaux approuvés, statistiques, registres, correspondances, directives, prises de position, préavis ou décisions ; sont exceptés les documents destinés à l'usage*

*personnel ou qui font l'objet d'une commercialisation ou encore ceux qui sont soustraits au droit de consultation du dossier dans une procédure non contentieuse ou contentieuse » (art. 3 al. 2 LIPDA).*

### 2.2.5. La révélation du secret

L'art. 36 Cst permet de restreindre certaines libertés fondamentales en respectant des conditions précises. La révélation d'informations protégées est ainsi possible à certaines conditions divergentes selon le secret en cause.

#### **Le secret professionnel**

Pour transmettre une information protégée par le secret professionnel, auquel l'AS n'est en principe pas soumis, il faut :

1. **Le consentement de l'intéressé** : le maître du secret doit donner son consentement express pour lever le secret professionnel (Dupuis et autre, 2012 : p.1878 ; Corboz, *Les infractions en droit Suisse Volume II*, 2010 : p.769-771).
2. **L'autorisation écrite de l'autorité supérieure ou de surveillance** : si le maître du secret refuse catégoriquement de lever le secret professionnel ou que celui-ci soit décédé, disparu ou incapable de discernement, le/la professionnel-le doit demander d'être levé-e du secret par l'autorité supérieure ou de surveillance. L'autorisation doit être écrite. La loi cantonale détermine qui est l'autorité supérieure ou de surveillance (Dupuis et autre, 2012 : pp.1880-1881 ; Corboz, *Les infractions en droit Suisse Volume II*, 2010 : pp.771-772).
3. **Une base légale** : un secret peut être révélé si une base légale rend cet acte licite (art. 14 CP<sup>12</sup> ; Dupuis et autre, 2012 : p.1882).
4. **La sauvegarde d'un intérêt légitime** : le/la professionnel-le peut se passer du consentement du maître du secret, de l'autorité supérieure ou même agir contre leur décision si la révélation est nécessaire pour défendre un intérêt légitime supérieur. Mais pour ce faire, il faut que les autres moyens légaux soient épuisés (ATF 134 IV 216 c 6.1 [d] ; ATF 114 IV 44 c 3b = JdT 1989 IV 51 ; Dupuis et autre, 2012 : p.1883). Il en va ainsi par exemple d'un gendarme qui révèle à la presse les méthodes d'enquêtes illégales de la police (*Revue Suisse de Jurisprudence*. 1987, Nr 83, p. 343).

---

<sup>12</sup> Art. 14 CP : « Quiconque agit comme la loi l'ordonne ou l'autorise se comporte de manière licite, même si l'acte est punissable en vertu du présent code ou d'une autre loi ».

### Le secret de fonction

Pour transmettre une information protégée par le secret de fonction, il faut :

1. **Le consentement de l'intéressé** : si la personne donne son consentement, le secret de fonction est levé et l'information peut être transmise (Dupuis et autre, 2012 : p.1862).
2. **Le consentement écrit de l'autorité supérieure** : l'autorité supérieure a le pouvoir de relever l'AS de son secret de fonction. Par exemple, si l'AS est cité comme témoin devant un juge et que l'autorité supérieure ne l'a pas relevé de son secret de fonction, il peut refuser de témoigner (ATF 121 IV 316 consid. 3c ; Corboz, *Les infractions en droit Suisse Volume II*, 2010 : p.744).
3. **Une base légale** : un secret peut être révélé si une base légale rend cet acte licite (art. 14 CP). Dans ce cas, le consentement de l'autorité supérieure n'est pas requis (Dupuis et autre, 2012 : p. 1861).
4. **La sauvegarde d'un intérêt légitime** : lorsqu'il y a un intérêt public prépondérant, le secret peut être révélé si les autres moyens légaux ont été épuisés (ATF 94 IV 68 consid. 2 ; Dupuis et autre, 2012 : p. 1862 ; Corboz, *Les infractions en droit Suisse Volume II* : p. 748). L'AS peut même agir contre l'avis de l'autorité si l'intérêt public prépondérant est justifié (ATF 114 IV 44 c. 3b ; Dupuis et autre, 2012 ; p.1862).

### Le devoir de discrétion ou les données personnelles protégées par la LPD

Le devoir de discrétion concerne plus particulièrement les personnes travaillant dans le secteur privé. Si elles ne sont pas soumises à la LIPDA, elles doivent respecter la LPD. Dans ce cas, pour transmettre des informations, elles doivent se soumettre aux conditions de la LPD.

Selon l'art. 3 let. e LPD, le traitement des données comprend la communication des données. La communication est « *le fait de rendre des données personnelles accessibles, par exemple en autorisant leur consultation, en les transmettant ou en les diffusant* » (art. 3 let. f). Pour transmettre une donnée personnelle, il faut respecter les principes de la LPD susdécrits, à savoir : principe de la légalité, de la bonne foi et de la proportionnalité, d'utilisation pour atteindre le but. Comme déjà dit, la personne concernée peut interdire la communication des données personnelles (art. 15 al.1 LPD). Par contre, la LPD interdit de transmettre à des tiers des données sensibles ou des profils de la personnalité sans motifs justificatifs (art. 12 al. 2c LPD). Selon l'art. 13 LPD, pour pouvoir communiquer des données sensibles ou des profils de la personnalité, il faut :

1. **le consentement de la personne concernée, ou**
2. **un intérêt privé ou public prépondérant, ou**
3. **une loi qui l'autorise.**

### Les données personnelles protégées par la LIPDA

La transmission des données personnelles est régie par l'art. 22 LIPDA. Il y a une distinction entre les données personnelles et les données sensibles. Les données personnelles peuvent être transmises si l'une des conditions suivantes est respectée :

1. **le consentement de la personne, ou**
2. **un intérêt privé ou public prépondérant, ou**
3. **une loi l'autorise.**

Pour la transmission des données sensibles, il faut également **le consentement de la personne concernée ou une base légale l'autorisant**. Contrairement aux données personnelles, l'intérêt public ou privé prépondérant n'est pas suffisant : il faut que la communication soit **nécessaire pour protéger la vie ou l'intégrité corporelle de la personne concernée ou d'une tierce personne**.

#### 2.2.6. Les risques en cas de violation du secret

En cas de violation du secret professionnel, du secret de fonction ou du devoir de discrétion, les AS peuvent subir des conséquences négatives. Sur le plan légal, pour la violation du secret de fonction, l'AS encourt une peine privative de liberté de trois ans au plus ou une peine pécuniaire (art. 320 al.1 CP). Les mêmes sanctions sont appliquées pour la violation du secret professionnel (art. 321 al.1 CP). Par contre, la violation du devoir de discrétion est punie par une amende (art. 35 LPD). Sur le plan professionnel, l'AS peut aussi subir des conséquences comme la perte de son emploi puisqu'il/elle viole son devoir de diligence et de fidélité ou peut encourir des sanctions disciplinaires s'il/elle est fonctionnaire.

### 2.3. La protection du secret de l'AS au CMS

#### 2.3.1. La base légale

L'AS au CMS en tant qu'employé-e doit protéger la sphère privée des usager-ères. Selon l'art. 15 LIAS et l'art. 26 RELIAS, l'AS est soumis au secret de fonction. Pourtant, cette situation crée un paradoxe dans le sens que l'AS devrait être soumis au devoir de discrétion. En effet, le CMS est une association de droit privé reconnue d'utilité publique et l'AS n'est donc pas un fonctionnaire selon la définition de l'art. 110 al. 3 CP. Ce paradoxe crée une controverse chez les professionnels du droit. Christoph Häfeli, ancien professeur HES, licencié en droit, diplômé en travail social et expert en protection de l'enfance et de la jeunesse, est pour l'élargissement du secret de fonction aux employés exécutant une tâche officielle (2013 : p.569). Olivier Guillod, professeur de droit à l'université de Neuchâtel, se positionne dans le sens que les employés des associations privées sont soumis au devoir de discrétion (2000 : p. 2047). Niklaus Oberholzer, juge fédéral, souligne que le traitement différencié des AS « fonctionnaires » et des AS « privés » n'est pas satisfaisant sur le plan juridique en relation avec la protection de la sphère privée (2013 : p. 2811). Il y a deux grandes différences entre le devoir de discrétion et le secret de fonction. La première concerne les conséquences pénales qui peuvent aller jusqu'à trois ans de prison en cas de

violation du secret de fonction contre une amende dans le cas du devoir de discrétion. La seconde concerne la révélation du secret : en cas de non consentement de la personne concernée, le secret de fonction impose à l'AS de demander l'autorisation à l'autorité compétente pour révéler les informations protégées ; le devoir de discrétion n'implique pas un tel consentement. Selon l'art.26 al. 2 RELIAS, l'AS en CMS « *ne peut divulguer sans l'accord de l'intéressé ou de l'autorité compétente les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de son activité qui doivent rester secrets.* » Toutefois, il est autorisé de transmettre des documents « *lorsque que cette communication est nécessaire à l'exécution des tâches et qu'aucun intérêt prépondérant ne s'y oppose* » (art. 15bis al. 1 LIAS). Par contre, étant donné que l'AS en CMS accomplit des tâches de droit public, il est soumis à la LIPDA (art. 3 al. 1 let. d LIPDA).

En prenant l'exemple « un père téléphone au CMS pour obtenir des informations sur son fils majeur », voici comment l'AS peut lever son secret :

### **1. L'information demandée est-elle protégée ?**

Cette question est la première à laquelle l'AS en CMS doit répondre avant de transmettre une information concernant un usager-ère. Si le père téléphone en sachant que son fils s'est présenté au service et qu'il demande une information concernant le fonctionnement du service de manière générale, telle que combien de temps il faut attendre une décision de la commune avant l'octroi de l'aide sociale, cette information n'est pas protégée. Ce n'est pas une donnée personnelle au sens de la LIPDA car elle ne se rapporte pas au fils directement. Cette donnée est dite « notoire » : le père pourrait obtenir aisément la réponse à sa question en se renseignant sur internet ou auprès d'un autre CMS. Par contre si le père demande « comment se porte mon fils », cette information devient une donnée personnelle car elle caractérise le fils. À ce moment-là, l'information est protégée et les procédures de la levée du secret doivent être respectées. Par contre, si l'AS a appris en dehors de sa charge des informations personnelles, il/elle peut les transmettre au père car ces données ne sont pas protégées. Par exemple, l'AS boit un café avec un-e ami-e. Si celui/celle-ci dit qu'il/elle a vu l'usager-ère et qu'il/elle avait l'air de bien se porter, cette information n'est pas protégée et l'AS peut la transmettre au père.

### **2. Est-ce que l'usager-ère a donné son consentement à la transmission de l'information ?**

La première chose à vérifier pour l'AS en CMS avant de transmettre une information protégée est de savoir si l'usager-ère consent à cette transmission. Dans l'exemple cité, l'AS ne peut pas transmettre des informations protégées au père tant qu'il/elle n'a pas reçu le consentement de son fils. Dans l'hypothèse où le fils a donné son consentement préalable à la transmission à son père d'informations le concernant, celles-ci peuvent être transmises. Par contre, le fils peut donner son consentement pour transmettre un certain type d'informations à son père : celles concernant son bien-être général et non celles relatives au montant de son entretien ou aux mesures de réinsertion

professionnelle. Dans ce cas de figure, l'AS en CMS doit également vérifier si le consentement de l'utilisateur affecte toutes ou une partie des informations.

**3. L'AS en CMS n'a pas l'autorisation de l'utilisateur de transmettre l'information mais pense que le secret devrait être levé :**

En continuant l'exemple, le père téléphone à l'AS en lui demandant la date et l'heure du début du stage de son fils dans le cadre d'une mesure de réinsertion. Le fils refuse que l'AS transmette cette information. L'AS pourrait juger dans cette situation que le père est une personne ressource et qu'il serait bénéfique pour le fils que ces informations lui soient transmises : le père pourrait notamment l'aider à arriver à l'heure au travail. Dans ce cas, l'AS doit demander à l'autorité compétente la levée du secret avant de transmettre l'information.

**4. Est-ce qu'il y a une base légale pour lever le secret ?**

L'AS doit ensuite vérifier s'il n'y a pas une base légale qui permettrait au père d'obtenir des informations. Par exemple, le fils est sous une curatelle de gestion et le père est son curateur. Le travail du père, notamment, est d'établir un inventaire des biens de son fils. Selon l'art. 405 CC, « <sup>1</sup>le curateur réunit les informations nécessaires à l'accomplissement de sa tâche et prend personnellement contact avec la personne concernée<sup>13</sup>. <sup>2</sup>Si la curatelle englobe la gestion du patrimoine, il dresse sans délai, en collaboration avec l'autorité de protection de l'adulte, un inventaire des valeurs patrimoniales qu'il doit gérer. [...] <sup>4</sup>Les tiers sont tenus de fournir toutes les informations requises pour l'établissement de l'inventaire ». Dans un tel cas, l'AS peut, et même doit fournir les informations nécessaires au père pour mener à bien sa tâche.

**5. Est-ce qu'il y a un intérêt public prépondérant à transmettre l'information ?**

Quand il y a un intérêt public prépondérant, l'AS peut transmettre une information personnelle. Dans le cas d'un-e usager-ère en décompensation psychologique quittant très agité le bureau de l'AS en proférant des menaces graves à l'encontre de proches, il va de soi que l'AS doit en informer les autorités compétentes et les personnes concernées s'il lui paraît vraisemblable que la personne peut passer à l'acte et qu'elle a les moyens de le faire, par exemple parce qu'elle possède une arme.

En résumé, pour transmettre une information en respectant le cadre légal, l'AS en CMS doit vérifier si l'information est protégée et si son secret est levé par l'une des conditions prévue dans la loi.

---

<sup>13</sup> Nom utilisé dans le nouveau code civil depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013 pour désigner la personne sous mesure de curatelle, anciennement « pupille ».

### 2.3.2. La protection du secret par l'éthique et la déontologie

Les lois ne sont pas les seules normes qui règlent la vie en société. L'éthique et la déontologie sont également des normes qui régulent la conduite des AS en CMS.

Chaque personne a des valeurs qui délimitent une ligne de conduite comme les valeurs de justice, familiales, culturelles, etc. Le problème se pose quand il y a un conflit de valeurs. Comme le dit Véronique Rougès dans la préface de l'article de Johnson Jennie et Coyle Thomas « Vers la compréhension de la décision éthique ; une mesure redéfinie de l'intention d'agir de façon éthique » (2012 : p.166), « *la décision éthique consiste bien souvent en un arbitrage où les individus sont, au mieux, amenés à choisir le plus grand bien pour le moindre mal* ». Lorsqu'il est question de secret, l'AS en CMS peut être soumis à des conflits de valeurs. En reprenant l'exemple du père qui téléphone au CMS pour obtenir des nouvelles de son fils, selon la base légale, si l'AS ne réunit pas les conditions nécessaires pour la levée du secret, il/elle n'a pas le droit de transmettre des informations. Cet AS peut être soumis à un conflit de valeurs : la loi ne l'autorise pas à dire au père que son fils se porte bien, mais pour lui/elle, il est normal qu'un père prenne des nouvelles de son fils et qu'il soit au courant de son bien-être. C'est à ce moment-là que l'éthique entre en jeu. Brigitte Bouquet, dans son livre « Éthique et travail social » (2012) donne son opinion concernant l'éthique et le secret pour les travailleurs-euses sociaux-ales. Elle dit notamment ceci : « *Ainsi, savoir partagé et savoir protégé, le respect du secret professionnel est essentiel d'une part parce qu'il traduit la valeur qui est accordée à la personne et au respect de sa vie privée et d'autre part parce qu'il est nécessaire à l'établissement et au maintien de la relation de confiance qui doit exister entre le praticien et les personnes qu'il aide. Il s'inscrit donc dans deux champs, l'un éthique, l'autre technique et praxéologique.* » (2012 : p. 91). Elle met également en avant que le travail en partenariat se développe et que la transmission de l'information devient nécessaire. Brigitte Bouquet propose une liste de questions que l'AS devrait se poser avant de transmettre une information afin d'agir de manière éthique (2012 : p. 109-110) :

1. L'utilisateur est-il/elle d'accord ou au courant de ce qui va être transmis sur lui ? Est-ce que son opinion a été prise en compte ? Selon Brigitte Bourquet, aucune décision ne devrait être imposée à l'utilisateur sans discussion et sans son consentement.
2. Pour quelle(s) raison(s) l'AS partage-t-il/elle l'information ? Doit-elle permettre d'aboutir à une décision ?
3. À qui est adressée l'information ? Ce lien est-il soumis également au secret ?
4. Est-ce qu'il y a un cadre légal qui permet la communication ?
5. Quelles sont les informations communicables ? Est-ce que la transmission de l'information est nécessaire ?
6. Que vont devenir les informations transmises ?
7. L'AS doit pouvoir prétendre à un droit de retour de l'information.

En définitive, l'AS doit mettre au centre de ses réflexions l'utilisateur et ses intérêts avant d'envisager la transmission d'une information.

En plus de l'éthique, le code de déontologie donne également une ligne de conduite pour les professionnels-les. Comme l'explique Beat Schmocker dans la présentation du nouveau code de déontologie du travail social en Suisse sur le site internet officiel de l'association AvenirSocial<sup>14</sup>, « *dans sa pratique, tout professionnel, quel que soit son secteur d'activité, doit constamment considérer telle ou telle valeur, porter des jugements moraux et justifier ses actions professionnelles. Il se réfère alors aux lignes directrices éthiques et normatives de sa profession.* ». Le code de déontologie intègre une approche éthique de la profession. Il pose également une règle concernant le secret : « *les professionnel-le-s du travail social traitent les données personnelles sensibles avec toutes les précautions nécessaires. Ils et elles accordent une priorité élevée à la protection des données et au devoir de discrétion. Ils et elles agissent avec circonspection en ce qui concerne l'obligation de dénoncer et l'obligation de témoigner.* »

Que ce soit le code de déontologie ou la démarche éthique développée par Brigitte Bouquet, une priorité est mise sur le respect du secret. Si l'AS les respecte, il/elle donnera une grande importance au secret et agira de manière précautionneuse dans la transmission d'informations. Dans l'exemple du père qui demande des nouvelles de son fils, l'AS devrait donc décider de ne pas transmettre l'information demandée pour agir de manière éthique et déontologique pour son usager.

### 2.3.3. L'obligation de transmettre des informations

Dans certaines circonstances, l'AS a l'obligation de transmettre des informations personnelles, parfois indépendamment du consentement de l'usager-ère.

#### **Art. 28 al. 3 de la Loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales**

Dans le cadre d'une demande de prestation d'assurance par l'usager-ère, l'AS peut être contraint à fournir des informations concernant celui/celle-ci aux assureurs selon l'art. 28 al. 3 de la Loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales (LPGA : RS 830.1) qui dit ceci : « *Le requérant est tenu d'autoriser dans des cas particuliers toutes les personnes et institutions, notamment les employeurs, les médecins, les assurances et les organes officiels à fournir des renseignements, pour autant que ceux-ci soient nécessaires pour établir le droit aux prestations. Ces personnes et institutions sont tenues de donner les renseignements requis.* »

#### **Art. 405 al. 4 CC**

Comme mentionné précédemment, l'AS doit fournir les informations concernant un-e usager-ère sous curatelle nécessaires à l'accomplissement de la tâche de son/sa curateur-trice.

---

<sup>14</sup> Voir cybernographie.

**Art. 54 de la Loi en faveur de la jeunesse (Lje) : devoir de signalement**

Si l'AS se rend compte qu'un enfant est mis en danger dans son développement, il/elle a le devoir de signaler la situation à son supérieur même si la personne concernée refuse la transmission de l'information.

**Obligation de témoigner**

Selon l'art. 163 du Code de procédure pénale suisse (CPP : RS 312.0), « *toute personne capable de témoigner a l'obligation de témoigner et de dire la vérité ; le droit de refuser de témoigner est réservé.* ». L'AS peut être libéré de l'obligation de témoigner si l'intérêt au maintien du secret l'emporte sur l'intérêt de la divulgation du secret. Cette libération est ordonnée par la direction de la procédure (art. 173 al. 2 CPP). L'art. 160 du Code de procédure civile (CPC : RS 272) prévoit la même obligation avec les mêmes restrictions pour le secret professionnel (art. 166 al. 1 let. b CPC). Par ailleurs, le/la fonctionnaire doit témoigner s'il/elle a l'obligation de dénoncer ou si l'autorité dont il/elle relève l'y a habilitée (art. 166 al. 1 let. c CPC). Ces dispositions s'appliquent également à la procédure administrative par renvoi de l'art. 18a al. 4 de la Loi sur la procédure et la juridiction administrative (LPJA : RSVS 172.6). Pour témoigner, les AS en CMS doivent être relevés de leur secret par sa hiérarchie.

**Signalement à l'Autorité de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA)**

Selon l'art. 443 CC « <sup>1</sup>*Toute personne a le droit d'aviser l'autorité de protection de l'adulte qu'une personne semble avoir besoin d'aide. Les dispositions sur le secret professionnel sont réservées.* <sup>2</sup>*Toute personne qui, dans l'exercice de sa fonction officielle, a connaissance d'un tel cas est tenue d'en informer l'autorité. Les cantons peuvent prévoir d'autres obligations d'aviser l'autorité.* ». Selon le message concernant la révision du code civil suisse (FF 2006 6708), la fonction officielle doit être prise dans un sens large : « *elle recouvre l'activité de toute personne qui exerce des compétences de droits publics, même si elle n'occupe pas une fonction de fonctionnaire ou d'employée dans une collectivité publique* ». Les AS en CMS correspondent à cette définition : en distribuant l'aide sociale, ils/elles exécutent une tâche publique. Dès lors, les AS ont le devoir de signaler à l'APEA une personne qui a besoin d'aide.

**Devoir de dénoncer en cas d'abus de l'aide sociale**

Selon l'art. 15bis al. 3 LIAS et les art. 11 et 12 de la Loi sur le travail au noir (LTN : RS 822.41), l'AS qui a connaissance d'un abus à l'aide sociale doit le dénoncer.

# Hypothèses

**1<sup>ère</sup> hypothèse : Le respect de la sphère privée des usagers-ères est une dimension essentielle de l'activité quotidienne de l'AS en CMS :**

- L'AS s'interroge sur son secret :
- L'AS se préoccupe quotidiennement de la protection de la sphère privée des usagers-ères:
- La protection de la sphère privée est un outil de travail pour l'AS :
- Les conséquences de la violation du secret préoccupent l'AS.

**2<sup>ème</sup> hypothèse : L'AS en CMS estime qu'il y a souvent une incompatibilité dans la protection de la sphère privée selon le point de vue légal, déontologique, éthique et la réalité du terrain :**

- L'AS subit des pressions des personnes extérieures au réseau professionnel afin qu'il/elle transmette les informations personnelles de l'utilisateur.
- Selon l'AS, il est complexe de travailler productivement en réseau en respectant la base légale, la déontologie et l'éthique.
- L'AS pense que l'obligation de signaler, de témoigner ou de dénoncer est une atteinte à la relation de confiance entre lui/elle et l'utilisateur.
- L'AS trouve que le devoir de renseigner et de collaborer de l'utilisateur lors de la procédure de demande de l'aide sociale est une atteinte à la sphère privée de l'utilisateur et complexifie la relation de travail entre eux.
- Selon l'AS, la procuration générale est une atteinte à la sphère privée de l'utilisateur.

## Démarche méthodologique

Mon étude se limitera géographiquement au canton du Valais, partie romande, pour diverses raisons. La Suisse est un Etat fédéral. Il existe donc un cadre juridique différent pour chaque canton et je ne peux me permettre de tous les étudier durant mon travail de Bachelor. Le canton du Valais s'impose comme un choix de prédilection. Il est le canton que je connais le mieux dans le sens où j'y vis et que mes études dans le domaine social se déroulent sur son territoire.

J'ai choisi de me concentrer sur le travail de l'assistant-e social-e en centre médico-social. Je ne pouvais bien évidemment pas interroger l'ensemble des travailleurs-euses sociaux-ales ; une telle démarche dépasserait largement le cadre d'un travail de Bachelor. Réaliser mes recherches par rapport à l'assistance sociale est un choix préférentiel étant donné que c'est la filière que j'ai choisi de suivre lors de ma formation et que c'est le domaine qui m'interpelle le plus. Mais le travail de l'assistant-e social-e est bien vaste. Je ne pouvais pas non plus analyser tous les secteurs d'activité. Mon premier choix se portait sur le travail d'un-e curateur-trice officiel-le du fait que j'ai réalisé ma première formation pratique à l'un de leurs offices. Mais le nouveau code civil suisse qui est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2013 a apporté des modifications sur le travail du/de la curateur-trice et la portée de cette nouvelle loi et ses conséquences ne sont pas encore définies. Mon choix s'est ainsi arrêté sur l'assistant-e social-e des centres médico-sociaux. Il/elle travaille en réseau et il/elle procure l'aide sociale. Par un exercice réalisé en classe, je sais que pour remplir une demande d'aide sociale, il faut beaucoup d'informations personnelles. Je me demande donc parmi toutes ces informations que les usagers-ères doivent donner, comment leur sphère privée est protégée.

Ma question de recherche me porte plus sur une approche qualitative que quantitative. Pour mon projet, je pense que la meilleure méthode de recueil de données est l'entretien. Selon Campenhoudt et Quivy (2011 : 170-173), l'entretien permet la reconstitution de processus d'actions et l'analyse du sens que les acteurs donnent à leurs pratiques. Il permet aussi d'obtenir une profondeur aux réponses. Cette technique me permet d'avoir un contact direct avec le/la professionnel-le du terrain, de connaître son point de vue, sa marge de manœuvre et ses valeurs. Mon entretien sera semi-directif. L'entretien ne sera donc pas entièrement ouvert<sup>15</sup>. Je veux laisser exprimer le plus possible mon interlocuteur-trice mais en sachant que j'aurais quand même besoin qu'il/elle réponde à certaines questions précises.

---

<sup>15</sup> Un entretien ouvert est un entretien qui commence par une question ouverte du/de la chercheur-euse et qui laisse l'interlocuteur-trice libre de ses réponses, avec peu voir sans recadrage.

Les difficultés liées à cette méthode de recueil de données sont diverses. L'un des risques est la dispersion durant l'entretien, même si la méthode semi-directive permet un recadrage plus simple que la méthode ouverte. Je ne dois pas oublier qu'en tant que chercheuse, je ne serai pas neutre durant l'entretien. L'entretien se base sur une relation entre l'interlocutrice et moi. Je dois prendre conscience de cette non-neutralité. Puis, il faudra que je me préoccupe aussi au respect de la personne que j'interroge : mon approche doit être éthique. De plus, j'agirai également de manière déontologique : je demanderai l'accord des responsables des CMS pour venir interroger un-e AS dans leur centre et je garantirai la confidentialité à celui/celle-ci.

# L'analyse

## 1. Les AS s'interrogent sur leur secret

### 1.1. La signification de la protection de la sphère privée selon les AS des CMS

La protection de la sphère privée est un droit fondamental appartenant à chaque individu. Ce droit protège tout comportement, toute manifestation, toute attitude de ce que la personne considère comme formant son intimité (art.13 Cst, cf. *Cadre conceptuel*, ch. 2.1)

Les AS en CMS considèrent également que la protection de la sphère privée est un droit de l'utilisateur : le droit de partager son intimité chez l'AS sans que celle-ci soit dévoilée. Ce droit implique un devoir pour les AS : ils/elles ont le devoir de protéger cette intimité partagée. L'un-e des AS met en avant que la protection de la sphère privée est avant tout le respect de la personne : *« parce que les personnes qui viennent se confier à nous, ils disent des choses pas faciles. Ce n'est déjà pas facile de franchir la porte d'un CMS la plupart du temps. Ils attendent longtemps avant de venir. Donc le secret, c'est super important. »*.

Les AS ont également fait la réflexion que la protection de la sphère privée devient de plus en plus restreinte. Un-e AS interrogé-e a expliqué ce phénomène comme suit : *« actuellement, on a de telles exigences légales, de transparence à obtenir de la part des gens qui, par exemple, veulent l'aide sociale. Ils doivent nous donner des autorisations quasiment pour tout, pour toutes informations que ce soit bancaires, assurances sociales, tout, dont même médicales des fois. Les personnes nous délient du secret médical. Elles nous permettent d'avoir accès à leur dossier AI où il y a tous les rapports médicaux, les expertises. Ça va assez loin »*. La protection de la sphère privée pour les demandeurs-euses de l'aide sociale est restreinte par le devoir des usagers-ères de prouver leur indigence (art. 12 LIAS, cf. *Cadre Conceptuel*, ch. 2.1.10). Elle se limite aux informations qui n'ont aucun impact sur le droit à l'aide sociale ou sur la capacité de travail.

Les AS reconnaissent que la protection de la sphère privée est un droit des usagers-ères, mais ils/elles regrettent que cette protection soit autant restreinte par les devoirs de contrôle qu'ils/elles ont dans le but d'éviter les abus d'aide sociale. Toutefois, la protection de la sphère privée a une signification importante dans leur travail : c'est le droit de l'utilisateur d'être respecté-e et protégé-e. Ces deux aspects valent pour les informations confiées et les informations que les usagers-ères peuvent garder secrètes. Ces valeurs sont l'essence de leur travail et le lien de confiance qui unit l'utilisateur à l'AS est solidifié par elles.

## 1.2. La formation des AS par rapport au cadre légal de la protection de la sphère privée

La protection de la sphère privée est un sujet complexe où même les professionnels du droit n'arrivent pas à s'accorder comme Chritoph Häfeli et Olivier Guillod (cf. *Cadre conceptuel*, chap.2.3.1). En sachant que les juristes eux-mêmes ne peuvent répondre précisément à cette question, comment des AS qui n'ont pas de formation poussée dans le droit peuvent-ils/elles être préparés-es aux enjeux de la protection de la sphère privée des usagers-ères ? Il semblait important d'interroger les AS concernant leur formation face à ce sujet si difficile et de savoir s'ils/elles avaient eu une formation permettant de se confronter à cette thématique au quotidien. Tous les AS ont répondu qu'ils/elles avaient eu un cours à ce sujet dans leur formation de base. La notion de formation de base est à relativisée : les AS interrogés-es n'ont pas tous suivi le même cours et la même formation de départ.

Pour certains-es AS, cette formation était suffisante. Leur connaissance du sujet s'est développée principalement dans le cadre de leurs stages pratiques lors de leurs études. Un-e AS précise qu'il/elle s'est formé-e grâce à l'expérience pratique, à l'échange avec ses collègues et surtout, par sa conscience professionnelle qui guide son travail. Pour ce faire, il/elle met un point d'honneur au dialogue avec les usagers-ères et au respect de ceux/celles-ci.

Les autres AS trouvent ce cours insuffisant. Ils/elles auraient aimé connaître les différences entre le secret professionnel, le secret de fonction et le devoir de discrétion, et les limites du secret : à qui l'AS peut ou doit dire quoi et qu'est-ce qu'il/elle est en droit de savoir. L'un-e regrette le fait que ce cours ne soit pas mis bien plus en avant durant la formation. Pour lui/elle, il est primordial vis-à-vis de l'importance que prend la protection de la sphère privée dans son travail, d'autant plus que la violation du secret peut avoir des conséquences pour les usagers-ères, pour le CMS dans lequel il/elle travaille et pour lui/elle-même. D'ailleurs, les AS expliquent qu'actuellement, ils/elles ne savent pas à quel secret ils/elles sont soumis. Cet état peut être compréhensible au vu de la controverse qui existe entre l'application du secret de fonction et le devoir de discrétion (cf. *Cadre conceptuel*, ch. 2.1.3). Pour contrer ce qu'ils/elles considèrent comme une base lacunaire, les AS se réfèrent à leur bon sens et à leur éthique professionnelle pour savoir si une information peut être transmise ou non.

Les AS se distinguent par ceux/celles qui apprennent par l'expérience et ceux/celles qui souhaiteraient obtenir une base plus claire sur laquelle ils/elles peuvent s'appuyer. Mais à qui revient le devoir de se former sur ce sujet complexe ? Est-ce à l'école par des cours plus approfondis ? Mais en a-t-elle le temps et le pouvoir ? Est-ce aux CMS ? La direction pourrait réaliser, par exemple, à l'interne une formation et définir des normes plus affinées et adaptées au travail de l'AS en CMS. Est-ce une responsabilité personnelle ? Les AS pourraient également se renseigner personnellement sur ce sujet. Ou est-ce à l'Etat du Valais de définir clairement le secret auquel sont soumis les AS en CMS ?

### 1.3. Selon les AS, existe-t-il une différence entre le cadre légal, la déontologie du/de la travailleur-euse social-e et l'éthique ?

Le cadre légal n'est pas la seule norme qui régit la protection de la sphère privée dans le travail des AS en CMS. L'éthique personnelle décrite par Véronique Rougès et la déontologie selon Schmocker fournissent également des règles à respecter pour protéger la sphère privée des usagers-ères (cf. *Cadre conceptuel*, ch. 3.2). Selon les AS, sur le terrain, il y a une différence entre ces normes.

Pour commencer, dans certaines circonstances, les AS ont l'obligation légale de transmettre des informations contre l'avis de l'usager-ère, contre leur éthique ou leur déontologie. Un-e AS donne l'exemple de l'usager-ère qui touche un héritage. Même si l'usager-ère ne souhaite pas que la commune soit au courant de cette entrée d'argent et que l'AS aimerait que ce/cette dernier-ère puisse en bénéficier comme bon lui semble, selon l'art. 15bis al. 3 LIAS, l'AS se retrouve dans l'obligation légale d'en informer la commune car cette information modifie le droit à l'aide sociale.

Ensuite, l'usager-ère peut confier une information à l'AS qu'il/elle souhaite garder secret. Par exemple, l'usager-ère confie à l'AS qu'il a un problème de dépendance. Selon le cadre légal, pour que l'AS puisse transmettre une information, il faut l'accord de l'usager-ère (art. 26 al. 2 RELIAS) tant que celle-ci ne modifie pas son droit à l'aide sociale (art. 15bis al. 3 LIAS). Mais l'AS peut juger important de transmettre cette information selon son éthique personnelle, donc selon ses valeurs propres. Un-e AS interrogé-e décrit cette situation ainsi : si la commune était au courant du problème de dépendance, elle accepterait de payer les frais liés aux soins de celle-ci. Pour gérer cette situation, l'AS explique qu'il/elle a respecté la volonté de l'usager-ère, mais qu'il/elle a tenté au fil des entretiens de faire comprendre à celui/celle-ci les avantages de la transmission de l'information.

Puis, comme l'explique l'un-e des AS, le cadre légal et la déontologie sont parfois mis à mal dans la collaboration entre services : « *il y a quand même une notion de se rendre service entre services. Ça veut dire que si j'appelle la caisse de chômage et que j'ai besoin d'une information, ils (les travailleurs à la caisse de chômage) ne vont pas forcément toujours me demander si j'ai le droit de savoir. Et si eux m'appellent, inversement, des fois, on va leur donner des informations sans vérifier que l'on a le droit de les donner forcément.* » Selon la procuration générale que les usagers-ères doivent signer lors de la procédure de demande d'aide sociale, l'AS a le droit de demander des informations à la caisse du chômage. Mais il faudrait qu'il/elle vérifie qu'il/elle ait le droit d'en transmettre, notamment par l'accord de l'usager-ère ou de son supérieur (art. 26 al. 2 RELIAS). Et selon la déontologie décrite par Schmocker (cf. *Cadre conceptuel*, ch. 2.3.2), l'AS doit prendre toutes ses précautions avant de transmettre une information concernant un-e usager-ère, de la même manière que si

celui/celle-ci suivrait la ligne de conduite éthique proposée par Brigitte Bouquet (cf. *Cadre conceptuel*, ch. 2.3.2).

De plus, l'un-e des AS fait remarquer que l'éthique est personnelle à chaque personne a contrario de la déontologie qui est la même pour tous-toutes les professionnels-les. Pour illustrer son propos, l'AS donne l'exemple suivant : « *Juste avant que je parte (en congé), j'avais eu à communiquer des informations d'une personne d'un autre service. Et pendant mon congé, ma remplaçante ne l'a pas fait. Elle a demandé à mon chef d'être relevée du secret, alors que moi je trouvais que l'on pouvait dire. Donc des fois, on a des différences entre les personnes.* » L'éthique est liée aux valeurs personnelles de chacun. L'importance des valeurs diffèrent d'une personne à une autre. Certaines personnes donnent plus d'importance à la justice, d'autre à la tolérance ou aux valeurs familiales, etc. En partant de ce principe, si les AS basent sur leur éthique pour savoir s'il faut transmettre une information, il est vraisemblable, comme il est indiqué dans l'exemple, qu'il y ait des différences de pratique entre les personnes.

D'après les informations récoltées, il y a une différence entre l'éthique, la déontologie et le cadre légal. Il arrive que le cadre légal désigne aux AS d'adopter un comportement qui va à l'encontre de leur éthique et de la déontologie, comme l'obligation d'annoncer à la commune qu'un-e usager-ère a perçu une entrée d'argent. L'éthique peut également indiquer une piste d'action différente que celle du cadre légal et de la déontologie comme démontré dans l'exemple de la personne dépendante. Par contre, selon les commentaires des AS, la déontologie va à l'encontre soit de l'éthique, soit du cadre légal. Mais il serait possible d'imaginer qu'elle puisse être contradictoire avec l'éthique et la déontologie. Par exemple, en estimant qu'un-e AS trouverait conforme à ses valeurs d'informer la commune de la perception d'héritage de l'usager-ère. En observant ces différences, la question dès lors est quelles normes les AS vont suivre : l'éthique, le cadre légal ou la déontologie ? Selon les exemples cités, il semblerait que les AS choisissent de suivre telle ou telle norme selon le contexte. Par exemple, pour un abus d'aide sociale, l'AS suit en priorité le cadre légal, tandis qu'il/elle serait plus enclin à l'enfreindre lors de la collaboration entre services. Mais pourquoi ce choix ? Est-ce parce que l'AS choisit selon qu'il/elle risque de plus lourdes conséquences au niveau juridique ou la perte de son emploi ? Est-ce parce que dans certaines situations, les valeurs de l'AS sont plus importantes que le cadre légal ou la déontologie ? Pour améliorer son confort dans son travail ? Ou il/elle choisit ce qu'il y a de mieux pour améliorer la situation des usagers-ères ? De plus, il est également intéressant de noter que peu d'AS utilisent une ligne de conduite éthique comme décrit par Brigitte Bouquet (cf. *Cadre conceptuel*, 2.3.2). Pour les AS, l'éthique correspond à leurs valeurs personnelles.

## **2. La protection de la sphère privée dans le travail quotidien des AS en CMS**

### **2.1. L'importance de la protection de la sphère privée**

Dans la majorité, les AS jugent que la question de la protection de la sphère privée est importante dans leur travail quotidien. Ils/elles sont confrontés-es tous les jours à d'autres services à qui ils/elles doivent transmettre des informations. De plus, la transgression du secret peut avoir de graves conséquences sur l'usager-ère, sur le CMS et sur l'AS. En effet, l'AS peut perdre sa place de travail et être puni d'une amende en cas de violation du secret (cf. *Cadre conceptuel*, ch. 2.2.6). Et puis, toujours selon les AS, le secret permet de mettre en confiance l'usager-ère et il/elle peut ainsi se confier sans crainte. Cette confiance facilite le travail des professionnels.

Mais pour certains-es, la protection de la sphère privée fait partie de leur quotidien parce que le secret est pour eux fondamental : *« ça fait partie des fondements de notre métier. Après, dans notre pratique quotidienne, nous sommes sur d'autres enjeux. Le secret est un réflexe à avoir. »*.

Pour les AS, la protection de la sphère privée est importante au point que certains-es la classifient dans les fondements même de leur métier. Par contre, dans la pratique quotidienne, la protection de la sphère privée ne prend pas la même ampleur selon les AS : certains-es n'y pensent plus au quotidien car cette protection est totalement intégrée à leur pratique professionnelle, tandis que les autres relèvent que c'est une question qui les interpelle régulièrement. Pourquoi une telle différence ? Est-ce à cause du nombre d'années d'expérience professionnelle différent, des sensibilités différentes ou une certaine lacune dans la formation de certains-es AS ?

### **2.2. Les difficultés de la protection de la sphère privée dans le travail quotidien de l'AS**

Les difficultés que rencontrent certains-es AS dans leur travail quotidien sont en rapport aux limites de la transmission des données personnelles : qu'est-ce qu'ils/elles ont le droit de dire ou non et à qui. Ils/elles auraient besoin d'une règle qui définit clairement le cadre légal de la protection de la sphère privée. L'un-e des AS propose comme solution la création d'un *flyer* auquel il/elle pourrait se référer. Un-e autre AS souhaite réaliser une réflexion de groupe au sein du CMS pour préciser le cadre légal. Pour combler leur lacune de la base légale, les AS protègent la sphère privée des usagers-ères en se fiant à leur conscience

professionnelle et à leur éthique de travail, toujours en dirigeant leur action en mettant l'intérêt de l'utilisateur au centre.

Pour d'autres AS, la protection de la sphère privée ne pose pas de problèmes au quotidien. L'un des AS explique : *« c'est une éthique de travail et puis c'est aussi... Honnêtement, on (les AS) n'a pas envie d'être attaqué pour violation du secret professionnel. Donc automatiquement, on fait attention à ça. Maintenant... Je n'ai jamais eu de problème en fait. Pour moi, ça me paraît tellement logique comme fonctionnement que je n'ai jamais eu vraiment de problème. »* Pour lui/elle, le secret fait partie intégrante de sa posture de professionnel-le.

Certains AS sont conscients de l'importance du secret malgré leur méconnaissance du cadre légal. La plupart d'entre eux montrent le besoin d'un outil pratique sur lequel ils/elles peuvent s'appuyer dans leur travail quotidien. Mais ce point rejoint les conclusions concernant la formation des AS. Ne serait-ce pas possible de créer un flyers, comme demandé par l'un-e des AS, ou une formation interne, comme demandé par un-e autre ? En attendant, ils/elles protègent la sphère privée des usagers-ères en se fiant à leur conscience professionnelle et à leur éthique de travail, toujours en dirigeant leur action en mettant l'intérêt de l'utilisateur au centre.

### **2.3. Le cadre légal de la protection de la sphère privée est-il un outil pour les AS ?**

Le cadre légal dans le travail des AS en CMS peut représenter beaucoup de choses :

Pour l'un des AS, le cadre légal de la protection de la sphère privée ne peut pas être utilisé comme un outil car il/elle ne le connaît pas assez. Par contre, la protection de la sphère privée l'aide à entrer en lien avec l'utilisateur car celui/celle-ci sait que son intimité est protégée.

Un-e autre AS considère le cadre légal comme un outil, tant pour lui/elle que pour l'utilisateur. L'AS peut se défendre face à sa hiérarchie quand celle-ci demande des informations trop intrusives. Et l'utilisateur a le droit de refuser de divulguer son intimité.

L'un-e des AS considère que c'est un outil qui permet à la personne de se livrer plus facilement, de la mettre en confiance. Ça permet également de diriger son travail : si l'utilisateur refuse la communication d'une information, l'AS devra s'adapter et orienter son travail selon les envies de son usager-ère.

Selon un-e autre AS, la protection de la sphère privée n'est pas un outil de travail. Elle n'aide pas à travailler. C'est plutôt une règle à garder à l'esprit, une éthique de travail à respecter. Le cadre légal pourrait devenir un outil si celui-ci était plus clair et que l'AS pouvait ainsi l'utiliser dans son travail quotidien.

Ou encore, le cadre légal n'est pas un outil ; il va au-delà. Il est implicite. C'est une règle de base, une attitude qui est exigée et demandée de la part des AS professionnels. Selon l'AS, ce qui va au-delà du secret, c'est le respect et le non-jugement de l'usager-ère, ce qu'il/elle est en droit d'attendre des AS. Avec ces valeurs-là, il est possible de créer un lien de confiance pour avancer et provoquer le changement.

Le cadre légal de la protection de la sphère privée est utile dans le travail de l'AS. Il aide à entrer en lien avec l'usager-ère, à le/la mettre en confiance et à le/la protéger comme il protège également l'AS. Mais tous les AS ne le considère pas comme un outil de travail : il peut prendre l'aspect d'une règle à suivre ou encore faisant partie intégrante de la posture professionnelle. Tout du moins, encore une fois dans ce chapitre, il est relevé que le cadre légal ne peut pas toujours être utilisé comme outil car il y a une méconnaissance du sujet par certains-es AS.

### 3. La communication des informations entre les AS et le monde extérieur

#### 3.1. La communication d'informations avec les personnes privées<sup>16</sup>

En plus des usagers-ères, les AS entendent également des personnes à titre privé qui téléphonent ou se rendent dans les CMS afin de signaler une situation qui les inquiètent ou pour obtenir des informations sur les usagers-ères. Le phénomène du signalement se retrouve plutôt dans les CMS de village où un-e voisin-e téléphone pour avertir qu'il/elle a vu telle ou telle personne dans le village en mauvaise posture. On trouve aussi des propriétaires qui apprennent que leurs locataires sont bénéficiaires de l'aide sociale et qui interpellent les AS parce qu'ils/elles s'inquiètent sur la manière dont le loyer sera payé, étant donné que l'aide sociale prend en charge celui-ci.

Les AS sont très clairs-es quant à leur ligne de conduite sur la transmission d'informations à des personnes privées : ils/elles ne transmettent aucune information concernant les usagers-ères. Les AS avertissent ces personnes qu'ils/elles peuvent les écouter et prendre des informations, mais ils/elles n'en donneront aucune. Ensuite, c'est leur rôle de trier les informations nécessaires ou non à leur travail. Même si les personnes peuvent se montrer insistantes, les AS ne s'éloignent pas de leur ligne de conduite. Cette manière de travailler peut apporter des conséquences négatives, comme l'explique un-e AS durant l'entretien : *« si ce sont des privés, si ce sont des voisins ou comme ça, on ne communique rien du tout. Non, là c'est clair. Je suis même assez sèche. Je dis : « écoutez, je prends note de ce que vous me dites et bonne journée. » Plusieurs fois les gens se plaignent parce que nous ne faisons rien, mais ça m'est égal. Les gens peuvent penser ce qui veulent ».*

Avec les personnes privées, les AS appliquent le cadre légal de la protection de la sphère privée, à savoir : les AS sont tenus-es à la plus grande discrétion sur les renseignements concernant l'usager-ère au bénéfice de l'aide sociale (art.15 al.1 LIAS), ils/elles ne doivent pas transmettre des informations personnelles sans l'accord de l'usager-ère ou de l'autorité compétente (art. 26 al.2 RELIAS, art) et sans qu'il y est une nécessité pour la réalisation de sa tâche (art. 15bis al. 1 LIAS). L'application de la loi ne pose pas de difficultés ou de conflits de valeurs quand il s'agit de communiquer avec une personne privée.

---

<sup>16</sup> Personnes ne faisant pas partie de la famille des usagers-ères, des proches de ceux-ci, du réseau professionnel et des autorités.

### 3.2. La communication d'informations avec les proches des usagers-ères

Il arrive également que des parents des usagers-ères, des frères et sœurs, ou autre membre de la famille interpellent les AS pour obtenir des informations sur un de leurs proches. Ils/elles se manifestent en général parce qu'ils/elles sont inquiets-ètes pour lui.

Il est plus difficile éthiquement pour les AS de ne pas répondre aux questions des proches. Mais de manière générale, les AS ne s'éloignent pas du cadre légal : ils/elles demandent à l'utilisateur l'autorisation de communiquer avec leur proche (art.26 al.2 RELIAS). Parfois, l'AS propose également de faire une rencontre au CMS entre l'utilisateur, leur proche et lui-même. Mais si l'utilisateur refuse la transmission d'informations, dans ce cas-là, l'AS ne les communiquera pas.

Certains-es AS ont une autre approche envers les proches et agissent plutôt en se basant sur leur éthique comme l'explique l'un-e d'entre eux/elles : *« la maman me téléphone pour savoir où en est le dossier de son fils parce qu'elle est très inquiète. Alors là, j'ai parlé. J'ai expliqué ce qui manquait parce que là, il faut qu'elle fasse à sa place je pense. Pour que l'on complète le dossier, il manque des papiers et lui ne les apporte pas. Donc, elle a appelé pour savoir ce qui manquait pour ouvrir le dossier de son fils. Alors après, je ne rentre pas de nouveau... Administrativement, je parle. [...] Je reste assez vague quand c'est plutôt la vie (vie privée de l'utilisateur). Comme là, c'était important au niveau administratif je lui ai dit ce qui manquait. Et ça ne me pose aucun problème. Je suis bien avec ça. »* L'art. 26 al.2 RELIAS est explicite à ce sujet : l'AS ne peut pas transmettre d'informations privées concernant l'utilisateur sans son accord. Dans ce cas-là, l'AS a suivi son éthique en estimant qu'il y avait un intérêt positif pour l'utilisateur de transmettre les informations demandées.

Pour les AS, il est plus difficile de respecter le cadre légal quand il s'agit des proches de l'utilisateur. D'ailleurs, par rapport aux personnes privées, les AS essaient d'obtenir le consentement de l'utilisateur pour communiquer avec ses proches. Certains-es vont même plus loin en estimant que dans certaines situations, la transmission de l'information est nécessaire sans le consentement de l'utilisateur pour agir dans l'intérêt de ce/cette dernier-ère. L'hypothèse que l'on peut émettre est que, par rapport à des personnes privées, les proches ont en général une place importante dans la vie de l'utilisateur. Ils peuvent devenir un soutien important pour celui/celle-ci. D'un autre côté, il peut également être dangereux de transmettre des informations sans le consentement de l'utilisateur : au-delà des risques pour l'AS d'amende ou de perte d'emploi (cf. *Cadre conceptuel*, 2.2.6), il peut également y avoir des conséquences pour les utilisateurs. Par exemple, l'utilisateur ne tient pas que ses proches sachent qu'il/elle est en arrêt de travail pour des raisons de santé parce que sa famille ne reconnaît pas sa maladie et considère qu'il/elle est simplement « flemmard ». Si la mère

téléphone pour demander quel document il manque pour établir le droit à l'aide sociale et que l'AS lui répond qu'il faut les preuves des démarches en cours auprès de l'AI, la mère sera au courant que l'usager-ère est exempté-e de travailler pour des raisons de santé et cette situation peut ranimer un conflit entre les deux individus.

### 3.3. La communication d'informations avec les autorités

Les autorités représentent des services officiels ne faisant pas partie du réseau comme, par exemple, la police, le service de l'action sociale, l'office des poursuites et faillites, etc. Dans leur travail, les AS ont régulièrement des communications avec ces différents services.

Pour la plupart des AS, communiquer avec les autorités ne pose pas de difficulté particulière. Certains savent quelles sont les informations à transmettre ou non, et dans quel cas les informations doivent être transmises, comme pour le service de l'action sociale ou le service de la population et de la migration (SPM). Par exemple, il faut annoncer au SPM dès qu'un-e étranger-ère possédant un permis B depuis moins d'un an perçoit l'aide sociale (art.82 al.5 de l'Ordonnance relative à l'admission, au séjour et à l'exercice d'une activité lucrative : RS 142.201). D'autres jugent selon l'éthique professionnelle, mais confient qu'ils/elles sont plus enclins-es à transmettre des informations à d'autres professionnels-les.

Pour les autres AS, répondre à une autorité est une difficulté. Ils/elles ne savent pas s'il faut répondre ou non en sachant que répondre peut impliquer certaines conséquences, notamment si des renseignements sont donnés à la police sur le comportement d'un-e usager-ère. Pour agir au mieux, l'un-e des AS explique qu'il/elle garde la même ligne de conduite qu'avec des privés. C'est-à-dire qu'il/elle demande l'autorisation à l'usager-ère de transmettre l'information. Et si celui-ci/celle-ci répond par la négative, il/elle ne transmet pas l'information. Selon les recherches, aucune loi n'indique qu'il faut impérativement répondre aux questions de la police (art 299ss CPP). Comme il n'y a pas d'indication, il semblerait qu'il faudrait respecter la levée du secret pour transmettre des informations à celle-ci.

L'un-e des AS met également en avant qu'il y a eu une évolution dans la transmission des informations entre services. À l'époque, il/elle explique qu'il y avait une forme de cloisonnement entre eux. Actuellement, la collaboration interinstitutionnelle se développe. Par exemple, la collaboration avec la police s'est élargie depuis le crime de Daillon<sup>17</sup>. L'AS explique qu'il est possible en mettant en commun des informations avec plusieurs services comme la police, le psychiatre, la commune, etc, afin de protéger la société face à des personnes susceptibles de devenir dangereuses. En tant qu'AS, il/elle peut observer rapidement l'évolution d'une personne : un isolement social croissant, une perte d'intérêt pour certaines activités, etc. La police, quant à elle, pourrait remarquer que la personne en

---

<sup>17</sup> Le 2 janvier 2013, à Daillon, un homme de 33 ans a tiré dans le village tuant trois personnes et faisant deux blessés.

question a commencé à changer de fréquentation ou à réaliser des délits mineurs. En mettant au commun certaines informations, il serait possible d'intervenir plus vite dans la situation, de contrôler son évolution et éviter ainsi, peut-être, des drames. Pour l'AS, les principes de base dans ce genre de collaboration sont la pesée des intérêts entre la protection de la sphère privée et la protection de la population, tout en étant au plus juste et respectueux envers l'utilisateur.

Les AS communiquent plus facilement avec d'autres professionnels. L'important pour eux est de suivre leur éthique en mettant le bien-être de l'utilisateur au centre, voire la protection de la société.

### 3.4. La communication avec la commune

Dans les centres médico-sociaux, les AS ont un double employeur et une double fonction. Ils/elles sont engagés-es par le centre médico-social pour un accompagnement social des usagers-ères et mandatés-es par la commune pour la distribution de l'aide sociale. Au niveau de la protection de la sphère privée, les AS interviennent donc entre deux pôles : la protection et le contrôle des usagers-ères. La protection intervient dans l'accompagnement de la personne, l'intimité à protéger. Le contrôle, quant à lui, arrive vis-à-vis de l'abus d'aide sociale : vérifier que les gens ne cachent pas des revenus, des comptes bancaires, des biens immobiliers. Et si c'est le cas, les AS ont le devoir de les dénoncer (art.15bis al.3 LIAS). La commune a un rôle primordial dans les centres médico-sociaux. Elle est la mandataire et elle accepte ou refuse le budget d'aide sociale d'une personne. Mais le respect de la confidentialité n'est pas toujours simple avec les communes.

Pour certains AS en CMS, il n'y a pas de difficulté à travailler avec la commune. Soit parce que l'entente est cordiale, soit parce qu'il y a un-e représentant-e du CMS pour défendre les budgets d'aide sociale et que les AS n'ont pas de liens directs avec elle. Mais pour d'autre, cette collaboration peut se révéler compliquée pour diverses raisons :

#### 1. Les conseillers-ères communaux-ales, personnes élues parmi les habitants de la commune

Dans la collaboration interinstitutionnelle, les AS travaillent avec des professionnels-les qui sont censés-es adopter une posture professionnelle impliquant des valeurs comme le respect et le non-jugement des usagers-ères. Cette posture, basée sur l'éthique et la déontologie, inclut également le respect de la sphère privée des usagers-ères. Les conseillers-ères communaux-ales ne sont souvent pas des professionnels-les du domaine social. Ce sont des personnes politiques élues parmi les habitants de la commune. Selon certains-es AS, ils/elles n'ont donc pas forcément acquis cette posture professionnelle. Ils/elles peuvent se montrer « jugeant » envers les demandeurs-euses de l'aide sociale et intrusifs-ves dans leur intimité. De plus, toujours selon ces AS, les décisions des conseillers-ères communaux-ales peuvent parfois se baser sur des préjugés par rapport aux usagers-ères. Comme l'explique certains-es AS, les conseillers-ères communaux-ales vivent dans la même zone géographique que les

usagers-ères. Ils/elles ont pu se rencontrer lors de festivités organisées dans la région comme une fête au village. Les conseillers-ères ont pu rencontrer un-e usager-ère alcoolisé-e, par exemple, et utiliser cet argument contre lui/elle lors de la décision du budget d'aide sociale, sans pour autant rechercher si cet état est dû simplement à l'exaltation du moment ou si cette personne a effectivement des problèmes récurrents avec l'alcool.

## **2. La différence de position face au budget d'aide sociale**

Le rôle des AS est de déposer des demandes financières auprès de la commune. L'un des rôles de la commune est de limiter au maximum ces demandes pour réduire les coûts. Selon les AS, ce positionnement différent peut engendrer des contradictions qui mettent à mal la protection de la sphère privée. L'un-e d'entre eux explique : « *Nous, on fait un topo de la situation* (devant les conseillers-ères communaux-ales) *et des fois, ils* (les conseillers communaux) *disent : « oui, mais cette personne, elle a travaillé ou elle n'a pas travaillé ? Elle a cherché du travail ou elle n'a pas cherché ? »*. La commune peut se montrer intrusive dans l'intimité des usagers-ères et insistants auprès des AS pour qu'ils/elles lui donnent plus d'informations.

## **3. Le changement d'élus tous les quatre ans**

De plus, les conseillers-ères communaux-ales peuvent changer chaque quatre ans et les AS doivent s'adapter à ces changements. Durant quatre ans, les AS peuvent avoir une bonne collaboration avec la commune ; et les quatre années suivantes, suite aux changements, la collaboration peut se complexifier. Il ne faut pas oublier que les conseillers-ères communaux-ales font partie de la sphère politique. Et selon le parti le plus représenté dans le conseil communal, les pratiques des AS ne seront pas forcément en accord avec leur idéologie politique. Un-e AS donne un exemple : « *Il y a des CMS qui ont des rapports très conflictuels avec les communes. L'AS soumet une demande d'aide sociale. Elle croit avoir mis des normes de logement que la commune a validé<sup>18</sup> avant. Tout à coup, le dossier revient en retour : REFUS. « Non, on ne valide pas ce loyer-là. »*. Les AS doivent donc s'adapter à ces changements qui modifient leur travail, parfois de manière radicale.

La collaboration avec la commune n'est pas aisée. Selon l'art.12 de la LIAS, lors d'une demande d'aide sociale, l'AS doit examiner la situation d'une personne et soumettre à la commune des propositions. Mais les conseillers-ères communaux changent chaque quatre ans et ont des visions différentes de l'aide sociale selon leur point de vue politique. Il semble que la commune est l'interlocuteur avec laquelle il est le plus difficile pour les AS de protéger la sphère privée des usagers-ères.

---

<sup>18</sup> Dans le budget de l'aide sociale, le loyer est pris en charge. Mais le prix du loyer doit correspondre à des normes dictées par la commune, selon le marché immobilier. Par exemple, une personne vivant seule ne peut prétendre à un loyer de CHF 1'500.- par mois. L'aide sociale ne prendra pas en compte son loyer au complet.

### 3.5. La communication au sein du réseau

Le réseau est un élément important dans le travail des AS en CMS : il est impossible pour eux/elles de travailler seul. De manière générale, le but des réseaux pour les AS en CMS est de permettre la réinsertion professionnelle de l'utilisateur.

La communication au sein du réseau est essentielle. Comme l'explique un-e AS : *« si la personne d'Addiction Valais ne me dit pas qu'il y a un problème de consommation, si moi je fais des démarches pour essayer de lui (l'utilisateur) trouver du travail, qu'il y a un problème de consommation et que je le mets en cuisine, il y a un problème. Donc autant que l'on soit clair avec tout le monde. Donc à ce moment-là, je sais que je vais éviter la cuisine, parce que je sais que là, il aura tendance à être en contact avec l'alcool. Tandis que si je ne sais pas, je vais le mettre en cuisine et il va replonger. »*. Le principal est de trier les informations à transmettre lors du réseau : elles doivent être utiles pour atteindre le but du réseau et ne pas révéler des éléments faisant partie de l'intime de l'utilisateur. Comme l'a dit l'un-e des AS interrogés-es, l'important est de transmettre l'information dans le respect de la personne et le non-jugement.

Pour ce faire, les AS expliquent que les usagers-ères doivent être au courant des démarches et des contacts entre le réseau et eux-mêmes. Il est favorable que les usagers-ères soient présents lors des rencontres de réseau, ou si ce n'est pas possible, au courant de la rencontre. Il faut également transmettre des informations basées sur des faits et non des suppositions ou des hypothèses. Il est important de ne pas blesser ou de trahir la personne en confiant au réseau une information intime la concernant, au risque de perdre sa confiance.

De plus, le réseau permet d'éviter, ce que l'on appelle dans le jargon du social, la triangulation : l'utilisateur donne à un membre du réseau une information ; et à un autre, une information contraire. Par exemple, l'utilisateur dit à l'AS qu'il/elle a fait le nombre demandé de recherches d'emploi dans le cadre du chômage alors que ce n'est pas le cas. Si l'AS communique avec le/la conseiller-ère de l'ORP, il/elle saura que la personne n'effectue pas ses recherches d'emplois et il/elle pourra intervenir en conséquence.

Mais l'un-e des AS explique également qu'il faut éviter la vision « idéaliste » du réseau : *« Le cadre de collaboration interinstitutionnel est trop idéaliste. Parce qu'a priori, on peut super bien se compléter les uns les autres, échanger, mettre toutes nos informations en commun et du coup, décider des pistes d'action, des objectifs pour la personne. [...] Mais dans les faits, ça dépend beaucoup des personnes qui sont en poste. Le conseiller ORP n'est pas le même que son voisin du bureau. Puis sûrement les AS aussi : ils ne sont pas tous pareils. »* L'efficacité du travail en réseau, ainsi que la protection de la sphère privée, dépend en réalité de l'implication de chaque membre du réseau.

La communication au sein d'un réseau est importante pour le travail des AS. Toutefois, il ne faudrait pas oublier la protection de la sphère privée. Pour se faire, les AS réagissent plutôt

bien en discutant du réseau avec les usagers-ères et en les conviant. Mais il ne faudrait pas oublier également de leur demander quelles informations peuvent être transmises ou non selon l'art. 26 al. 2 RELIAS.

## 4. Le devoir de collaborer et de renseigner des usager-ère

Dans le cadre d'une aide financière, les usagers-ères ont le devoir de collaborer et de renseigner dans le but de prouver leur indigence (art. 12 LIAS, art. 24 RELIAS). Ils/elles doivent fournir un grand nombre d'informations.

### 4.1. Le devoir de collaborer et de renseigner vu par les AS en CMS

Les AS pensent que le devoir de collaborer et de renseigner est normal même s'il peut être dur pour les usagers-ère. L'aide sociale n'est pas une assurance sociale dite « classique » avec des cotisations qui ouvrent un droit aux personnes de toucher des prestations en cas de besoin. L'aide sociale est le dernier filet de sécurité (art. 2 LIAS). Comme l'explique l'un-e AS : « nous, on se doit de vérifier la situation. Sinon, n'importe qui peut venir en disant « j'ai besoin de sous ». [...] Ils veulent obtenir une prestation financière, ils doivent fournir la preuve de leur indigence. Je pense que c'est normal ». Ce devoir est vu comme une contre-prestation pour toucher l'aide sociale.

Il est également utile dans le travail des AS. Grâce à lui, l'AS peut être clair quant aux attentes qu'il/elle a de l'usager-ère : c'est un outil qui permet de prouver aux usagers-ères que l'aide sociale n'est pas seulement un « dû », mais qu'il y a une contrepartie. Comme décrit dans la partie théorique, les AS doivent faire signer un document aux usagers-ères listant les droits et les devoirs des bénéficiaires de l'aide sociale (cf. *Cadre conceptuel*, chap. 1.4, annexe 2). Comme l'explique l'un-e des AS, ce document devient un outil dans son travail : « la plupart des gens sont honnêtes. Mais il y a quand même une petite partie qui essaie [d'abuser de l'aide sociale]. [...] Maintenant, on leur fait signer un papier au début de la démarche<sup>19</sup> et ils doivent nous signer toutes les déclarations bancaires qu'ils ont. Et si tout d'un coup on découvre qu'il y a un compte qui n'a pas été déclaré, on leur présente juste ces deux papiers en disant : « c'est le papier que vous nous avez signé et c'est la communication à la banque qui dit que vous avez tel montant. Il est où ce montant ? » Et ils sont coincés. Et après ça se résout comme ça. » De plus, l'un-e des AS précise que ce document est également une protection pour eux face à la commune en cas d'abus d'aide sociale : l'AS ne sera pas mis en tort dans le cas où, comme dans l'exemple cité ci-dessus, un compte bancaire n'aurait pas été déclaré.

Contrairement à l'hypothèse émise, les AS ne trouvent pas que le devoir de collaborer et de renseigner des usagers-ères est une atteinte à leur sphère privée. Au contraire, ce devoir semble légitime pour déterminer le droit des usagers-ères de prétendre à l'aide sociale et utile dans le travail quotidien de l'AS.

---

<sup>19</sup> Annexe 2 : droits et devoirs des bénéficiaires

## 4.2. La réaction des usagers-ères face au devoir de collaborer et de renseigner

De manière générale, la majorité des AS disent que les gens sont conscients que s'ils viennent demander de l'aide, ils doivent fournir des informations sur leur situation. Certains-usagers-ères trouvent qu'il y a beaucoup de documents à fournir. Ils/elles ressentent également un manque de confiance en eux de la part des professionnels-les. Un-e AS explique que de manière générale, la collaboration se passe bien parce que les usagers-ères n'ont pas le choix (art. 12 LIAS, art. 24 RELIAS). S'ils/elles refusent de collaborer et de renseigner, l'aide sociale ne leur sera pas attribuée. L'important est de poser un cadre clair aux usagers-ères sur les informations qu'ils/elles doivent transmettre : l'AS a besoin des informations qui modifient leur droit à l'aide sociale, les autres informations ne le/la regarde pas (art. 12 LIAS, art. 24 RELIAS).

Dans certaines situations, le devoir de collaborer et de renseigner n'est pas simple pour les usagers-ères. Par exemple, dans les cas où l'aide sociale intervient pour une personne du ménage. Dans l'aide sociale, tout le ménage est pris en compte dans le calcul, pas uniquement la personne qui vient demander de l'aide (art. 2 al. 4 LIAS, art. 3 RELIAS). Les autres personnes formant le ménage doivent aussi fournir les documents nécessaires à établir leur fortune. Et ces personnes sont parfois réticentes à fournir ces informations parce qu'elles ne veulent pas dévoiler leur intimité alors que ce n'est pas elles qui demandent de l'aide. Dans des cas comme celui-là, l'AS convoque l'utilisateur-ère et la/les personne(s) du ménage à un entretien pour expliquer la situation. Et si cette/ces personne(s) refuse-ent de fournir les documents, l'aide sociale ne sera pas versée.

Un-e AS décrit également que dans certains cas, il/elle doit rappeler régulièrement le devoir de collaborer et de renseigner aux usagers-ères : *« on se retrouve à savoir trois mois après qu'ils habitent avec quelqu'un. Pourtant, ils signent chaque mois. Je leur dit bien : est-ce que votre ménage a changé ? Ils disent non et trois mois plus tard, tu découvres que si. Ils habitent avec quelqu'un. Mais du coup, ça change le budget d'aide sociale. »* L'AS se demande si les usagers-ères comprennent réellement ce qu'est le devoir de collaborer et de renseigner, s'ils/si elles saisissent son importance, s'ils/si elles essaient d'obtenir plus d'aide sociale ou s'ils/si elles ont peur des conséquences.

L'un-e des AS va encore plus loin en disant qu'il y a peu d'utilisateurs-ères qui prennent au sérieux le devoir de renseigner et de collaborer. Selon lui/elle, les autres usagers-ères s'en moquent et leur signature sur un document a peu de valeur. Pour donner un exemple, l'AS raconte qu'une personne lui avait signé un document certifiant qu'elle n'avait pas de véhicule à son nom. Cette personne a quitté le CMS à bord d'une berline allemande coûteuse. Par la suite, l'AS a découvert que non seulement le véhicule appartenait à l'utilisateur-ère, mais qu'il/elle en possédait d'autres. Pour lui/elle, l'important est de trouver l'équilibre entre le contrôle et l'accompagnement de la personne, d'être le/la garant-e du cadre de l'aide sociale,

que le contrôle se fasse dans le respect de la personne et de garder cette ligne de conduite tout au long de son intervention.

De manière générale, les usagers-ères réagissent plutôt bien au devoir de collaborer. D'ailleurs, selon les AS, la majorité des usagers-ères trouvent normal de donner des informations sur leur vie personnelle pour permettre de définir leur droit à l'aide sociale, même si certains-es trouvent qu'il y a beaucoup de documents à apporter et que cela prouve un manque de confiance en eux de la part des professionnels-les. Mais en entendant le récit d'autres AS, ce contrôle n'est-il pas nécessaire ? La question peut se poser si, effectivement, certains-es usagers-ères ne se rendraient pas compte de l'importance de communiquer les informations, voire ne prennent pas au sérieux le fait de démontrer son indigence.

## 5. La procuration générale

En rappel, la procuration générale est un document que l'usager-ère a l'obligation de signer pour pouvoir demander l'aide sociale (cf. *Cadre conceptuel*, chap. 1.2, annexe 1). Cette procuration permet à l'AS en CMS d'interpeller de multiples collaborateurs afin d'établir les droits des usagers-ères aux prestations de l'aide sociale. Un recours a été déposé contre l'utilisation de cette procuration, rejeté par le tribunal fédéral (ATF 138 I 331). Mais que pensent les AS valaisans-nes de cette procuration et quelle est la réaction des usagers-ères ?

### 5.1. La procuration générale vue par les AS

De manière générale, la procuration est utile, voire essentielle pour les AS : « *dans le cadre d'un CMS, on fait tellement de démarches dans tous les domaines que si chaque fois je devais faire une procuration pour l'AI, l'ORP, pour la caisse maladie, je passerais ma journée à faire des procurations.* » Sans elle, l'AS ne pourrait pas réaliser son travail.

Pourtant, les AS s'accordent à dire qu'elle est trop vaste et qu'elle donne trop de pouvoir à l'AS. Il faudrait que la procuration soit plus ciblée. Mais, comme l'explique un-e AS, la quantité de travail qu'ils/elles ont au quotidien ne facilite pas cette personnalisation : « *C'est vrai que peut-être il faudrait... Mais on a déjà tellement de boulot. Mais je me dis peut-être que oui, il faudrait la personnaliser à chaque fois cette procuration en disant : 'dans votre situation, moi j'ai besoin de cette procuration pour entreprendre telle ou telle démarche.' Parce que c'est vrai que l'on peut demander n'importe quoi à n'importe qui avec ce papier.* » Selon la décision du tribunal fédéral, l'AS ne peut pas disposer de cette procuration comme bon lui semble. Il en va de sa responsabilité de l'utiliser qu'en dernier recours et de manière proportionnée pour atteindre le but visé (ATF 138 I 331). Un-e des AS interrogées n'approuve pas l'utilisation de cette procuration générale. Il/elle dit qu'à la place de l'usager-ère, il/elle refuserait de la signer : il/elle ne voit pas pourquoi il/elle permettrait quelqu'un d'avoir le pouvoir de connaître autant sur sa vie. Il/elle trouve cette procuration incorrecte.

Les AS ont trouvé une manière de palier à la largesse de cette procuration. Ils/elles l'utilisent particulièrement pour les démarches administratives comme la demande d'une facture originale ou une copie de la police d'assurance. Dès qu'il y a une démarche plus spécifique à réaliser et qui pourrait porter des conséquences plus importantes à l'usagers-ères, comme interpeller un employeur par exemple, l'AS demande l'autorisation aux usagers-ères pour le faire, ce qui est conforme à la décision du tribunal fédéral (ATF 138 I 331).

La procuration générale est jugée par les AS utile mais vaste. Certains-es AS trouvent trop important le pouvoir qu'elle leur confère. Il est vrai que l'arrêt du tribunal fédéral (ATF 138 I 331) leur donne effectivement un important pouvoir : il revient de leur responsabilité d'utiliser la procuration de manière proportionnée et en dernier recours. L'un-e des AS rejoint le point de vue des recourants de Berne qui est que cette procuration est trop intrusive

dans la sphère intime des usagers-ères. Par contre, l'arrêt du tribunal fédéral n'empêche pas les AS de spécifier cette procuration de cas en cas. Mais même si elle est jugée trop vaste, il serait difficile dans la pratique de l'adapter à chaque personne car les AS manquent de temps pour le faire dans leur travail quotidien. N'y aurait-il pas un moyen de spécifier cette procuration sans qu'il y ait des conséquences trop lourdes pour les AS ? Les CMS ne pourraient pas préparer diverses procurations pouvant être plus facilement adaptées à chaque cas ?

## 5.2. La procuration générale vue par les usagers-ères

Selon la majorité des AS, les usagers-ères réagissent bien face à la procuration générale et la signent volontiers. Un-e AS a expliqué qu'il/elle a rencontré des difficultés une fois en huit ans avec un-e usager-ère qui a déchiré la procuration. L'important est d'être clair avec les gens, notamment en leur expliquant la manière dont la procuration sera utilisée. Un-e des AS la présente même comme un outil de travail qu'il/elle utilise selon les besoins de la situation. Parfois, comme l'explique un-e autre AS, les usagers-ères qui ont de nombreuses difficultés administratives, se retrouvent soulagés-es quand l'AS leur annonce qu'il/elle va pouvoir s'occuper de toutes les démarches administratives grâce à la procuration. Un-e autre AS explique que les gens qui refusent de la signer sont, en général, des gens qui ont des choses à cacher. Mais en cas de refus, cet-te AS informe les personnes qu'il/elle se retrouve dans l'impossibilité de les aider car il/elle ne peut pas travailler sans communiquer.

Pourtant, selon un-e autre AS, cette procuration fait également peur aux gens parce qu'elle est très vaste. Il/elle les rassure en expliquant que cette procuration est signée pour tout demandeur-euse d'aide sociale sans distinction. Mais l'AS pense que cette peur prouve que la procuration n'est pas assez ciblée. Un-e AS se dit choqué-e par le désintérêt des usagers-ères pour cette procuration : ils/elles la signent sans chercher à savoir à quoi sert la procuration. C'est l'AS qui les interpelle sur ce sujet et leur explique. Celui/celle-ci a le sentiment que les usagers-ères n'ont pas conscience de ce que la procuration implique.

Les réactions face à la procuration générale sont très différentes selon les usagers-ères, même si la majorité d'entre eux la signent sans difficultés. Certains-es éprouvent de la peur, d'autres montrent leur ignorance voire leur indifférence. Mais au fond, est-ce que les usagers-ères ont-ils vraiment le choix de la signer ? Cette procuration fait partie de la procédure de l'aide sociale : si les usagers-ères ne la signent pas, la procédure de demande d'aide sociale ne pourra pas se réaliser (annexe 3). De plus, comme l'a indiqué l'un-e des AS, si les usagers-ères refusent de la signer, ce serait parce qu'ils/elles auraient quelque chose à cacher. Dans ce cas-là, comment pourraient-ils/elles défendre ses droits face à la protection de la sphère privée ? D'ailleurs, l'un-e des AS explique clairement qu'il/elle refuserait de la signer trouvant qu'elle confère trop de pouvoir aux AS. Est-ce que celui/celle-ci aurait-il/elle quelque chose à cacher ? Les travailleurs-ses sociaux-ales pratiquent un métier avec des

valeurs fortes de justice sociale et de respect des droits de l'homme (cf. *Cadre conceptuel*, chap. 1.1). Dans cette configuration, l'utilisation de la procuration générale comme édictée par le tribunal fédéral (cf. *Cadre conceptuel*, chap. 1.2) ne poserait pas de difficultés. Mais est-ce que tous les AS respectent ces valeurs et sont-ils/elles bienveillants-es ? Dans ce cas-là, la procuration générale ne leur donnerait pas trop de pouvoir au point d'en devenir un abus ? Et la procuration générale ne deviendrait-elle pas une atteinte à la sphère privée des usagers-ères ?

## 6. La dénonciation, le signalement et le témoignage

Dénoncer un abus d'aide sociale, témoigner ou signaler un-e usager-ère à APEA pour des violences par exemple, sont des situations où les AS en CMS se retrouvent face à l'obligation légale de transmettre des informations intimes sur leur usager-ère (cf. *Cadre conceptuel*, chap. 2.2.3). Comment ces situations particulières sont-elles vécues par les AS ?

### 6.1. Le positionnement des AS qui n'ont jamais rencontré une situation de signalement, de dénonciation et de témoignage

De manière générale, ces AS ne pensent pas au témoignage devant un tribunal, ni à la dénonciation pour abus d'aide sociale, mais au signalement à l'APEA (art. 54 Lje et art. 443 al. 2 CC). L'un-e des AS confie qu'il/elle craint cette situation. Par exemple, pour l'instauration d'une mesure de protection de l'adulte, il/elle se demande quel serait le moment opportun de signaler l'usager-ère et si ce signalement sera véritablement un mieux pour lui/elle. Par contre, concernant le signalement d'une situation de maltraitance d'un enfant, il/elle n'hésiterait pas et le signalement ne l'inquiéterait pas. Un-e autre AS qui n'a jamais eu besoin de signaler confie qu'il/elle ne se réjouit pas de le faire, mais que si la situation nécessite une telle action, il/elle n'hésiterait pas. Il/elle pense que dans ce genre de situation, l'important est de rapporter des faits, non des soupçons, et d'essayer d'être mesuré.

Ces AS ne se réjouissent pas de devoir signaler à l'APEA des situations d'aide ou de maltraitance. Par contre, une différence est distincte entre le signalement d'un enfant et d'une personne majeure : pour l'adulte, la peur des conséquences et de l'efficacité de la mesure ressort ; par contre, pour l'enfant, le signalement semble nécessaire.

### 6.2. Le signalement à l'Autorité de protection de l'enfant et de l'adulte

Pour les AS, le fait de signaler est une décision importante qu'ils/elles doivent prendre. Comme l'explique un-e AS : « *c'est l'une des questions qui me travaille le plus. [...] Parce que la machine, elle est lourde si l'on signale. Alors, est-ce que ça vaut la peine de lancer la machine ou est-ce que ça ne vaut pas la peine. C'est une grande question.* » Lors d'un signalement, les usagers-ères doivent se rendre devant l'APEA où elle déterminera si la personne met en danger lui ou autrui et si une mesure de protection est nécessaire. Pour les enfants, l'APEA requière en général une enquête auprès de l'office pour la protection de l'enfant pour déterminer s'il y a un cas de maltraitance ou de danger dans le développement de l'enfant afin de prendre les mesures appropriées. Lors de ces instructions, des professionnels-les peuvent être interrogés comme le référent d'addiction valais, le médecin, l'école,..., et même parfois des proches des usagers-ères. Beaucoup de personnes sont donc

prises au courant qu'un office cherche des informations. De plus, la décision de l'APEA peut être prise à l'encontre de l'avis des usagers-ères et ceux-/celle-ci se trouvent dans l'obligation de se soumettre à cette décision (cf. *Cadre conceptuel*, chap. 1.5.2). D'ailleurs, les AS prennent rarement seuls-es la décision de signaler. Ils/elles en parlent avec leur(s) collègue(s) ou avec des référents faisant partie d'autres CMS. Certains-es aiment avoir l'avis et/ou l'appui du médecin dans cette démarche. C'est une décision qui mérite de la réflexion et du temps, sauf si la situation est extrêmement grave comme de la maltraitance physique visible chez un enfant. Dans ce cas-là, le signalement est obligatoire selon la loi (art. 54 Lje).

En général, l'utilisateur-ère est au courant de la démarche. Les AS lui expliquent la raison du signalement et le but de celui-ci. L'un-e des AS avertit l'utilisateur-ère qu'il est important qu'il/elle collabore avec l'APEA, qu'il/elle a le droit de s'exprimer, de se défendre et d'avoir une opinion différente de lui/d'elle. Cette AS essaie également parfois de dédramatiser la situation, notamment pour le signalement des enfants : *« si on prend l'exemple des enfants, si on dit signalement à l'Office pour la protection de l'enfant, enfin à l'Autorité de protection de l'enfant et de l'adulte par le biais de l'Office pour la protection de l'enfant, ils [les parents] voient tout de suite le retrait des enfants. Or, il y a plein de mesures avant d'en arriver là. Et il y a des mesures qui sont... Il y a un éducateur, par exemple, qui vient à domicile de temps en temps. On essaie d'expliquer aux gens que l'on n'est pas en train de dire que ce sont des mauvais parents. Alors à part s'ils les frappent ou s'ils les ont agressés, voilà, ça c'est autre chose. Mais des fois si c'est des questions où ils sont complètement à l'ouest au niveau de l'éducation, on essaie de leur expliquer : ' mais ça, ça va vous aider, ça va vous donner des méthodes pour, après, vous en sortir, et puis que ça veut pas dire que vous serez toute votre vie suivi. ' [...] Donc on essaie de dédramatiser en disant : ' si c'est vraiment grave, il y a de toute façon une enquête et puis là vous serez coincé. On est d'accord. Mais si ce n'est pas grave au point de vue vital ou dans le développement vraiment fort de l'enfant, vous aurez de l'aide plutôt. ' En principe, ça se passe relativement bien. »*

Le signalement n'est pas un geste courant dans le travail des AS en CMS. De plus, un-e AS confie notamment que lorsqu'un-e usager-ère a des difficultés dans la gestion des affaires administratives, il/elle essaie de mettre en place des solutions pour l'aider avant de songer à l'instauration d'une mesure protectrice comme la nomination d'un-e curateur-trice. Un-e AS considère le signalement comme l'un de ses devoirs d'AS : il faut signaler si la situation est grave et qu'elle ne peut être résolue sans une mesure plus lourde.

La décision du signalement est un processus impliquant de la réflexion et la vérification si celui-ci sera bénéfique pour les usagers-ères. Le signalement est utilisé en dernier recours par les AS. Mais les AS semblent oublier que le signalement est une obligation légale incombant à leur rôle d'exécuteur de tâche publique (cf. *Cadre conceptuel*, ch. 6.5)

### 6.3. Le lien avec l'usager-ère suite à un signalement

Le fait que l'AS puisse garder un lien avec l'usager-ère et continuer à travailler avec lui suite à un signalement varie beaucoup selon les personnes et le contexte. Dans certaines situations, il est impossible de continuer à travailler avec la personne et un changement d'AS est nécessaire. Dans d'autres situations, il faut laisser du temps pour que le lien se reforme comme l'explique un-e AS : *« pendant quelque temps on faisait le strict minimum. On faisait le budget, au revoir et merci. Et puis, petit à petit, c'est revenu. Je pense qu'il lui a fallu digérer et puis comprendre [le signalement des enfants]. Parce que je lui ai dit au début : 'je n'ai pas fait ça contre vous, j'ai fait ça pour vos enfants parce que j'avais du souci.' Il a fallu un peu attendre. »* Et pour finir, dans certaines situations, il n'y a pas de difficulté à garder le lien avec les personnes suite au signalement. Certains-es usagers-ères viennent même parfois remercier les AS parce que le signalement a abouti à une solution qui les a aidés-es.

Le signalement est un changement important pour les usagers-ères, mais également pour la réalisation du travail de l'AS. Ce qui prouve que le signalement n'est pas un geste simple à réaliser.

### 6.4. Le témoignage de l'AS

Le témoignage ne semble pas être la plus grande préoccupation des AS en CMS. Parmi le groupe des AS interrogés-es, un-e seul-e AS a témoigné au tribunal. Il/elle explique son expérience : *« j'ai été convoqué deux fois au tribunal pour une histoire de divorce. Là, on doit répondre. On reçoit une convocation du tribunal. On formalise. Le tribunal nous demande d'ailleurs l'autorisation de notre employeur pour nous délier du secret de fonction dans le cadre de cette citation. Ce n'est pas le pire. Je me rappelle une fois que quelqu'un m'avait convoqué dans le cadre de son divorce. Il pensait que j'allais être son allié. Mais ça a fait l'effet contraire. Mais après, il est revenu causer avec moi, il n'y a pas eu de soucis. »*

Le témoignage n'est pas une préoccupation pour les AS.

### 6.5. La dénonciation pour l'abus d'aide sociale

La dénonciation pour abus de l'aide sociale est une composante entière du travail quotidien de l'AS (art. 15bis al. 3 LIAS). En effet, chaque fois qu'une nouvelle demande d'aide sociale est déposée ou que le budget pour un mois est réalisé, les AS doivent faire remplir des documents aux usagers-ères afin qu'ils/elles annoncent leur fortune, leur revenu, leur loyer, ..., et, pour le budget particulièrement, s'il y a eu une modification dans leur situation pouvant modifier leur droit à l'aide sociale. Comme mentionné précédemment dans le texte,

l'AS en CMS n'a pas seulement un rôle d'accompagnement de la personne, mais également un rôle de contrôle. Quand il y a un abus de l'aide sociale, l'AS doit le dénoncer.

Comme l'exprime l'un-e des AS, son rôle est d'être vigilant face à ces abus. Il/elle explique que les AS doivent arrêter d'être naïfs-ves : tout n'est pas transparent et tout le monde n'est pas honnête. C'est à l'AS de réagir face à ces abus. L'important est de contrôler dans le respect, en étant garant du cadre de l'aide sociale et en gardant toujours la même ligne de conduite par rapport aux abus. D'ailleurs, l'AS explique qu'en « ne se faisant pas avoir » par les usagers-ères, en prenant sur le fait les abus et en ne variant pas sa ligne de conduite, les usagers-ères prennent confiance en lui au point où ils/elles se dénoncent d'eux/elles-mêmes en cas de fraude. Mais l'AS déplore le fait que les AS sont peu équipés-es et formés-es face à ces abus.

La restriction de la protection de la sphère privée dans la procédure de demande d'aide sociale est faite pour éviter les abus (cf. *Cadre conceptuel*, chap. 2.1.10). Et il est demandé aux AS d'effectuer ce contrôle. Mais ce contrôle est paradoxal face au rôle d'accompagnant qu'ont les AS. Les AS ont-ils/elles été formé à réagir correctement face à ces abus et à leur rôle de « police » ?

## 7. Les conséquences de la violation du secret

En cas de violation du secret, les AS peuvent être poursuivis-es par l'utilisateur et subir des conséquences comme une amende à payer, la perte de leur emploi... En sachant que les AS sont confrontés-es tous les jours à la réception d'informations confidentielles et à leur transmission, craignent-ils/elles les conséquences ?

L'un-e des AS se préoccupe des conséquences de la violation du secret, mais pour ce qui concerne les usagers-ères. Il/elle ne s'inquiète pas pour lui/elle-même. Il/elle s'interroge sur le pouvoir qu'il/elle a sur les usagers-ères : *« On a quand même la responsabilité de ne pas dire n'importe quoi à n'importe qui. Et pas qu'on use et qu'on abuse de la procuration ou je ne sais quoi. »*

Les autres AS ne se préoccupent pas forcément des conséquences. L'un-e explique qu'il/elle agit toujours selon son éthique car il/elle n'a pas d'autres outils pour l'aider. Et s'il/elle trahit le secret, il/elle a le sentiment de le faire « justement ». Pour d'autres AS, la protection de la sphère privée est tellement intégrée qu'elle est devenue un réflexe : les conséquences ne sont donc pas une préoccupation pour eux/elles.

Malgré tout, un-e AS explique que la violation du secret professionnel fait vite peur aux professionnels-les car personne ne souhaite se faire attaquer pour une erreur professionnelle. Dès lors, il/elle fait automatiquement attention au respect de la sphère privée. Il/elle dit que la procuration générale et le fait d'expliquer clairement les différentes démarches aux usagers-ères est une première protection. Mais il/elle dit également que ses collègues lui ont conseillé de prendre une protection juridique car il y a des usagers-ères qui peuvent accuser l'AS de violation du secret sans pour autant que ce soit fondé. Un-e AS confirme cela en disant que certains-es usagers-ères utilisent le secret des AS en les menaçant régulièrement de les dénoncer et de les attaquer pour transgression de la protection de la sphère privée. Il faut surtout être vigilant avec des personnes dites « procédurières » qui effectuent régulièrement des poursuites judiciaires.

Mais la protection de la sphère privée est aussi une notion à relativiser. Pour certains-es usagers-ères, la protection de la sphère privée est très importante ; tandis que pour d'autres, ce n'est pas le cas, comme l'explique un-e AS : *« par rapport au secret, nos bénéficiaires sont tous contents qu'on le garantisse. Mais certains n'ont pas peur d'étaler sur la place publique qu'ils viennent au CMS. On se fait saluer des fois à voix très haute au magasin. Dans les commerces, c'est : ' bonjour Monsieur, bonjour Madame, comment ça va ? Je peux passer vous voir cet après-midi ? ' Pour des gens, il n'y a aucun souci. C'est sûr qu'il y a de tout. Il y en a qui nous évitent et qui rougissent et d'autres qui prennent rendez-vous en public. »*

Les AS ne se préoccupent pas vraiment des conséquences qu'ils/elles peuvent subir en cas de violation du secret. Pourtant, les AS se protègent contre ces conséquences en utilisant la procuration générale, en étant clair dans leur démarche avec les usagers-ères et en souscrivant une protection juridique. Il est étonnant que les usagers-ères utilisent la menace pour transgression de la protection de la sphère privée contre les AS. Est-ce pour défendre leurs droits ou pour de la pure l'intimidation ? Cette question apporte également un aperçu des pressions que peuvent subir les AS sur la question de la protection de la sphère privée des usagers-ères.

## 8. Évaluation des hypothèses suite à l'analyse

Pour réaliser cette recherche de terrain dans le but de répondre à la question de recherche, deux hypothèses ont été émises : « le respect de la sphère privée des usagers-ères est une dimension essentielle de l'activité quotidienne de l'AS en CMS » et « l'AS en CMS estime que dans le domaine de la protection de la sphère privée, il existe souvent une incompatibilité entre le point de vue légal, le point de vue déontologique, le point de vue éthique et les nécessités liées à l'action professionnelle ». Les hypothèses émises avant la recherche sur le terrain se sont-elles vérifiées ?

### 8.1. **Évaluation de la première hypothèse : « le respect de la sphère privée des usagers-ères est une dimension essentielle de l'activité quotidienne de l'AS en CMS »**

Pour commencer, les AS voient en la protection de la sphère privée un droit dû aux usagers-ères : le droit d'être respectés-es et d'être protégés-es. Ces valeurs sont essentielles dans l'essence même du travail des AS. Elles permettent d'entrer en lien avec les usagers-ères. Sans lien avec ceux/celles-ci, les AS se retrouvent dans une presque incapacité à les accompagner vers la recherche de leur autonomie financière.

Ensuite, la protection de la sphère privée est importante dans leur quotidien professionnel. Les AS travaillent en communiquant, que ce soit avec d'autres professionnels, des proches, des amis ou les usagers-ères eux/elles-mêmes. Sans communication, l'AS ne peut remplir son rôle d'accompagnant. La question de la protection de la sphère privée à travers les nombreuses communications interpelle les AS dans leur volonté de la respecter. Certains-es AS considèrent même cette protection comme faisant partie du fondement de leur métier et de leur posture professionnelle.

De plus, le cadre légal de la protection de la sphère privée est utile dans le travail des AS. Non seulement il permet d'entrer en lien avec l'usager-ère, mais il a également un rôle de protection et de mise en confiance de ce/cette dernier-ère. Même si parfois, il prend l'aspect d'une règle à ne pas enfreindre.

Il est important également de mentionner que l'éthique des AS, leur déontologie et le cadre légal diffèrent sur certains points. Et les AS suivent selon la situation ou le contexte telle ou telle norme. Mais ce travail écrit ne révèle pas la raison qui pousse un AS à suivre une norme plutôt qu'une autre. De plus, la plupart des AS souhaiteraient avoir des règles plus claires quant aux informations qu'ils/elles peuvent transmettre et à qui. La question est sous quelle forme combler cette lacune et si ce complément incomberait à la formation initiale des AS

en CMS, aux CMS, à l'Etat ou à l'AS lui-même. Ce qui est sûr, c'est que le cadre légal de la protection de la sphère privée est un sujet complexe. Les AS se guident actuellement grâce à leur conscience professionnelle, à leur éthique, en mettant l'intérêt des usagers-ères au centre de leur intervention.

Enfin, l'une des questions posées est de savoir si les conséquences en cas de violation du secret préoccupaient les AS. Il en est ressorti un élément paradoxal : les AS ne s'en préoccupent pas selon leurs dires ; mais en même temps, ils/elles se protègent par la procuration générale, les documents signés, voir une assurance personnelle. De plus, certains-es usagers-ères les menacent de les dénoncer pour violation de leur sphère privée. De ce point de vue, il semble que les conséquences prennent malgré tout une certaine importance. D'ailleurs, en ce sens, la procédure dans la demande d'aide sociale inclut certaines protections utilisées par les AS comme les documents écrits qui doivent être signés par les usagers-ères. À croire que la menace de la violation de la protection de la sphère privée n'est pas une notion nouvelle dans le travail des AS en CMS.

Pour terminer, la protection de la sphère privée a une dimension importante dans le travail des AS en CMS. Qu'elle le soit par son utilité, par la crainte de sa transgression ou par la pression qu'elle peut imposer aux AS, elle est omniprésente dans leur travail quotidien.

## **8.2. Évaluation de la deuxième hypothèse : « l'AS en CMS estime que dans le domaine de la protection de la sphère privée, il existe souvent une incompatibilité entre le point de vue légal, le point de vue déontologique, le point de vue éthique et les nécessités liées à l'action professionnelle »**

En premier lieu, lors de la communication d'informations, il est plus ou moins difficile que le cadre légal, l'éthique et la déontologie soient compatibles : cela dépend des personnes avec qui l'AS partage des informations et selon le contexte dans lequel cette transmission s'inscrit. Lors de la communication avec des personnes privées, l'éthique, le cadre légal et la déontologie correspondent : aucune information n'est transmise sans l'accord de l'usager-ère. Par contre, avec les proches, les AS suivront plus facilement leur éthique selon le contexte : ils/elles reconnaissent dans les proches des personnes ressources qui pourraient aider les usagers-ères. Cette manière de faire peut aller à l'encontre du cadre légal et de la déontologie. Toutefois, les AS essaient tout de même de demander l'autorisation aux usagers-ères de communiquer avec leurs proches. Dans ce cas-là, le cadre légal et la déontologie sont respectées. Ensuite, avec les autorités, les AS communiquent plus facilement et suivent principalement leur éthique : pour eux, l'important est de mettre le

bien-être de l'usager-ère au centre de leur intervention. Et parfois, la communication est nécessaire quand c'est une question de protection de la société. En outre, la communication au sein du réseau est essentielle pour les AS. Mais de manière générale, ils/elles demandent à l'usager-ère quelles informations ils/elles peuvent communiquer : cet échange est essentiel pour éviter de trahir la confiance de l'usager-ère. Cette manière de faire correspond à leur éthique, au cadre légal et à la déontologie. Avec les communes, la communication est plus compliquée : celles-ci peuvent faire pression sur les AS pour obtenir des informations supplémentaires et non essentielles sur les usagers-ères. La pression est d'autant plus grande si les employés-es communaux-ales sont d'un parti politique avec une idéologie opposée au travail qu'effectuent les AS. Ceux/celles-ci émettent également des craintes quant à la protection des informations privées concernant les usagers-ères par les employés-es communaux-ales : ils/elles ne sont pas des professionnels-les du domaine social qui ont acquis une posture professionnelle impliquant le respect et le non-jugement. Mais il est tout de même important de relever que la communication avec certaines communes se passe très bien.

En deuxième lieu, un point qu'il est important de soulever est de savoir ce que pensaient les AS du devoir de collaborer et de renseigner de l'usager-ère. Etonnamment, il s'est révélé que le cadre légal imposé correspond à l'éthique des AS. Pour eux/elles, ce devoir est normal : il permet de prouver l'indigence des demandeurs-euses de l'aide sociale et il facilite le travail des AS. D'ailleurs, la majorité des usagers-ères trouve également normal qu'ils/elles doivent prouver leur indigence.

En troisième lieu, le questionnement se portait sur la procuration générale, notamment à cause du recours déposé auprès du tribunal fédéral contre son utilisation, les recourants la trouvant trop intrusive dans la sphère privée des usagers-ères (ATF 138 I 331). Les AS la trouvent utile mais trop générale. À ce niveau-là, l'éthique, la déontologie et le cadre légal ne correspondent pas totalement. D'ailleurs, les AS ont aménagé son utilisation pour qu'elle se rapproche de leur éthique : dès qu'ils/elles doivent faire des démarches autres que purement administratives, ils/elles demandent l'autorisation aux usagers-ères de communiquer. Et les usagers-ères ont également différentes réactions face à cette procuration : même si la majorité d'entre eux-elles la signe facilement, ils/elles sont plusieurs à la craindre. Il est également intéressant de relever qu'il n'y a qu'un-e seul-e AS qui est contre l'utilisation de cette procuration, rejoignant le point de vue des recourants du canton de Berne. Cette procuration donne beaucoup de pouvoir à l'AS et c'est donc à lui/elle de décider la manière dont il/elle va l'utiliser.

En quatrième lieu, le signalement est utilisé en dernier recours par les AS. Ceux/celles-ci tentent tout d'abord de remédier par leur intervention aux difficultés. Par contre, s'il s'avère que leur intervention n'est pas suffisante, ils/elles signalent. Pour eux, le signalement fait partie de leur devoir d'AS : le cadre légal correspond donc à leur éthique.

En cinquième lieu, la dénonciation pour abus d'aide sociale fait partie intégrante du travail des AS en CMS. De manière générale, peu d'AS ont réagi négativement face à cette dénonciation. Mais l'un-e d'entre eux regrette son manque de formation face à la dénonciation.

Pour terminer, l'hypothèse énoncée n'est pas validée. Les AS agissent principalement selon leur éthique. Celle-ci implique de mettre le bien-être de l'utilisateur au centre de leurs interventions. Et souvent, en se basant sur ce principe, les AS agissent en respectant le cadre légal : ils/elles demandent régulièrement l'autorisation aux usagers-ères de communiquer. Il n'existe donc pas « souvent » une incompatibilité entre le cadre légal, la déontologie et l'éthique, mais il existe malgré tout cet écart, particulièrement concernant l'utilisation de la procuration générale.

# Conclusion

## 1. Bilan de la recherche

Cette recherche a permis de mettre en avant plusieurs points importants.

Tout d'abord, les usagers-ères se rendant dans un service social pour demander de l'aide matérielle ont l'obligation de dévoiler une grande partie de leur vie privée. En cas de refus, ils/elles voient leur droit à l'aide sociale refusé.

Puis, les AS en CMS travaillent dans un contexte particulier face à des usagers-ères qui se retrouvent dans l'obligation de demander de l'aide afin de combler des besoins vitaux. Les AS se retrouvent à assumer un double rôle : accompagner les usagers-ères à travers leur(s) difficulté(s) et contrôler les informations qu'ils/elles transmettent afin d'éviter les abus de l'aide sociale. Et selon l'analyse, les AS sont peu formés-es et peu équipés-es face à ce rôle de « policier-ère ».

Ensuite, le cadre légal entourant la protection de la sphère privée des usagers-ères est complexe. Les informations que les AS peuvent transmettre ou non et à qui ne sont pas toujours évidentes, ce d'autant plus que les AS sont confrontés-es tous les jours à la communication avec des tiers. Selon le type de personne avec qui les AS communiquent, il est plus difficile pour eux/elles de respecter le cadre légal : celui-ci peut se différencier de leur éthique, comme dans la communication avec les proches.

Et puis, actuellement, le cadre légal n'est pas clair pour les AS en CMS. La doctrine ne détermine pas si les AS sont soumis-es au secret de fonction ou au devoir de discrétion.

De plus, les AS ont manifesté leur besoin d'avoir des directives plus précises concernant la transmission des informations. Les pistes proposées par les AS sont des directives à l'interne du CMS dans lequel ils/elles travaillent ou des flyers récapitulatifs de manière à ce que le cadre légal de la protection de la sphère privée devienne un véritable outil de travail pour eux/elles.

Malgré tout, la protection de la sphère privée est un élément important dans le travail quotidien des AS. Elle permet de mettre l'utilisateur en confiance, d'entrer en lien avec lui et de lui montrer du respect. Pour certains-es AS, la protection de la sphère privée fait partie des fondements de leur métier.

En conclusion, de quelle manière l'assistant-e social-e des centres médico-sociaux valaisans romands protège-t-il/elle la sphère privée des usagers-ères dans son travail quotidien ? Je répondrai qu'il/elle les protège principalement par son éthique et son professionnalisme, en recherchant incessamment l'intérêt de l'utilisateur avant tout.

## 2. Les difficultés rencontrées

Durant l'exécution de cette recherche, j'ai rencontré plusieurs difficultés.

La première est l'appropriation du langage juridique. Il est vrai que le vocabulaire utilisé n'est pas habituel : me plonger dans des recueils de droit me prenait beaucoup de temps. Je me devais de vérifier chaque définition et chaque terme utilisé afin d'être certaine de ma compréhension. De plus, j'ai dû apprendre à me référer aux textes de lois, à savoir ce qu'est une jurisprudence, l'importance de celle-ci et comment réaliser des recherches juridiques.

Ce qui m'amène à ma deuxième difficulté : mes limites dans la connaissance du droit. Je ne suis pas juriste et je n'ai pas eu de formation particulière en la matière. J'ai dû apprendre à accepter les limites de ma compréhension. J'ai également eu beaucoup de chances d'avoir des proches qui ont pu m'aiguiller dans ces limites.

En outre, l'une de mes plus grandes difficultés était le manque d'ouvrage concernant le secret dans le travail social suisse. Les seuls livres que j'ai trouvés traitant de ce sujet étaient des livres français dont la juridiction ne correspond pas à celle utilisée en Suisse. J'ai été étonnée de découvrir que ce sujet a peu été traité, alors que je lui donne personnellement une grande importance. J'ai donc dû lire diverses lois et les interpréter pour l'usage de l'AS en CMS.

Pour terminer, je regrette de ne pas avoir été plus en profondeur dans certaines de mes interrogations lors des entretiens. Je me suis rendue compte lors de mon analyse que certaines questions auraient pu être plus approfondies et qu'elles auraient amené une autre force à ce travail. Par exemple, lors de l'analyse, j'ai demandé aux AS si, pour eux/elles, il y avait une différence entre l'éthique, la déontologie et le cadre légal (cf. *Analyse*, chap. 1.3). Je regrette de ne pas avoir demandé dans quel contexte les AS suivent plutôt leur éthique, le cadre légal ou la déontologie.

### 3. Les limites de la recherche

L'une des premières limites est la barrière de la langue. Ne maîtrisant pas suffisamment l'allemand, je n'ai pas pu aller interroger des AS germanophones. Il aurait été intéressant de voir si les réponses des AS germanophones à mon questionnaire auraient été les mêmes que les AS francophones.

Ensuite, j'ai interrogé huit AS. Chaque AS avait une vision différente du sujet, même si certaines réponses se ressemblaient. En interrogeant un plus grand nombre, je peux émettre l'hypothèse qu'il y aurait eu encore plus de différences : il y aurait peut-être eu d'autres difficultés mises en avant, d'autres pistes d'intervention et des méthodes de travail différentes.

Et puis, je me suis limitée à interroger les professionnels-les. Les usagers-ères m'auraient peut-être donné encore une autre vision du sujet avec des problématiques non envisagées ou des impacts différents sur leur vie quotidienne.

De plus, ce travail a été traité uniquement par ma personne. Malgré ma volonté d'être objective, je ne peux assurer que je n'ai pas influencé les personnes interrogées.

Pour terminer, l'analyse ne répond qu'à ma seule interprétation. J'ai voulu rester le plus fidèle possible aux propos que les AS ont tenu, mais je ne peux garantir que ma vision de la problématique et mon interprétation du monde n'aient pas influencé mon analyse.

## 4. Les découvertes personnelles et professionnelles

Sur un plan personnel, j'ai découvert à quel point un tel travail peut être stressant. Vais-je réussir à trouver les informations que je cherche ? Les AS en CMS seront-ils/elles d'accord de répondre à mes questions ? Me sera-t-il possible de terminer ce travail un jour ? Il était difficile au commencement de l'ébauche du pré-projet de se rendre compte ce travail allait me prendre autant de temps et d'énergie. J'ai dû apprendre à lâcher prise, à arrêter de chercher des éléments théoriques, à m'obliger à mettre sur papier mes recherches, à accepter mes limites et à me remettre en question.

J'ai aussi découvert un terrain que je ne connaissais pas. Pour moi, les centres médico-sociaux étaient un monde inconnu. J'ai été heureuse de découvrir ce métier avec ses spécificités.

Sur un plan professionnel, l'une des premières découvertes que j'ai réalisée est le manque d'informations concernant la protection de la sphère privée par les travailleurs-euses sociaux-ales en Suisse. Il y avait de nombreux ouvrages sur le secret professionnel des médecins, des avocats, des notaires, etc, mais extrêmement peu d'informations par rapport au travail social. Est-ce par un manque d'intérêt ? Par un manque de représentation de notre métier ? Cette question m'interpelle.

Une autre découverte concerne la difficulté de l'application d'un cadre légal. Les AS ne sont pas juristes et pourtant, ils/elles doivent être capables d'appliquer des normes complexes pouvant entraîner des conséquences graves.

J'ai aussi pu découvrir à quel point les AS peuvent être mis-es sous pression : entre les menaces des usagers-ères, les réactions de certaines communes, les changements des politiciens en place,... C'est un stress supplémentaire que les AS doivent gérer.

## 5. Les pistes d'intervention

Cette recherche a examiné le point de vue des AS face à la protection de la sphère privée. Mais certaines questions auraient pu être approfondies. Il serait notamment intéressant d'aller plus loin dans la réflexion concernant la norme que les AS choisissent de suivre : cela dépend-il du contexte, d'une conviction personnelle, d'une question pratique ; à quel moment l'éthique prend-elle le dessus sur le cadre légal ou inversement ?

Il serait également intéressant d'analyser le point de vue des usagers-ères sur la question de leur protection de la sphère privée. Leurs réponses pourraient peut-être influencer le travail des AS. Par ailleurs, certaines contrariétés insoupçonnées pourraient être relevées et des nouvelles pistes d'action envisagées.

Cette analyse a mis également un point important en avant : les AS regrettent le manque de clarté du cadre légal et ils/elles souhaiteraient avoir un outil plus pratique comme un flyer pour l'utiliser au quotidien. Il serait intéressant de réfléchir à un moyen d'y remédier. Peut-être en informant les CMS du besoin de leurs AS que des normes claires soient définies ? Ou alors, il serait peut-être possible que la HES-SO remédie à ce problème ? On pourrait imaginer un module libre s'articulant autour de cette problématique. Des étudiants-es épaulés-es par des professionnels-les pourraient tenter de créer un support pratique. À l'avenir, les AS en CMS auront peut-être moins de difficultés concernant la transmission des informations.

## Bibliographie

- Auberson, G. (2013). *Personnalités publiques et vie privée, étude de droit privé suisse à la lumière du droit américain*. Thèse fribourgeoise : Schulthess.
- Aubert, J.-F. et Mahon, P. (2003). *Petit commentaire de la Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999*. Zurich-Bâle-Genève : Schulthess Médias Juridiques SA.
- Auer, A., Malinverni, G. et Hottelier, M. (2006). *Droit constitutionnel suisse, Volume I, L'Etat, Deuxième édition*. Berne : Stämpfli Editions SA.
- Auer, A., Malinverni, G. et Hottelier, M. (2013). *Droit constitutionnel suisse, Volume II, Les droits fondamentaux, Troisième édition*. Berne : Stämpfli Editions SA.
- Boudjemäi, M. (2008). *Le secret professionnel en action sociale*. Paris : Dunod.
- Bouchereau, X. (2012). *Les non-dits du travail social, Pratiques, polémiques, éthique*. Toulouse : Éditions érès.
- Bouquet, B. (2012). *Éthique et travail social, une recherche du sens, deuxième édition*. Paris : Dunod.
- Bucher, A. (1999). *Personnes Physiques et protection de la personnalité 4<sup>e</sup> Édition*. Bâle : Helbing & Lichtenhahn Verlag.
- Corboz, B. (2010). *Les infractions en droit suisse, Volume I, Troisième édition*. Berne : Stämpfli Editions SA.
- Corboz, B. (2010). *Les infractions en droit suisse, Volume II, Troisième édition*. Berne : Stämpfli Editions SA.
- Deslauriers, J.-P. et Hurtubise, Y. (2007). *Introduction au travail social, 2<sup>e</sup> édition*. Québec : Les presses de l'Université Laval.
- Dupuis, M. Geller, B. Monnier, G. Moreillon, L. Piguet, C. Bettex, C. Stoll, D. (2012). *Petit Commentaire Code Pénal*. Bâle : Helging Lichtenhahn Verlag.
- Favre, A. (1996). *Droit constitutionnel suisse*. Fribourg : Editions universitaires Fribourg Suisse.
- Favre, C. Pellet, M. Stoudmann, P. (2011). *CODE PÉNAL ANNOTÉ*. Lausanne : éditions Bis et Ter.
- Grisel, E. (2008). *Droits fondamentaux. Libertés idéales*. Berne : Stämpfli Editions SA.
- Guillod O. et Martin J. « Secret médical ». *Bulletin des médecins suisse*. 2000/81, Nr 37, p. 2047-2052.
- Häfeli, C. (2013). *Protection de l'adulte*. Berne : Stämpfli Editions SA.
- Hardy, G. (2012). *S'il te plaît, ne m'aide pas ! L'aide sous injonction administrative ou judiciaire*. Toulouse : Éditions érès.
- Johnson J. et Coyle T. « Vers la compréhension de la décision éthique : une mesure redéfinie de l'intention d'agir de façon éthique ». *Vie & sciences de l'entreprise*. 2012/2, Nr 191-192, p. 165-191.
- Message du 23 mars 1988 concernant la loi fédérale sur la protection des données, FF 1988 II p.421 ss.
- Message du 20 novembre 1996 relatif à une nouvelle constitution fédérale, FF 1997 I p.1 ss.
- Mottint, J. « Le travail en réseau : travailler ensemble pour optimiser les pratiques au profit de tous ». *Centre d'expertise et de ressources pour l'enfance*. Juin 2008.
- Oberholzer, N. (2013). *BSK StGB, Strafrecht II, 3<sup>ème</sup> édition*. Bâle : Helging Lichtenhahn Verlag.

- Pauchard, C. « Informations confidentielles : quels accès et quel traitement dans le travail de réseau » *Support de cours à l'intention des filières de travail social et d'ergothérapie de l'Ecole d'Etudes Sociales et Pédagogiques – HES-SO – Vaud* « Le secret : entre cadre légal et positionnement éthique ». 2009-2010.
- Pichonnaz, P. et Foëx, B. (2010). *Code civil I, Art. 1-359 CC, Commentaire*. Bâle : Helbing & Lichtenhahn Verlag.
- Ravon, B. et Ion, J. (2012). *Les travailleurs sociaux, huitième édition*. Paris : Éditions La découverte.
- Recueil officiel des Arrêts du Tribunal Fédéral Suisse (ATF)
- Rosenczveig, J.-P. et Verdier, P. (2006). *Le secret professionnel en travail social*. Paris : Dunod.
- Van Campenhoudt, L. et Quivy, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod.
- Van der Mersch-Michaux, F. (1995). *Les assistants sociaux, deuxième édition*. Bruxelles : De Boeck- Wesmael s.a.
- Wyler, R. (2008). *Droit du travail, Deuxième édition, revue et complétée*. Berne : Stämpfli Editions SA.

## Cybernographie

- « La filière travail social à orientation. » *Site de la haute école de travail social et de la santé – Vaud*. [en ligne].  
<<http://www.eesp.ch/bachelor/travail-social/travail-social/#c3808>>  
(consulté le 01.10.2013)
- Association internationale des écoles de travail social et Fédération internationale des travailleurs sociaux (2001, 27 juin). « International Definition of Social Work ». *Site de l'Association Internationales des Ecoles de Travail Social*. [en ligne].  
< <http://www.iasw-aiets.org/international-definition-of-social-work>>  
(consulté le 15.11.2013)
- Association Nationale des Assistants de Service social (2002, 14 Août). « Définition du Travail social ». *Site de l'Association Nationale des Assistants de Service social*. [en ligne].  
< [http://www.anas.fr/Definition-du-Travail-Social\\_a11.html](http://www.anas.fr/Definition-du-Travail-Social_a11.html)>  
(consulté le 15.11.2013)
- *Site du Groupement valaisan des Centres médico-sociaux*. [en ligne].  
<<http://www.cms-smz-vs.ch>>  
(consulté le 08.03.2014)
- *Site du centre médico-social de la région sierroise*. [en ligne].  
<<http://www.cms-sierre.ch/>>  
(consulté le 08.03.2014)
- *Site du centre médico-social de Sion-Salins-Les Agettes- Veysonnaz*. [en ligne].  
<<http://centres-medico-sociaux.ch/>>  
(consulté le 08.03.2014)
- Service de l'action sociale. *Site du canton du Valais*. [en ligne].  
<<http://www.vs.ch/Navig/navig.asp?MenuID=15857>>  
(consulté le 10.05.2014)
- Schmocker B. « Présentation du nouveau code de déontologie ». *Site de l'association AvenirSocial*. [en ligne].  
<<http://www.avenirsocial.ch/fr/p42009475.html>>  
(consulté le 19.01.2015)
- « Code de déontologie du travail social en Suisse ». *Site de l'association AvenirSocial*. [en ligne].  
<[http://www.avenirsocial.ch/cm\\_data/Do\\_Berufskodex\\_Web\\_F\\_gesch.pdf](http://www.avenirsocial.ch/cm_data/Do_Berufskodex_Web_F_gesch.pdf)>  
(consulté le 19.01.2015)

## Annexes

- Annexe 1 : exemple d'une procuration générale proposée par le canton du Valais.
- Annexe 2 : document des droits et devoirs des bénéficiaires que les usagers-ères doivent signer.
- Annexe 3 : procédure de demande d'aide sociale
- Annexe 4 : grille utilisée pour les entretiens

# **Annexe 1 :**

**Exemple d'une procuration générale  
proposée par le canton du Valais.**

## INTRODUCTION DE LA DEMANDE PROCURATION (AI, BANQUE, CM)

Je soussigné/e

Nom : .....  
Prénom : .....  
Né (e) le : .....  
Domicilié(e) : .....  
N° AVS : .....  
Représentant légal : .....

autorise l'/les instance/s suivante/s

L'administration communale de .....  
Le centre médico-social (CMS) de .....  
Autre .....

à prendre tous les renseignements utiles, auprès de/des instance/s suivante/s :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Pour obtenir :

des informations sur l'état de la procédure  
des informations sur les montants à percevoir  
une copie des décisions déjà rendues  
une copie des rapports d'experts  
une copie de tout autre document permettant d'établir ma situation financière actuelle et future  
une copie de tout autre document permettant d'établir ma situation médicale actuelle et future

Lieu et date

Signature (de la personne ou du représentant légal)

.....

.....

Dernière mise à jour le juillet 2009



# **Annexe 2 :**

**Document des droits et devoirs  
des bénéficiaires que les usagers-ères  
doivent signer.**



CANTON DU VALAIS  
KANTON WALLIS

Département de la santé, des affaires sociales et de la culture  
Service de l'action sociale

Departement für Gesundheit, Soziales und Kultur  
Dienststelle für Sozialwesen

# DROITS ET DEVOIRS DES BÉNÉFICIAIRES DE L'AIDE SOCIALE

Mise à jour février 2014

## 1. Principales bases légales

- Constitution fédérale (notamment art. 12)
- Loi fédérale sur la compétence en matière d'assistance des personnes dans le besoin (LAS), du 24 juin 1977 (RS.851.1)
- Loi cantonale sur l'intégration et l'aide sociale (LIAS), du 29 mars 1996 (RS.850.1)
- Règlement d'exécution de la loi cantonale sur l'intégration et l'aide sociale (RELIAS), du 7 décembre 2011 (RS.850.100)
- Loi cantonale sur la procédure et la juridiction administratives (LPJA), du 6 octobre 1976 (RS.172.6)
- Directives du Département des affaires sociales : notamment directive sur le calcul du budget du 1<sup>er</sup> juillet 2012 et directive sur les sanctions, du 1<sup>er</sup> juillet 2013 ([www.vs.ch](http://www.vs.ch))
- Recommandations de la Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS) ([www.csias.ch](http://www.csias.ch)), à titre subsidiaire

## 2. Principaux droits du demandeur/bénéficiaire d'aide sociale

### 2.1 Droit au minimum vital (art. 12 Constitution fédérale, art. 1 LIAS, art. 1, 8-13 RELIAS)

- Toute personne qui ne peut subvenir à son entretien d'une manière suffisante ou à temps, par ses propres moyens, a droit à une aide sociale (art. 12 Constitution fédérale). Les dettes ne sont pas prises en charge.
- Le RELIAS (art. 8 à 13) fixe les principes spécifiques pour les groupes particuliers de personnes (jeunes adultes, indépendants, propriétaires de bien immobilier, personnes détentrices d'un permis L, personnes sans autorisation de séjour). La formation de base d'un jeune adulte (18 25 ans) est notamment encouragée.

### 2.2 Demande d'aide sociale (art. 12 LIAS, 28-30 RELIAS)

- La demande peut être faite par la personne elle-même ou par un mandataire.
- Elle est adressée par oral ou par écrit, à la commune de domicile d'assistance (lieu où la personne vit effectivement, même si elle est sous le coup d'une mesure tutélaire) ou au centre médico-social (CMS).

### 2.3 Droit d'obtenir une décision (art 4, 13 LIAS, 31-32 RELIAS, 29 LPJA)

- La commune est compétente pour rendre les décisions en matière d'aide sociale. Elle peut toutefois déléguer cette tâche au CMS (art. 4 LIAS).
- Toutes les décisions communales (droit à l'aide sociale, modification du budget de base, suppression d'un droit, remboursement d'un montant d'aide, etc.) doivent être motivées et notifiées à la personne concernée, avec indication des voies et délais de recours.
- La décision doit être notifiée dans les **30 jours** dès la demande. Elle précise si l'aide est acceptée et quel en est le montant. Si un budget a été établi, il est annexé.
- Si la personne le demande expressément, la commune lui notifie une décision sur mesures urgentes, dans les **5 jours** dès la demande d'aide, dans l'attente de la décision finale.

### 2.4 Droit de recours (art. 14 LIAS, 33 RELIAS, 5, 34, 41ss LPJA)

- La personne concernée par une décision communale peut la contester auprès du « Conseil d'Etat, Palais du Gouvernement, 1950 Sion ». Elle adresse un recours sous forme de simple courrier signé, précisant quelle est la décision attaquée et le motif de la contestation. La personne peut demander d'être mise au bénéfice de mesures urgentes.
- Le délai pour recourir est de 30 jours dès le jour où la personne a reçu la décision. Si la commune n'a pas rendu de décision dans le délai légal (cf. point 2.3), on considère qu'elle a rendu une décision négative (art. 5 LPJA). Dans ce cas, la personne peut déposer un recours, dans un délai raisonnable. On parle alors d'un recours pour « déni de justice ».
- Les recours adressés au Conseil d'Etat sont traités par le Service de l'action sociale, Rue du Scex 4, 1950 Sion.

## 2.5 Droit de consulter son dossier et d'être entendu (25 LPJA)

- Sur demande, la personne concernée a le droit de consulter son dossier d'aide sociale.
- La personne peut s'exprimer sur tous les points des décisions qui la concernent.
- La personne a le droit de recevoir une copie des documents qu'elle signe.

## 2.6 Début du droit à l'aide sociale (art. 15, 16 RELIAS)

- Si la personne a droit à une aide, l'examen de ce droit débute en principe le jour où la demande a été déposée (cf. point 2.2).
- Si la demande a été déposée en cours de mois, le calcul est effectué pro rata temporis (en fonction du nombre de jours). Par contre, la commune prend en charge la totalité du loyer du premier mois, pour autant qu'il n'ait pas déjà été payé.
- La commune fixe un délai à la personne pour fournir les documents nécessaires à l'examen du droit à l'aide et du montant de l'aide financière (situation financière, personnelle, médicale, sociale) (cf. point 3.2).
- Si certains documents ne peuvent raisonnablement être obtenus avant le délai de 30 jours pour rendre sa décision, la commune statue sur une aide provisoire, sur la base des pièces en sa possession.
- Si la personne ne transmet pas les informations/documents dans les délais fixés, sans motif valable et que, de ce fait, la situation d'indigence ne peut pas être établie dans le délai pour rendre la décision, la commune peut refuser provisoirement d'octroyer l'aide sociale. Si la personne fournit ultérieurement les informations/documents, le droit à l'aide sera analysé à partir du jour de la transmission.

## 2.7 Versement de l'aide sociale (art. 16 RELIAS)

- La personne a le droit de toucher l'aide sociale les premiers jours du mois pour le mois en cours, mais l'aide peut être versée par acomptes, selon la situation.
- L'autorité d'aide sociale peut payer directement certaines factures aux créanciers (p.ex. le loyer, les frais médicaux, l'électricité, l'assurance RC et ménage).

# **3. Principaux devoirs du demandeur/bénéficiaire d'aide sociale**

## 3.1 Subsidiarité de l'aide sociale (art. 2, 19bis al. 3 LIAS, 1-2, 43 RELIAS)

- L'aide sociale est subsidiaire à toute autre source de revenu.
- La personne doit entreprendre les démarches qui peuvent lui permettre d'obtenir une ressource financière (ex. salaire, assurance sociale ou privée, pension alimentaire, allocation familiale, succession) et accepter toute proposition d'emploi convenable. Si elle ne le fait pas, ou si elle se dessaisit d'un bien, la commune intègre au budget (au besoin sur plusieurs mois) un revenu hypothétique correspondant au montant auquel la personne a renoncé ou dont elle s'est dessaisie. Le principe de proportionnalité doit être respecté.
- Si la personne est propriétaire d'un bien immobilier, elle doit accepter d'inscrire une hypothèque, afin de garantir le remboursement de l'aide sociale (cf. directive sur le calcul du budget).

## 3.2 Obligation de fournir des renseignements et informations (art. 12 LIAS, 24, 29-30 RELIAS)

- Le demandeur d'aide sociale doit démontrer son indigence, donc exposer sa situation financière détaillée (revenu, fortune, bien immobilier, etc.). Il doit expliquer sa situation sociale, personnelle (indiquer toute personne vivant dans le ménage) et médicale (au besoin, avec certificat médical à l'appui).
- Les informations doivent être transmises dans le délai fixé par le service social (cf. point 2.6) pour toutes les personnes de la famille (ou concubins) faisant partie du ménage, ainsi que les enfants à charge, même s'ils vivent ailleurs.
- Lorsque le droit à l'aide sociale a été reconnu, le bénéficiaire d'aide doit informer sans délai les autorités d'aide sociale de tout changement de situation. S'il ne le fait pas et que la commune a un doute sur le droit à l'aide, elle peut rendre une décision suspendant provisoirement le versement de l'aide sociale et fixer un délai pour transmettre des informations/documents utiles.

## 3.3 Collaboration à la réinsertion (art. 11 LIAS, 18-23 RELIAS)

- Le bénéficiaire doit entreprendre tout ce que l'on peut raisonnablement exiger de lui pour recouvrer son autonomie financière et pour sa réinsertion sociale.
- Il doit collaborer avec les autorités et organismes aidant au recouvrement de cette autonomie, notamment les assurances sociales (AI, chômage, SUVA, etc.) et privées et accepter les différentes mesures qui lui sont proposées. S'il a une capacité de travail, même partielle, il doit s'inscrire au chômage comme demandeur d'emploi (indépendamment d'un éventuel droit à des indemnités journalières), être suivi par un conseiller ORP et lui transmettre des recherches d'emploi.

### 3.4 Logement (cf. directive sur le calcul du budget)

- Les communes fixent un barème des loyers moyens à faibles admis sur le territoire et le communiquent aux bénéficiaires de l'aide, sur demande. Si le loyer d'un bénéficiaire est trop élevé, la commune peut exiger, par écrit, du bénéficiaire qu'il déménage, à une échéance qui tienne compte du délai contractuel de résiliation.
- Si, à l'échéance du délai fixé, la personne refuse de changer de domicile, ou si elle ne prouve pas avoir effectué de recherches de logement adapté, la commune peut refuser de prendre en charge le montant du loyer excédant le montant fixé par le barème.
- Si la personne paie elle-même le loyer, elle doit présenter à l'autorité d'aide sociale la preuve mensuelle du paiement, afin d'éviter un risque d'expulsion.

### 3.5 Remboursement de l'aide sociale (art. 21-24 LIAS, 48-53 RELIAS)

- L'aide sociale est remboursable, sans intérêts, pour autant que le bénéficiaire soit revenu à meilleure fortune au sens de la loi sur la poursuite pour dettes et la faillite (LP). L'action se prescrit par dix ans depuis la dernière prestation, versée de façon ininterrompue. Si la commune et le bénéficiaire ne trouvent pas d'arrangement sur les modalités du remboursement, la commune rend une décision formelle que la personne peut contester auprès du Conseil d'Etat (cf. point 2.4).
- Il n'y a pas d'obligation de remboursement lorsque le dossier est ouvert au nom d'un mineur ou d'un jeune jusqu'à la fin de sa formation professionnelle de base.
- Les montants obtenus frauduleusement sont remboursables avec intérêts.
- En cas d'aide sociale versée à titre d'avance sur les prestations d'un tiers ou d'une assurance sociale ou privée, le bénéficiaire signe une cession en faveur de l'autorité d'aide sociale. Le remboursement est dû dès que la prestation est touchée, à concurrence du montant d'aide octroyé durant la période concernée par le rétroactif. Grâce à la cession, l'autorité perçoit directement le montant de l'assurance ou du tiers. Si le rétroactif est malgré tout versé au bénéficiaire de l'aide, ce dernier s'engage d'ores et déjà à en informer l'autorité d'aide sociale et à lui rembourser immédiatement les montants dus.

## 4. Sanction en cas de violation d'une obligation (art. 19bis à 19quinquies LIAS)

Si la personne ne fournit pas les éléments nécessaires à prouver son indigence, la commune peut refuser provisoirement d'entrer en matière.

Si le bénéficiaire de l'aide sociale ne respecte pas l'une de ses obligations légales, dont la plupart ont été résumées dans le présent document, il s'expose à une sanction (cf. directive sur les sanctions).

La sanction est prise par une décision communale (ou du CMS, sur délégation) écrite, motivée et notifiée au bénéficiaire de l'aide sociale. Elle indique la sanction prise, sa durée (les mois concernés), son motif et le comportement attendu. La décision peut être contestée auprès du Conseil d'Etat (cf. point 2.4).

Trois types de sanctions sont possibles :

1) réduction par palier du forfait d'entretien, entraînant la suppression du supplément d'intégration :

- forfait d'entretien complet, mais suppression du supplément d'intégration ou directement diminution de 15% du forfait d'entretien avec suppression du supplément d'intégration ;
- exclusion de l'aide sociale et octroi d'une aide d'urgence : forfait d'entretien ramené au montant octroyé aux requérants d'asile (RA) et pas de supplément d'intégration ;
- exclusion de l'aide sociale et octroi d'une aide d'urgence : forfait d'entretien ramené au montant octroyé aux requérants d'asile déboutés (RAD) et aux requérants d'asile ayant obtenu une décision de non entrée en matière (NEM) et pas de supplément d'intégration.

2) prise en compte d'un revenu hypothétique ;

3) suppression de l'aide sociale en cas d'abus de droit répété.

Par la présente signature, je/nous soussigné/s reconnais/sons avoir pris connaissance des principaux droits et obligations résumés dans ce document.

(Noms, prénoms et signatures)

**Titulaire du dossier :** .....

**Conjoint/concubin :** .....

**Enfants majeurs :** .....

.....

.....

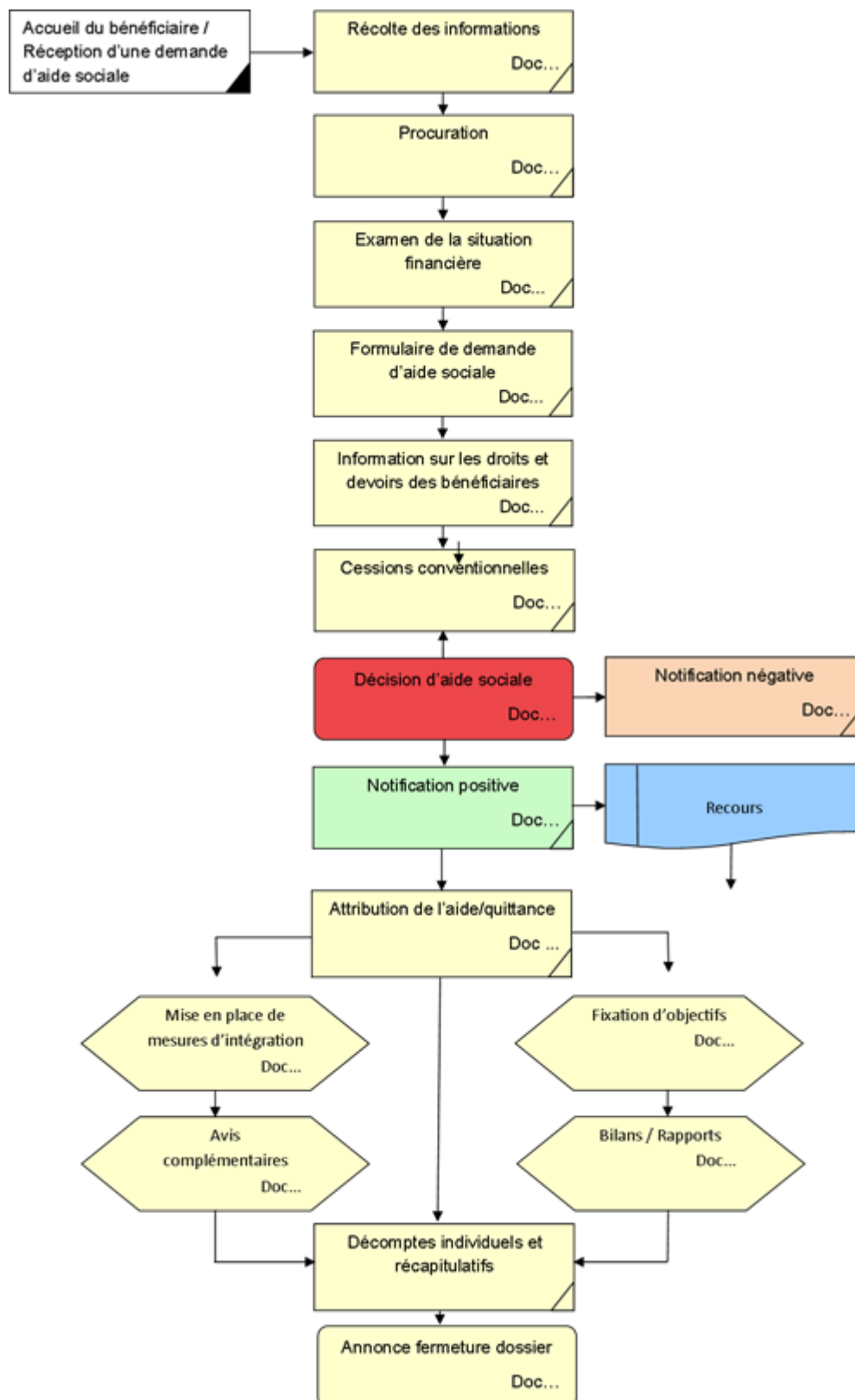
**Lieu et date :** .....

# **Annexe 3 :**

## **Procédure de demande d'aide sociale**



## PROCEDURE DE DEMANDE D'AIDE SOCIALE



# **Annexe 4 :**

## **Grille utilisée pour les entretiens**

## **Grille d'entretien**

Bonjour, je me présente : Isabelle Métrailler. Je vous remercie de me recevoir. Cet entretien s'intègre à mon travail de recherche dans le cadre de ma formation HES en travail social. Ce travail me permettra de terminer mon cursus scolaire et d'obtenir mon diplôme. Je me suis intéressée à la notion du secret des AS, et plus particulièrement à comment l'AS en CMS protège la sphère privée de ses usagers-ères. Cet entretien est anonyme. Votre participation n'apparaîtra pas dans le travail de Bachelor et tous les documents relatant votre participation seront détruits. Me permettez-vous d'enregistrer l'entretien ? Celui-ci me permettra de garder une trace précise de cet entretien et me servira à l'analyse. Il sera également détruit à la fin de mes recherches.

<b>Le respect de la sphère privée des usagers-ères est une dimension essentielle de l'activité quotidienne de l'AS en CMS</b>
<b>L'AS s'interroge sur son secret:</b>
Que signifie pour vous la protection de la sphère privée? Selon vous, avez-vous eu une formation suffisante dans ce domaine? Si non, qu'est-ce que vous auriez aimé avoir en plus? Suivez-vous ou avez-vous eu une formation continue sur le sujet? Pour vous, existe-t-il une distinction entre la déontologie, l'éthique et le cadre légal? Est-ce que vous les comparez?
<b>L'AS se préoccupe quotidiennement de la protection de la sphère privée des usagers-ères:</b>
Est-ce que la question du secret est importante pour vous? Si c'est le cas: Est-ce que vous trouvez que le stockage et l'archivage des dossiers au sein de votre CMS protège la sphère privée de vos usagers? En cas de réponse négative, pourquoi? Est-ce que vous rencontrez dans votre travail quotidien des difficultés à protéger la sphère privée des usagers? Si c'est le cas: À quel niveau? De quoi auriez-vous besoin pour améliorer cette protection? Si ce n'est pas le cas: Est-ce que le cadre légal répond à vos besoins? Avez-vous des outils qui vous permettent de concilier le cadre légal et le travail quotidien?
<b>Le cadre légal dans le domaine de la protection de la sphère privée est un outil pour l'AS</b>
Pour vous, le cadre légal lié à la protection de la sphère privée est-il un outil? Si oui: Pourquoi est-ce un outil? Comment l'utilisez-vous? Si non: Est-ce qu'il est une contrainte? Pour quelle(s) raison(s)? Pour vous, le cadre légal lié à la protection de la sphère privée aide à entrer en lien avec l'usager-ère? Pour quelles raisons? Est-ce que vous diriez que le cadre légal lié à la protection de la sphère privée met l'usager-ère en confiance lors des entretiens avec vous? Pourquoi?
<b>Les conséquences de la violation de la protection de la sphère privée préoccupent l'AS</b>
Vous êtes-vous déjà questionnées par rapport aux sanctions encourues lors de la violation du secret? Est-ce un sujet qui vous préoccupe ou non? Pour quelles raisons?

<b>L'AS en CMS estime que dans le domaine de la protection de la sphère privée, il existe souvent une incompatibilité entre le point de vue légal, le point de vue déontologique, le point de vue éthique et les nécessités liées à l'action professionnelle.</b>
<b>L'AS subit des pressions des personnes extérieures au réseau professionnel afin qu'il/elle transmette les informations personnelles de l'utilisateur?</b>
<p>Avez-vous déjà été contacté par des personnes extérieures au réseau professionnel afin d'obtenir des informations personnelles sur les usagers?</p> <p>Est-ce qu'elles se sont montrées insistantes?</p> <p>De quelle manière ont-elles insisté? Agressivité, menaces, culpabilisation,...</p>
<b>Selon l'AS, il est complexe de travailler productivement en réseau en respectant la base légale, la déontologie et l'éthique.</b>
<p>Selon vous, lors du travail en réseau, est-ce qu'il y a une différence entre le travail pratique et le cadre légal?</p> <p>Si oui, pour quelles raisons?</p> <p>Comment un travail efficace est-il possible tout en respectant les règles sur la protection de la sphère privée?</p> <p>Est-ce qu'il peut exister selon vous des conflits de valeurs lors de la protection des données dans un réseau? Exemple: il serait dans l'intérêt de l'utilisateur de transmettre une information aux membres du réseau même s'il n'est pas d'accord?</p> <p>Pour vous, serait-ce agir de manière éthique de transmettre cette information (en se basant sur l'exemple)?</p>
<b>L'AS pense que l'obligation de signaler, de témoigner ou de dénoncer est une atteinte à la relation entre lui et l'utilisateur</b>
<p>Comment positionnez-vous par rapport à l'obligation de signaler, de témoigner ou de dénoncer?</p> <p>Est-ce nécessaire?</p> <p>Est-ce une contrainte?</p> <p>Est-ce que cette obligation change le lien que vous avez avec l'utilisateur?</p> <p>Est-ce que c'est plus difficile de travailler avec lui par la suite? Pourquoi?</p>
<b>L'AS trouve que le devoir de renseigner et de collaborer de l'utilisateur lors de la procédure de demande de l'aide sociale est une atteinte à la sphère privée de l'utilisateur et complexifie la relation de travail entre eux.</b>
<p>Comment positionnez-vous vis-à-vis du devoir de renseigner et de collaborer de l'utilisateur?</p> <p>Est-il nécessaire?</p> <p>Est-il trop intrusif dans la sphère intime de la personne?</p> <p>Comment réagit l'utilisateur face à ce devoir?</p> <p>Il/elle collabore facilement?</p> <p>Il/elle a des craintes?</p> <p>Il/elle refuse de collaborer?</p> <p>Est-ce que ce devoir complexifie votre travail?</p> <p>Est-il difficile à cause de ce devoir d'entrer en relation avec l'utilisateur?</p>
<b>Selon l'AS, la procuration générale est une atteinte à la sphère privée de l'utilisateur.</b>
<p>Quel est votre positionnement face à la procuration générale?</p> <p>Est-elle nécessaire?</p> <p>Est-elle trop intrusive dans la vie privée de l'utilisateur?</p> <p>Vous donne-t-elle trop de pouvoir vis-à-vis de l'utilisateur?</p> <p>Comment réagit l'utilisateur face à cette procuration?</p> <p>Est-ce qu'il/elle la signe facilement?</p> <p>Est-ce qu'il/elle refuse de la signer?</p> <p>Est-ce qu'il/elle exige des conditions pour la signer?</p> <p>Est-ce qu'il/elle a des craintes?</p>