



Savoir ou ne pas savoir ? La question sensible des informations dans le travail socio-éducatif

Joëlle Mottint, juin 2013

Dans le travail social, la question des informations concernant les personnes est une thématique sensible. Quelles informations récolter ? Comment et pour quoi faire ? Que faire des confidences parfois embarrassantes que l'on n'a pas sollicitées ? Que peut-on transmettre à ses collègues, à sa hiérarchie, et pour quoi faire ? Plus spécifiquement pour les lieux d'éducation et d'accueil des (jeunes) enfants¹, que faut-il savoir sur l'enfant et ce qu'il vit chez lui pour bien l'accueillir ? Accueille-t-on mieux quand on sait ou au contraire quand on ne sait pas ?

La récolte des informations

Récolter des informations sur les usagers, les clients, les bénéficiaires (selon la terminologie choisie) du service apparaît souvent comme une nécessité pour pouvoir effectuer correctement son travail. Certaines demandes d'informations sont d'ailleurs exigées par la réglementation. Ainsi, pour accueillir un enfant dans une crèche subventionnée, les parents doivent donner les preuves de leurs revenus (ils peuvent le refuser, mais dans ce cas, ils devront payer le tarif maximal) ; pour inscrire un enfant dans une école, il faut fournir également un certain nombre d'informations. Dans d'autres secteurs du champ social ou éducatif, des informations sont très régulièrement demandées, voire exigées.

Outre ces renseignements qui répondent à des dispositions réglementaires, d'autres informations sont très souvent demandées aux personnes qui s'adressent à des services : il peut s'agir de la composition de la famille, du type de logement, de la formation et l'occupation professionnelle, et quand il s'agit de jeunes enfants de leurs habitudes, de leur état de santé, de leurs antécédents médicaux ... Ces informations semblent nécessaires aux travailleurs qui les demandent : ils pensent que grâce à ces renseignements, ils pourront mieux faire leur travail. Mais est-ce vraiment le cas ? Et quelles sont les conséquences de ces demandes d'informations ?

Plus on est vulnérable, plus on est transparent, et inversement

Toutes les personnes ne sont pas égales devant les informations qui leur sont demandées. Plus les personnes sont dans une situation de vulnérabilité et plus on leur demande de se dévoiler, et souvent de livrer des informations qui relèvent de leur espace privé, voire intime. Ainsi par exemple, les services d'accueil des jeunes enfants vont demander aux parents quelles sont les habitudes de sommeil de leur bébé. Cette question est légitime, elle permet aux accueillants de mettre en place les conditions qui permettront à cet enfant de s'endormir au mieux dans le milieu d'accueil. Mais il faut être conscient que poser cette question, c'est d'une certaine manière entrer dans les chambres à coucher de la famille, donc dans leur espace le plus intime. Autre exemple, les personnes qui ont affaire à certains services d'aide, comme par exemple les CPAS, les SAJ, les services auxquels ont affaire les demandeurs d'asile, sont scrutées, doivent

¹ Lieux EA(J)E, entre autres les crèches, les lieux d'accueil temps libres, les écoles (maternelles).

raconter leur histoire, justifier comment elles en sont arrivées là. A nouveau, toutes les demandes d'informations sont probablement justifiées, les travailleurs ne les font pas par curiosité mais parce qu'ils en ont besoin pour travailler. Mais, cela n'est pas sans conséquence. Ainsi, la demande d'information renforce la relation asymétrique : l'utilisateur du service doit se livrer mais pas le travailleur. Il est important que les professionnels aient conscience que la relation qu'ils ont avec les usagers est asymétrique, que le rapport de pouvoir est favorable aux professionnels. Cela peut aussi donner lieu à des réponses « attendues », c'est-à-dire conformes à ce que les usagers pensent que les professionnels attendent d'eux, pas forcément exactes, et qui bien souvent ne leur seront d'aucune utilité. Par exemple, dans les milieux d'accueil, les parents disent parfois que leur enfant dort dans un lit, dans sa chambre (alors qu'en réalité, l'enfant partage le lit des parents) parce qu'ils pensent que c'est ce que les professionnels souhaitent entendre (car ils présupposent que les professionnels pensent que mettre l'enfant seul dans un lit serait la seule bonne manière de faire dormir celui-ci), et parce qu'ils ont peur de se faire juger s'ils « avouent » faire autrement. Ce genre de déformation de la vérité s'accroît quand la relation est fortement asymétrique, les usagers ne se sentant pas assez forts pour assumer leurs pratiques réelles, pour défendre leurs choix ou montrer leurs difficultés.

L'illusion du savoir

Certaines informations sont utiles et légitimes, mais le sont-elles toutes ? Prenons l'exemple des services d'éducation et d'accueil des (jeunes) enfants (EA(J)E). Une conviction partagée par de nombreux professionnels de ce secteur est que quand on sait ce que l'enfant vit chez lui, on pourra mieux le gérer dans le service. C'est pourquoi beaucoup d'entre eux vont demander aux parents s'il « se passe quelque chose de particulier à la maison », quand ils observent qu'un enfant est plus difficile. Même si cette attitude est banale, elle n'est pas pour autant anodine et comporte des travers.

Tout d'abord, penser que la clé se trouve à l'extérieur du service d'EA(J)E, c'est détourner l'attention sur ce qu'il s'y passe. Peut-être que le mal-être de l'enfant ne vient pas de ce qu'il vit chez lui, mais de ce qui se passe dans le lieu d'EA(J)E. Penser en premier lieu à une cause externe permet d'éviter de s'interroger sur sa propre responsabilité de professionnel.

Ensuite, même si la cause semble être à l'extérieur (par exemple, l'équipe apprend que la maman est hospitalisée ou que les relations entre les parents sont très tendues), la plupart du temps, le professionnel ne peut rien faire pour y remédier. Ce n'est pas l'équipe de la crèche ou de l'école qui va rabibocher les parents ou guérir la maman malade. On pourrait objecter que si elle sait, l'équipe pourra plus facilement rassurer l'enfant. Ce n'est pas entièrement faux, mais cela veut-il dire qu'on ne rassure pas un enfant dont on ne sait pas ce qu'il vit à l'extérieur ? En revanche, le professionnel qui croit détenir une explication peut se sentir rasséréiné. Selon la psychologue clinicienne Monique Meyfroet², « *il s'agit du phénomène du principe explicatif : on trouve une cause unique à un problème que l'on observe. Cela a pour conséquence de rassurer le professionnel (il pense avoir trouvé pourquoi cet enfant ne va pas bien), du coup, ses angoisses s'apaisent, il accueille mieux l'enfant qui lui aussi s'apaise. C'est pourquoi on a souvent le sentiment que quand on sait, cela va mieux. Mais c'est un leurre, car ce qui a un impact en réalité, c'est l'apaisement du professionnel, et non pas l'information en elle-même* ».

Troisièmement, les causes ne sont jamais simples et univoques. L'être humain, même tout petit, est éminemment complexe. Il est quasiment impossible de trouver des liens directs de cause à effet. Il n'y a pas de règle générale. Tous les enfants ne réagissent pas de la même manière au divorce de leurs parents par exemple, et certains surmontent l'épreuve avec plus de facilité que d'autres.

Quatrièmement, si l'on connaît les difficultés que l'enfant vit à l'extérieur, cela influence notre regard sur cet enfant. Il y a un risque de ne plus voir cet enfant que par le prisme de ce qu'on

² Propos recueillis par Joëlle Mottint

connaît de ses difficultés. Le problème, c'est qu'alors on risque de passer à côté de choses importantes. Par exemple, un enfant est grincheux, il pleure facilement, est irrité, agresse les autres. Si l'on sait que ça ne va pas bien entre ses parents, il pourrait être tentant de se dire « Ah ! Voilà ! Il vit mal la situation à la maison » et de s'arrêter là. Si le professionnel ne sait rien, il va observer cet enfant, sans a priori, et peut-être trouver beaucoup d'autres raisons au mal-être de l'enfant : par exemple, l'enfant n'a pas été accueilli comme d'habitude, ou l'enfant a un peu de fièvre et couve quelque chose, ou le meilleur ami n'est pas là aujourd'hui, etc.

Enfin, le fait de savoir ce qui se passe à la maison a pour conséquence que les difficultés vécues par l'enfant à l'extérieur s'invitent dans le lieu d'EA(J)E, ne laissant plus la possibilité à l'enfant de souffler de cette réalité douloureuse et de l'oublier pour quelques heures. Beaucoup d'enfants expriment clairement le fait qu'ils ne souhaitent pas parler à l'école de ce qu'ils vivent à la maison. Ils souhaitent juste être des enfants comme les autres, et récupérer leur insouciance pour quelques heures. Ce phénomène n'est d'ailleurs pas réservé aux enfants : beaucoup d'adultes oublient leurs soucis familiaux au bureau et heureusement que les collègues ne viennent pas les leur rappeler à tout bout de champ.

Les confidences qui nous embarrassent

Il y a les informations qu'on demande et il y a celles qu'on reçoit et qu'on n'avait pas demandées. Et parfois, elles sont bien embarrassantes. Comment continuer à échanger avec la personne alors que l'on sait certaines choses ? Comment accueillir un enfant, de la même manière que les autres, alors que l'on sait des choses qui nous parasitent ?

La personne qui se confie ne dépose pas toujours ses confidences à la personne qui a les compétences pour l'aider mais à celle avec qui elle a établi une relation de confiance, ce qui peut mettre le professionnel choisi en difficulté (Meersseman, 2011).

« Certaines fonctions assurées dans l'institution n'ont pas pour mission première d'être dans un rôle d'aide (l'animateur scout, l'enseignant, le personnel d'entretien,...) contrairement à d'autres dont c'est la fonction (les éducateurs, assistants sociaux, psychologues, médecins,...) ; et pourtant, chacun peut recevoir des confidences. La différence ne se situe pas tant dans le type d'écoute que dans les moyens pour intervenir. Comment entendre ce qui est confié et préciser à l'enfant/l'adulte la fonction exercée et les limites de celle-ci ? On peut se sentir valorisé d'avoir été choisi comme confident, tout en expliquant ne pas être la bonne personne pour intervenir. Qu'est-ce qui va être partagé et qu'est-ce qui va être gardé secret ? Recevoir une confiance implique une responsabilité face à celui qui s'est confié et à la relation ainsi créée ; même si ce n'est pas sa fonction première, le professionnel qui a reçu une confiance, l'enseignant par exemple, est tenu à une discrétion et un engagement relationnel vis-à-vis de l'enfant ; il veillera cependant à ne pas rester seul si cette confiance a un impact inquiétant dans la réalité pour qu'un service puisse prendre le relais. Dans tous les cas, il faudra être vigilant de tenir au courant la personne des démarches effectuées et de leur impact probable. » (Meersseman, 2011, p.23).

Les confidences n'arrivent pas toujours dans un cadre approprié, mais entre deux portes, ou en présence de tiers, par exemple devant les enfants accueillis à la crèche. Dans ce cas, il est important d'endiguer le flot des confidences, et de rappeler son propre cadre de travail, éventuellement en proposant un autre cadre pour pouvoir discuter ou en relayant la personne vers un autre professionnel de l'équipe mieux outillé, ou vers un autre service.

Parfois ce sont des enfants qui font des confidences à une personne en qui ils ont confiance.

« Il arrive que cette confiance dépasse le cadre de travail et la fonction du professionnel ; par exemple, lorsqu'un enfant confie des éléments lourds de sa vie à l'enseignant. Que peut faire l'enseignant, souvent pris au dépourvu ? Accepter d'entendre ces confidences, au risque d'être dépassé dans son rôle professionnel ; ne pas trahir la confiance de l'enfant, donc ne pas dévoiler tout le contenu de ses confidences, mais en référer à un professionnel de l'aide (PMS, PSE,...) permet de dégager d'autres pistes. Le professionnel peut se sentir à la fois valorisé par

cette confiance de l'enfant mais accablé par le poids que cela représente en termes de responsabilité : comment rassurer l'enfant et passer le relais sans le trahir? » (Meersseman, 2011, p.12).

Dans tous les cas, il importe d'être clair et de garder la personne au centre de l'échange et de la tenir informée des éventuels relais mis en place.

A propos du partage des informations³

Quelles informations peut-on partager et pourquoi faire ? La réglementation pose certaines balises : certains professionnels sont soumis au secret professionnel, d'autres à un devoir de discrétion. Rappelons (Servais, 2011, Mottint, 2009) que le secret ne peut se partager qu'en respectant cinq conditions :

- ⌚ le maître du secret (patient, client) - et, le cas échéant, ses représentants légaux (par exemple, les parents) - doit être averti du fait qu'on s'apprête à partager des informations confidentielles le concernant,
- ⌚ il doit, de plus, donner son accord,
- ⌚ le secret ne peut être partagé qu'avec des professionnels eux-mêmes soumis au secret professionnel,
- ⌚ ces professionnels doivent poursuivre un objectif commun,
- ⌚ enfin, le partage des informations doit être limité à celles qui sont vraiment nécessaires.

Cela pose différentes questions. En premier lieu, qu'est-ce qu'un secret, une information confidentielle ? Par exemple, quelqu'un annonce qu'il vient de perdre son emploi et émarge au chômage. S'agit-il « de faits ignorés, de nature à porter atteinte à l'honneur, la considération, la réputation » pour reprendre les termes évoqués dans le Répertoire Pratique de Droit Belge ? Pour certaines personnes, pas du tout, mais pour d'autres oui. Les faits qui « portent atteinte à l'honneur, la considération, la réputation » fluctuent dans le temps. Ainsi, le divorce était certainement de l'ordre du secret il y a un demi-siècle. Actuellement, ce n'est généralement plus le cas, sauf dans certains milieux. En cas de doute, il est important de poser la question à la personne concernée si elle n'a pas spécifié spontanément « n'en parlez pas ».

D'autres questions se posent également : qui est soumis au secret professionnel ? La réponse est moins claire qu'il n'y paraît et il convient que les membres d'une équipe sachent qui y est soumis, et avec quelle latitude (plusieurs professions ont leur propre code de déontologie que les travailleurs concernés doivent respecter).

Qui est le maître du secret ? Quand il s'agit d'enfants, la réponse n'est pas évidente puisqu'il peut s'agir de l'enfant lui-même (s'il est capable de discernement) ou de ses parents.

Conclusion

Les informations, ce qu'on demande et ce qu'on en fait sont des questions sensibles et loin d'être anodines. Il est important qu'elles soient des questions d'équipe et non des questions individuelles. Il est important d'en débattre et de revoir régulièrement les questions que l'on pose aux usagers du service : les informations demandées sont-elles réellement utiles ? Les conditions dans lesquelles elles sont posées, les enjeux sous-jacents à ces questions permettent-elles des réponses honnêtes ?

Les informations que l'on nous donne ne sont pas tout. Il est important de regarder ce qui se passe dans l'ici et maintenant. L'observation doit rester une source principale d'information, surtout dans le travail avec des enfants. Même si un enfant vit une situation difficile, le rôle du

³ Pour plus détails sur ces questions, voir Mottint, J, Peut-on, doit-on partager des informations ? Le secret professionnel, le devoir de discrétion, la confidentialité et les professionnels de l'enfance, Centre d'Expertise et de Ressources pour l'Enfance, juillet 2009. Téléchargeable sur <http://www.cere-asbl.be/spip.php?article91>

professionnel est de veiller à ce que l'enfant soit bien dans le service d'EA(J)E : si ce qui s'y passe est suffisamment intéressant et sécurisant, l'enfant pourra vivre le temps passé dans le lieu d'EA(J)E comme une parenthèse d'insouciance, où il peut se reposer de ses soucis à l'extérieur. C'est ainsi que l'on observe que des enfants qui vivent des situations très difficiles chez eux se réfugient à l'école, où ils peuvent penser à autre chose et se sentir des enfants comme les autres.

Bibliographie

Meersseman, Cl., La confidentialité, ciment de la relation d'aide : la personne au centre de la rencontre, in Barthélemy, E., Meersseman, Cl., Servais, J-Fr., Delattre, Th., Confidentialité et secret professionnel, Temps d'arrêt : lectures, Coordination de l'aide aux victimes de maltraitance, 2011, pp.5-27. Téléchargeable sur

http://www.yapaka.be/sites/yapaka.be/files/ta_confidentialite_11-web.pdf#overlay-context=professionnels/livre/confidentialite-et-secret-professionnel-nouvelle .

Mottint, J, Peut-on, doit-on partager des informations ? Le secret professionnel, le devoir de discrétion, la confidentialité et les professionnels de l'enfance, Centre d'Expertise et de Ressources pour l'Enfance, juillet 2009.

Peeters, J., et Brandt, S., Apprendre le métier : comment les praticiens s'entraident, in *Enfants d'Europe* n° 21, décembre 2011, pp.10-11.

Servais, J-L., Quelques balises juridiques, in Barthélemy, E., Meersseman, Cl., Servais, J-Fr., Delattre, Th., Confidentialité et secret professionnel, Temps d'arrêt : lectures, Coordination de l'aide aux victimes de maltraitance, 2011, pp. 29-45. Téléchargeable sur

http://www.yapaka.be/sites/yapaka.be/files/ta_confidentialite_11-web.pdf#overlay-context=professionnels/livre/confidentialite-et-secret-professionnel-nouvelle .

Vandenbroeck, M., et Roets, G., La réciprocité dans les contextes d'inégalité : les mères immigrées dans l'accueil de jour à Bruxelles, in *Enfants d'Europe* n° 24, avril 2013, pp.8-9.

Vandenbroeck, M., et Urban, M., A la recherche de systèmes compétents : conclusions et recommandations d'un projet de recherche européen, in *Enfants d'Europe* n° 21, décembre 2011, pp.7-9.

Van der Maren, J.-M., *Méthodes de recherche pour l'éducation*, De Boeck-PUM, coll. Pédagogies en développement, Bruxelles 1995.

Zuniga, R., *L'évaluation dans l'action*, Les Presses de l'Université de Montréal, coll. Intervenir, Montréal 1994.

Tout dans ce texte peut être cité ou mentionné librement, à condition d'en citer la source de la façon suivante :

Mottint, J., Savoir ou ne pas savoir ? La question sensible des informations dans le travail socio-éducatif, Analyse n° /2013 du RIEPP, Bruxelles-Louvain-la-Neuve, juin 2013.