

LE « DÉONTOMÈTRE » REVISITÉ ET ENRICHİ

Commission de déontologie de l'ANAS

RÉSUMÉ : Devant le nombre de questions, de nature déontologique, reçues à la commission, celle-ci a conçu en 2012 un outil qui permet à chaque professionnel désireux d'approfondir sa pratique de l'utiliser dans un espace de réflexion individuel ou collectif. Il s'agit du déontomètre dont l'approche, simple et pragmatique, se traduit par des questions reliées à chaque article. Certains de ces articles sont bien connus ; d'autres moins ; l'utilisation du déontomètre peut en faciliter l'appropriation. Nous en livrons dans ce numéro une nouvelle version revisitée et enrichie d'une seconde partie.

MOTS-CLÉS : déontologie, valeurs, dignité de la personne, non-discrimination, confidentialité, confiance, secret professionnel, protection des données nominatives, respect de la vie privée, adhésion de la personne, contrôle, interdisciplinarité, responsabilité.

LE CODE DE DÉONTOLOGIE, UNE RÉFÉRENCE CONSTANTE

Dans le travail social, la profession d'assistant de service social (ASS) dispose d'une place particulière, non seulement en raison du secret professionnel inscrit dans la loi mais également en vertu du code de déontologie. Celui-ci s'appuie sur la Déclaration universelle des droits de l'homme, sur les conventions internationales et sur les textes législatifs en vigueur en France. S'il n'a pas de valeur juridique, il a néanmoins une valeur d'usage qui est largement reconnue par la jurisprudence. Il est par ailleurs cité comme référence dans de nombreux documents institutionnels, notamment dans le référentiel professionnel.

L'ensemble de la profession se reconnaît dans les valeurs portées par le code de déontologie. Ces valeurs nourrissent notre réflexion et donnent sens à notre action, c'est pourquoi il appartient, à chacun de nous, de les faire vivre dans nos environnements de travail et nos pratiques quotidiennes. C'est une tâche rendue peu aisée dans des contextes institutionnels en tension, où se côtoient et s'entremêlent des enjeux divers avec des effets délétères sur le travail social.

C'est pourquoi il est plus que jamais nécessaire de revenir à nos fondamentaux, de les revisiter à la lumière du contexte sociétal dans lequel nous sommes inscrits et d'être en mesure de réaffirmer les valeurs de notre code dans notre pratique. Cette réaffirmation prend tout son sens dans la construction du positionnement professionnel et des actes qui en découlent.

Aussi, il nous a semblé pertinent de proposer, en 2012, le déontomètre comme moyen d'appréhender le code de façon pragmatique. Nous avons pu expérimenter cet outil au cours d'interventions dans des écoles de service social et avons rencontré un écho extrêmement favorable, tant chez les étu-

dians que chez les cadres pédagogiques qui, pour certains, l'ont introduit dans leurs propres interventions. Nous ne pouvons que nous en réjouir et nous en féliciter.

Cette première version du déontomètre initial comportait uniquement les dix premiers articles ; la nouvelle version qui vous est présentée ici, entièrement refondue, intègre la totalité des articles du code de déontologie.

Ce support est une invitation à renforcer notre ancrage dans un positionnement professionnel déontologique fidèle à nos fondations. Selon votre besoin, vous l'aborderez pour une simple consultation ou pour un approfondissement d'une situation sociale ou institutionnelle. Nous espérons que l'approche proposée en rendra la lecture vivante. Chaque article apporte un élément de construction en faveur d'un accompagnement respectueux des personnes.

Articles du code	Questions	Quelles pistes d'amélioration ? Quelle marge de créativité ?
<p>Art. 1. <i>De la dignité de la personne</i> Le respect de la personne fonde, en toutes circonstances, l'intervention professionnelle de l'assistant de service social.</p>	<p><i>Rappelons que le respect de l'autre, l'attitude de non-jugement et l'acceptation des différences sont les valeurs qui guident notre action.</i></p> <p>Ai-je pris en compte le respect des choix de la personne, son consentement, quelles que soient les conditions de mon intervention ?</p>	
<p>Art. 2. <i>De la non-discrimination</i> Dans ses activités, l'assistant de service social met sa fonction à la disposition des personnes, quels que soient leur race, leur couleur, leur sexe, leur situation, leur nationalité, leur religion, leur opinion politique et quels que soient les sentiments que ces personnes lui inspirent.</p>	<p>Est-ce que j'accepte les différences ?</p> <p>M'arrive-t-il, dans les interventions, de ressentir de l'inconfort, voire de réelles difficultés, pour assurer l'accompagnement de certaines situations ?</p> <p>Ai-je identifié mes limites, mes affects ?</p>	
<p>Art. 3. <i>De la confidentialité</i> L'établissement d'une relation professionnelle basée sur la confiance fait de l'assistant de service social un « confident nécessaire », reconnu comme tel par la jurisprudence et la doctrine.</p>	<p>Suis-je conscient-e que les informations recueillies auprès des personnes accompagnées restent confidentielles ?</p> <p>L'accueil du public et, notamment, l'implantation de mon bureau garantissent-ils la confidentialité des entretiens ?</p> <p>Suis-je vigilant-e quant au respect de la confidentialité, y compris dans les échanges informels entre collègues ou avec les partenaires internes ?</p>	
<p>Art. 4. <i>Du secret professionnel</i> L'obligation légale de secret s'impose donc à tous les assistants de service social et étudiants en service social, sauf dérogations prévues par la loi.</p>	<p><i>Rappelons que le secret professionnel, qui n'est ni un droit ni un privilège, est l'obligation de se taire imposée par la loi sous peine de sanctions pénales ; les seules dérogations figurent dans l'article 226-14 du Code pénal.</i></p> <p>Suis-je attentif-ve à rester professionnel-le et à refuser de recevoir des confidences quand le cadre ne s'y prête pas ?</p>	

<p>Art. 5. <i>De la protection et de la communication des données nominatives</i> L'assistant de service social doit toujours veiller à la protection du dossier de l'utilisateur et avoir conscience que ce dossier est <i>communicable</i> à la personne concernée. La constitution des dossiers doit tenir compte des <i>dispositions légales sur l'accès aux documents administratifs</i>.</p>	<p>De quels moyens est-ce que je dispose dans le service pour assurer la protection des données personnelles ? Quelle connaissance ai-je du circuit de transmission du dossier de l'utilisateur ?</p>	
<p>Art. 6. <i>L'introduction et le développement des technologies modernes de recueil et de traitement des informations</i> imposent à l'assistant de service social de se préoccuper, dès la phase de conception d'un projet, des règles de conservation et des recoupements, au regard du <i>respect de la vie privée des individus et des familles</i>.</p>	<p>Des professionnels, assistants de service social, ont-ils été associés à l'élaboration du cahier des charges du projet informatique et au suivi de sa mise en œuvre ? Comment l'obligation préalable d'information des personnes accompagnées est-elle appliquée dans mon organisme employeur ?</p>	
<p>Art. 7. <i>De l'indépendance et de la liberté</i> L'assistant de service social ne peut accepter d'exercer sa profession dans des conditions qui compromettraient la qualité de ses interventions. Il doit donc être attentif aux formes et conditions de travail qui lui sont proposées et aux modifications qui pourraient survenir. Tenant compte de la nature et des objectifs de l'organisme employeur, il s'assure qu'il peut disposer de l'autonomie nécessaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pour choisir la forme de ses interventions et les moyens à employer ; • pour décider de la poursuite ou de l'arrêt de son action. 	<p>En amont d'une prise de fonction, d'un changement organisationnel, hiérarchique ou encore d'une nouvelle implantation géographique, suis-je attentif·ve à expliquer à mon employeur les formes et les conditions de travail requises pour répondre à la mission confiée dans le respect de la déontologie professionnelle ? Comment, dans mon environnement de travail, est-ce que je m'assure de la marge d'autonomie dont je dispose, pour choisir la forme de mes interventions, individuelles ou collectives, et les moyens à employer ? Suis-je en mesure d'expliquer à mon employeur ce qui fonde la poursuite ou la fin de l'intervention sociale ?</p>	
<p>Art. 8. <i>L'assistant de service social ne peut, en aucun cas, utiliser sa fonction à des fins de propagande</i>. Il ne peut s'en servir pour procurer ou tenter de procurer, à qui que ce soit, des avantages injustifiés ou illicites. L'assistant de service social salarié ne peut accepter des personnes ressortissant de son champ d'activité professionnelle, une rémunération pour services rendus.</p>	<p>Ai-je repéré le sens de la notion de propagande et comment est-ce que je mets à distance mes convictions personnelles au cours de mes interventions ? Ai-je conscience que je peux être instrumentalisé·e dans le cadre de mes interventions ? <i>Rappelons qu'en étant salarié·e, la seule rémunération qui m'est versée est celle de mon employeur.</i></p>	

<p>Art. 9. <i>De la compétence</i> L'assistant de service social a l'obligation de compétence, c'est-à-dire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • maîtriser sa pratique professionnelle et tendre constamment à l'améliorer ; • développer ses connaissances ; • être vigilant quant aux répercussions que peuvent entraîner ses interventions dans la vie des personnes et celle des institutions. 	<p><i>Rappelons que nos interventions doivent répondre à une obligation de moyen, et non à une obligation de résultat. Nous avons un devoir de compétence.</i></p> <p>Ai-je le réflexe de me tenir informé-e de l'actualité sociale et juridique de mon champ professionnel ?</p> <p>Suis-je attentif-ve à repérer et à analyser mes besoins en formation ?</p> <p>Quels moyens est-ce que je m'accorde pour interroger ma pratique professionnelle et en préserver le sens (section départementale de l'Association nationale des assistants de service social [ANAS], supervision, analyse de pratiques...)?</p>	
<p>Art. 10. Lorsqu'il intervient, l'assistant de service social procède à une <i>évaluation aussi complète que possible</i> avant de proposer une réponse à la demande formulée.</p>	<p>La réponse proposée repose-t-elle sur un diagnostic social préalable ?</p> <p>Suis-je attentif-ve à la construire en permanence avec la personne accompagnée, en tenant compte du contexte et de son environnement, dans le respect d'une approche globale ?</p> <p>Qu'est-ce que je mets en place pour tenir compte des aspirations de la personne, de ses ressources et potentialités ?</p>	
<p>Art. 11. L'assistant de service social doit rechercher <i>l'adhésion des intéressés à tout projet d'action les concernant</i>, en toutes circonstances et quelle que soit la façon personnelle dont ils peuvent exprimer leur adhésion.</p>	<p>Comment, dans ma pratique professionnelle, est-ce que je veille à recueillir en permanence l'accord de la personne à tout projet d'action la concernant, sachant que l'aide ne peut être imposée ?</p> <p>Suis-je au clair avec la notion de consentement éclairé ?</p> <p>Ai-je repéré des situations dans lesquelles je rencontre des difficultés à recueillir l'adhésion de la personne ?</p>	
<p>Art. 12. L'assistant de service social informe <i>les intéressés des possibilités et des limites de ses interventions</i>, de leurs conséquences, des recours possibles.</p>	<p>Ai-je le sentiment d'accorder le temps nécessaire à la présentation du cadre de mon intervention ?</p> <p>Suis-je attentif-ve à présenter mon rôle et ma place dans le processus d'accompagnement, les limites de mes actions, leurs conséquences et les voies de recours possibles ?</p>	

<p>Art. 13. <i>Toute action commencée doit être poursuivie.</i> L'assistant de service social doit faire le nécessaire pour éviter les conséquences fâcheuses qui pourraient résulter de l'interruption de son action.</p>	<p>Comment est-ce que je veille à ne pas interrompre mon action alors que les objectifs sont en cours d'élaboration ?</p> <p>Quels principes de fonctionnement ont été retenus dans mon institution afin d'assurer la continuité de service ?</p>	
<p>Art. 14. L'assistant de service social doit aux personnes qui s'adressent à lui <i>une aide d'une durée aussi longue que l'exige la situation</i>, en dépit des difficultés rencontrées et quels que soient les résultats obtenus. Il ne doit pas s'imposer lorsque son aide n'est plus nécessaire.</p>	<p>Ai-je repéré chez moi des signes de lassitude lorsque les difficultés s'accumulent ?</p> <p>Comment poursuivre aussi longtemps que nécessaire ?</p> <p>Est-ce que je veille à ne pas créer des liens de dépendance ?</p> <p>Suis-je en mesure de clore l'accompagnement social lorsqu'il n'est plus nécessaire ?</p>	
<p>Art. 15. L'assistant de service social <i>ne doit pas accepter d'intervenir ni de fournir des renseignements dans un but de contrôle.</i></p>	<p><i>La confiance est la condition sine qua non du travail social et, en conséquence, la condition de son efficacité. Les missions ayant pour finalité le contrôle génèrent de la méfiance et entament la confiance. Rappelons que ces demandes de renseignements peuvent émaner de divers prescripteurs.</i></p> <p>De fait, ai-je bien identifié ces demandes qui ont pour but le contrôle ?</p> <p>Ai-je conscience que ces types de missions peuvent compromettre mes interventions futures et avoir des répercussions sur le corps professionnel ?</p>	
<p>Art. 16. Lorsque, dans l'exercice de ses fonctions, l'assistant de service social constate une fausse déclaration, il lui appartient d'en <i>faire prendre conscience à ceux qui en sont les auteurs</i>, mais il n'a pas à les dénoncer.</p>	<p>Qu'est-ce que je fais lorsque je constate une fausse déclaration ?</p> <p>Rappelons que : ne pas dénoncer ne signifie pas pour autant qu'il ne faut pas agir.</p>	
<p>Art. 17. L'assistant de service social ne doit ni déposer ni témoigner en justice pour tout ce dont il a pu avoir connaissance du fait ou en raison de sa profession – obligation confirmée par la jurisprudence – et garde cependant, aux termes de la loi, selon les dispositions du Code pénal, la liberté de témoigner dans les cas de dérogation au secret professionnel.</p>	<p>Comment puis-je concilier l'obligation de respecter le secret professionnel et le témoignage en justice ?</p> <p>Selon mon statut professionnel (fonctionnaire ou salarié du privé), j'ai accès à la « protection fonctionnelle » ou à la « protection juridique » professionnelle. En ai-je connaissance ?</p> <p>Ai-je repéré le service compétent dans l'organisme employeur ?</p>	

<p>Art. 18. La situation de l'usager impose souvent la nécessité soit d'une concertation interdisciplinaire, soit de faire appel à un dispositif partenarial mettant en présence des acteurs sociaux diversifiés ou de multiples institutions. L'assistant de service social <i>limite</i> alors les <i>informations</i> personnalisées qu'il apporte <i>aux seuls éléments qu'il estime strictement indispensables</i> à la poursuite de l'objectif commun, dans le respect des articles 11 et 12 du présent code.</p>	<p><i>Rappelons que le partage des informations sur les personnes se fait uniquement dans le cadre du meilleur service rendu.</i></p> <p>Dans la perspective de réunions pluridisciplinaires, est-ce que je veille à me faire toujours préciser l'objectif de la réunion et à connaître le statut des participants ?</p> <p>Suis-je professionnel·le en faisant le tri au préalable des éléments à transmettre ?</p> <p>Est-ce que je m'en tiens aux seuls éléments objectifs ?</p> <p>Suis-je au fait des conditions du partage des informations à caractère secret ?</p> <p>La personne accompagnée a-t-elle été informée de cette réunion ?</p>	
<p>Art. 19. Dans ces instances, l'assistant de service social veille plus particulièrement à <i>la confidentialité</i> des informations, conformément au <i>droit des usagers</i>.</p>	<p>Suis-je au fait des règles tendant à préserver le droit des usagers dans les instances où je suis présent·e ?</p> <p>Suis-je en mesure d'informer la personne accompagnée sur ces règles et lui permettre, le cas échéant, de s'y opposer ?</p>	
<p>Art. 20. L'assistant de service social <i>n'est délié d'aucune de ses obligations envers l'usager</i>, quelle que soit la forme d'action commune et quels que soient les intervenants, <i>même soumis au secret professionnel selon les termes de l'article 226-13 du Code pénal</i>.</p>	<p>Avant de relire cet article, étais-je au fait que même la personne concernée ne peut me délier de l'obligation du secret professionnel ?</p>	
<p>Art. 21. L'assistant de service social <i>rend compte régulièrement de son activité</i> aux responsables de son organisme employeur. Il le fait dans la forme la mieux adaptée au contexte dans lequel il s'insère, et dans les limites compatibles avec le secret professionnel et les objectifs généraux de sa profession.</p>	<p><i>L'assistant de service social n'a pas d'obligation de résultat, cependant il a l'obligation de répondre à l'effectivité de son travail.</i></p> <p>Quel niveau de connaissance ai-je des textes qui régissent le fonctionnement de mon institution (règlement intérieur, charte) ?</p> <p>De quels moyens est-ce que je me dote pour rendre compte de mon activité professionnelle sous la forme la plus adaptée ?</p>	

<p>Art. 22. L'assistant de service social assume la responsabilité du choix et de l'application des techniques intéressant ses relations professionnelles avec les personnes. Il fait connaître à l'employeur les conditions et les moyens indispensables à l'intervention sociale qui lui est confiée. De même, il se doit de signaler tout ce qui y fait entrave. De ce fait, il ne peut être tenu pour responsable des conséquences d'une insuffisance de moyens ou d'un défaut d'organisation du service qui l'emploie.</p>	<p>Ai-je partagé avec mon employeur sur la profession et les conditions de son exercice ?</p> <p>L'employeur a-t-il été éclairé sur ce qui fait sens dans mon activité et qui rend mes interventions efficaces ?</p> <p>Quelles remontées est-ce que j'exprime à ma hiérarchie ou mon employeur des difficultés qui entravent mon activité ?</p> <p>Quelles propositions est-ce que je présente pour leur amélioration, voire leur résolution ?</p>	
<p>Art. 23. Il entre dans la mission de l'assistant de service social d'apporter aux responsables de son organisme employeur les éléments susceptibles d'éclairer les décisions en matière de politique d'action sociale.</p>	<p>Quels outils est-ce que j'élabore pour repérer les problématiques rencontrées dans ma pratique ?</p> <p>Comment est-ce que je communique sur cet état des lieux objectif, tiré de mon observation professionnelle ?</p> <p>Quelles propositions puis-je formuler pour éclairer les décisions en matière de politique d'action sociale ?</p>	
<p>Art. 24. Les objectifs de la profession et la façon dont ils sont pratiquement mis en œuvre doivent faire l'objet d'études et de réflexions constantes de la part des assistants de service social, pour assurer la qualité du service rendu à l'utilisateur.</p>	<p>Ai-je déjà participé à des groupes de réflexion sur le travail social ?</p> <p>Quel degré d'implication est-ce que je place dans cette instance ?</p>	
<p>Art. 25. L'assistant de service social a l'obligation de contribuer à l'évolution constante de sa profession dans un souci d'ajustement aux évolutions de la société.</p>	<p>Suis-je en mesure d'accueillir un stagiaire, seul-e, en binôme ou en équipe ?</p> <p>Comment, de ma place, est-ce que je contribue à l'évolution de ma profession ?</p>	
<p>Art. 26. L'assistant de service social doit avoir une attitude de confraternité à l'égard de ses collègues. Il observera les devoirs de l'entraide professionnelle et s'abstiendra de tout acte ou propos susceptible de leur nuire.</p>	<p>Comment gère-t-on les points de vue divergents entre collègues ?</p> <p>Quelle attitude est-ce que j'adopte face à ces désaccords ?</p> <p>Comment est-ce que je procède pour respecter cette attitude de confraternité en toutes circonstances ?</p> <p>Sais-je m'abstenir de tout propos malveillant à l'égard de mes collègues ?</p>	