

Les travailleurs sociaux et les professionnels exerçant à domicile

Assistants maternels-Accueillants familiaux-Assistants familiaux

Les enjeux

Trois métiers ont pour vocation d'accompagner au domicile :

- les assistants familiaux pour les mineurs et jeunes majeurs en protection de l'enfance ainsi que dans le secteur du handicap,
- les assistants maternels pour la petite enfance,
- les accueillants familiaux pour les personnes âgées et/ou en situation de handicap.

Le premier relève d'une profession sanctionnée par un Diplôme d'Etat du travail social, les autres relevant des services à la personne.

Lorsque le cadre de vie privée devient le lieu de l'exercice professionnel

Le domicile est le lieu de l'intime par excellence. Dans ces métiers, le domicile revêt donc un double enjeu :

- le lieu de vie, de partage de l'intimité d'une famille
- le lieu de l'accueil nécessaire, de prise en charge d'une personne dans un cadre défini.

L'intime et le privé, tant des professionnels que des accueillis, vont ainsi se révéler l'un à l'autre « publiquement », sous le regard d'un travailleur social lui-même oscillant entre soutien et contrôle.

Les accueillants professionnels ont ainsi à gérer au quotidien la recherche d'un équilibre entre « mener une vie ordinaire » et tenir une posture professionnelle, d'autant que les éventuels

Parmi les travailleurs sociaux, les assistants de service social, les éducateurs spécialisés et de jeunes enfants peuvent avoir des missions d'évaluateur dans des procédures d'agrément, de contrôle des professionnels concernés et simultanément une responsabilité dans le suivi de la personne accueillie.

La Commission Ethique et Déontologique du Travail Social du HCTS s'est intéressée à cette situation très particulière où s'entremêlent contrôle/aide, intime/public, vulnérabilité tant du professionnel que des personnes accompagnées, générant de fait des points de tension où l'approche éthique peut et doit être un soutien.

membres de la famille présents au domicile ont également une « juste place » à trouver, celle-ci n'étant pas « neutre » dans l'accueil lui-même.

Ainsi l'existence d'un accompagnement professionnel de ces intervenants est primordial, notamment pour trianguler cette intrication vie privée / vie publique. A ce titre, l'appartenance des assistants familiaux à une équipe de l'Aide Sociale à l'Enfance, d'une Maison d'Enfants à Caractère Social ou d'un Etablissement Social ou Médico-Social est un gage de sécurisation des acteurs.

Les assistants maternels et accueillants familiaux, dans un exercice de gré à gré de leur métier, bénéficient de liens plus distendus, et quasi exclusivement en tête à tête avec un travailleur social.

≡ Une situation qui renforce les vulnérabilités

La vulnérabilité se caractérise par un contexte, des circonstances entraînant une incapacité momentanée ou permanente. Ce peut être aussi un état postérieur à une blessure, un handicap, une maladie. Être vulnérable, c'est être exposé à des risques.

Ainsi la personne accueillie qu'elle soit un nourrisson, un enfant maltraité, une personne en situation de handicap ou une personne âgée en perte d'autonomie peut présenter une vulnérabilité. Au moment où, au regard des circonstances, le besoin de cadre sécurisé devient la priorité, l'accompagnement doit venir combler ces vulnérabilités.

« L'accueillant » est formé, qualifié et rémunéré pour apporter une intervention adaptée. On attend d'elle/de lui une posture bienveillante, d'attention et de sollicitude.

Parallèlement, l'exercice de son métier est tributaire de l'existence et du renouvellement de son agrément, de son contrat de travail : employeur et travailleur social disposent directement ou indirectement d'un pouvoir de stopper l'accueil en cours et donc de modifier les revenus du foyer voire d'interdire d'exercer.

≡ Décrypter et prendre en compte les tensions inhérentes aux métiers

Un exercice professionnel particulier

Les fonctions de garde et de « care » hors d'un cadre institutionnel peuvent fragiliser ces professionnels en même temps qu'elles offrent une grande latitude et adaptabilité dans l'accueil et l'accompagnement. Sous une apparente « banalité » pour le secteur des services à la personne, un peu plus « difficile » pour les assistants familiaux, ces métiers présentent donc une particularité du fait même de s'exercer au domicile.

De leur côté, les travailleurs sociaux peuvent, alternativement, mener des actions de suivi, soutien, conseil, information, contrôle et sanction. En effet, les missions tenant à

l'agrément d'une part, et au soutien professionnel d'autre part sont souvent dévolues aux mêmes personnels ...

Leur incombe également d'évaluer la situation des personnes accueillies au regard des réponses qui leur sont apportées face à ses besoins, mais aussi dans le registre de la protection.

La responsabilité des travailleurs sociaux est alors à l'aune des impacts possibles de leurs décisions.

Un partage d'information nécessaire et « acrobatique »

Le partage d'information ne se pose pas comme un problème mais bien du point de vue de l'utilité et la pertinence de ce que chacun doit connaître ou transmettre de son travail. En tout état de cause, la relation d'aide se fonde sur le principe de respect de la confidentialité des échanges.

L'intrication du public et du privé, du familial et du professionnel, le regard permanent du travailleur social rendent l'exercice professionnel délicat.

Encadrés par une obligation de secret professionnel (par mission pour la protection de l'enfance, ou par appartenance à une équipe médico-sociale pour les ESMS) les échanges d'informations à caractère personnel pour les assistants familiaux ont fait l'objet de la rédaction d'une fiche « Le partage d'information dans le cadre de l'accueil familial » le 04 septembre 2019 par la CEDTS.

Assistants maternels et accueillants familiaux ont quant à eux une obligation de discrétion professionnelle, dont le non-respect peut avoir un impact sur leur agrément.

La discrétion se définit comme étant le caractère de ce qui n'attire pas l'attention, de ce qui présente une certaine sobriété. Elle porte sur les informations et faits dont le professionnel a connaissance à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Explicitement, les assistants maternels ont l'obligation de signaler tout sévices ou privation sur enfant dont ils auraient connaissance.

Les accueillants familiaux ont pour repère l'obligation faite à tout citoyen ayant connaissance d'un crime ou d'un délit dont serait victime la personne accueillie de le signaler, ainsi qu'une vulnérabilité de la part de sa famille ou des tiers la mettant en situation de dépendance problématique, voire en danger.

Les temps de formation et d'échanges nécessaires, et parfois obligatoires, pour la bonne mise en œuvre de l'accueil et de l'accompagnement sont parfois des temps de partage d'informations. Les échanges informels, familiaux, de voisinage ou entre collègues sont le lot quotidien. La plus grande vigilance s'impose en toutes circonstances, et particulièrement sur des points tels que la santé, les questions financières, les choix éducatifs et modes de vie.

Chacun doit avoir à cœur de protéger l'intimité de la famille de l'accueillant et de la personne accueillie en son sein.

Comment accompagner, soutenir et contrôler ? Interroger sa pratique

Les enjeux éthiques se situent donc dans les modalités d'accompagnement et d'évaluation :

- Quels éléments doivent être échangés ?

Même si les informations sont déjà connues d'un certain nombre de personnes, elles n'en restent pas moins pour le professionnel des données à protéger.

- Quels éléments sont nécessaires à l'évaluation de la situation ?

Les éléments recueillis et échangés doivent permettre d'évaluer une situation et mettre en place des mesures de protection adaptées si nécessaire. Mais d'abord de concevoir et mettre en œuvre de manière cohérente et concertée des actions de soutien, de médiation, ... en assurant la liaison et la coordination entre les différents intervenants.

- Avoir à l'esprit la question de l'adéquation entre les profils, ressources et capacités respectives des accueillants et des accueillis.

L'évaluation de la dynamique à l'œuvre doit permettre de rendre l'accueil bénéfique pour la personne accueillie. La singularité de chaque situation doit être prise en compte dans cette démarche.

- Combiner tact et mesure avec une grande rigueur dans l'évaluation

Accueillir à son domicile, c'est se soumettre au regard des professionnels, des accueillis et de leurs familles ; c'est aussi ouvrir la porte de sa sphère la plus intime.

Tout doit donc être mis en œuvre pour respecter la vie privée de chacun, dans un cadre bienveillant à l'égard du professionnel et de son entourage qui partage ce lieu intime.

- Permettre aux autorités compétentes d'exercer les responsabilités qui leur incombent en matière d'action sociale.

Avoir en tête l'enjeu des responsabilités légales du Président du Conseil départemental (agrément, protection de l'enfance et des personnes vulnérables) et leur impact potentiel tant pour lui-même que pour les acteurs concernés.

Le partage d'informations ne se pose pas comme un problème mais bien du point de vue de l'utilité et de la pertinence de ce que chacun doit connaître ou transmettre pour faire son travail.

Préconisations pour les travailleurs sociaux en situation d'intervenir auprès des « accueillants » à domicile et des personnes accueillies et leur encadrement

- ✚ Faire connaître les rôles et places de chacun en interne et au niveau inter institutionnel (social, médico-social, santé, justice),
- ✚ Distinguer dans l'organisation des services, les fonctions d'agrément et de contrôles de celles de soutien professionnel pour les travailleurs sociaux,
- ✚ S'assurer que les outils de référence du travailleur social et spécifiques aux professionnels travaillant à domicile mentionnent bien les questions de partage des informations à caractère secret : guide, charte ou autre document déclinant les principes éthiques et déontologiques en jeu, contrat de travail ...
- ✚ Garantir la prise en compte de la personne accueillie (et/ou de son représentant) dans l'expression et la satisfaction de ses besoins, par la rédaction et la mise en œuvre du document assurant la prise en compte de ses besoins, des actions à mener et des acteurs concernés : Projet pour l'enfant, Projet d'accueil personnalisé, Projet de vie.
- ✚ Permettre au travailleur social en position d'évaluation et de rédaction d'un avis, l'opportunité d'échanger avec des professionnels sur le plan technique et sur le fond.
- ✚ Veiller à la protection des informations personnelles des enfants, des adultes vulnérables et des familles et au respect de la confidentialité (dossiers papier, fichiers informatisés, PPE, usage de la messagerie électronique, des réseaux sociaux, diffusion de photographies, album de vie, courrier personnel ...), dans le cadre du RGPD,
- ✚ Favoriser une culture du partage d'information maîtrisé et réfléchi (formations continues sur le respect de la vie privée, le secret professionnel, les conditions du partage d'information à caractère secret...) ; s'assurer que les programmes de formation obligatoire comprennent un module sur le partage d'information et associer les représentants des professionnels à l'élaboration du cahier des charges,
- ✚ Mettre en place des groupes d'analyse des pratiques permettant de rompre l'isolement et être accompagnés dans la pratique quotidienne,
Associer les assistants familiaux aux travaux des comités éthiques du travail social.

Textes de référence pour aller plus loin :

- *Convention Européenne de sauvegarde des Droits de l'Homme et des libertés fondamentales sur le droit au respect de la vie privée, notamment son article 8*
- *Code civil, notamment son article 9*
- *Code pénal, notamment les articles 223-6 et 40*
- *Code de la santé publique, notamment l'article. R. 1110-1*
- *Décret n° 2016-994 du 20 juillet 2016 relatif aux conditions d'échange et de partage d'informations entre professionnels de santé et autres professionnels des champs social et médico-social et à l'accès aux informations de santé à caractère personnel*
- *Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles*
- *Rapport du Conseil supérieur du travail social, « Le partage d'informations dans l'action sociale et le travail social », ENSP 2014*
- *Avis du 06.12.2013 du Conseil supérieur du travail social relatif au consentement éclairé*
- *Fiches du Haut Conseil en travail social :*
 - « *Les informations à caractère personnel concernant les personnes accompagnées : des données à protéger et parfois à partager* »
 - « *Le partage d'informations à caractère secret dans les commissions traitant des situations de personnes accompagnées* »