



La LDH a organisé, le 16 février 2017, une formation à l'attention des travailleurs sociaux des CPAS : les CPAS à l'heure des flux de données. Etes-vous prêts ?

L'objectif de cette formation était d'envisager le travail social et la vie privée dans le contexte du Rapport social électronique et du Règlement général sur la protection des données.

Nous vous proposons la retranscription de l'intervention de Stefan Verschuere, vice-président de la Commission de Protection de la Vie Privée

Bonjour,

La Ligue des droits de l'Homme m'a demandé d'introduire ce colloque en abordant l'évolution et l'avenir des rapports entre la protection de la vie privée et le travail social. Je vais aborder quelques éléments historiques épars mais je voudrais relier ces éléments à des considérations qui ne touchent pas à ce qui se passera demain mais bien à ce qui se passe déjà aujourd'hui, que ce soit en matière de qualité de législation mais aussi en matière d'appréciation collective de ce que devrait être le travail social et, plus particulièrement, le travail des CPAS.

D'un point de vue historique, les premières manifestations d'une disposition en matière de vie privée dans ce qu'on pourrait appeler une *norme opposable*, ce sont le Serment d'Hippocrate, ancêtre du secret médical, et, plus tard, le secret de la confession. Ces deux éléments sont fondateurs. Le secret médical n'est pas remis en question et, s'agissant du secret de la confession, les assistants sociaux ont remplacé les curés, en tout cas dans leur rôle social d'accompagnement, de prise en charge de certains éléments problématiques dans la constitution d'une société, comme le développement de poches de misère. Quand je parle du secret de la confession, je veux qu'il y a, dans ce qu'on qualifie de secret professionnel des travailleurs sociaux d'aujourd'hui, quelque chose qui est vraiment et structurellement relié à l'histoire.

Les CPAS ont une vieille histoire sur notre territoire. Ce sont des institutions qui n'existent qu'en Belgique - on dit que le CPAS de Bruxelles est le plus grand CPAS du monde sans doute même le plus grand de l'univers... puisqu'il n'y en a pas ailleurs. La création de ces institutions date de la structuration des *tables de pauvres*ⁱ qui, ailleurs sur le territoire européen, ont été créées par des institutions religieuses. A Bruxelles et dans les grandes villes flamandes, ces institutions étaient le fait d'une alliance entre les communes, les villes, les institutions religieuses et les représentations des populations. A Bruxelles, une table a commencé à gérer l'hospice Saint-Pierre, une léproserie, au 14^{ème} siècle. Ces tables étaient

structurées par des règles très précises qui voulaient que les personnes qui étaient accompagnées par ce service ne devaient pas voir diffusés leur nom et la qualité de l'accompagnement qui leur était donné. Cet accompagnement était protégé par un secret considérant que, s'agissant des personnes en situation médicale ou sociale problématique, cet accompagnement ne pouvait se faire au détriment des pires secrets de leur vie. En fait, le secret professionnel a été établi pour compenser le fait qu'il n'y a plus de protection de la vie privée qui tienne quand on doit se faire accompagner par un médecin ou par une institution dédiée, qu'elle relève hier des ordres religieux ou, aujourd'hui, d'un service public. Les personnes qui sont en demande d'accompagnement doivent pouvoir vider leur sac au moment où elles s'adressent à celui qui les prend en charge. La collectivité a considéré, pour que la prise en charge soit de qualité, que celle/celui était le récipiendaire de ces informations est tenu au secret le plus absolu.

Le secret, de confession pour le curé, professionnel, pour le médecin et le travailleur social, n'a historiquement jamais été mis en cause. La nature même de leur travail est structurée par une relation de confiance qui doit se nouer avec la personne qui cherche assistance. Cette relation de confiance justifie pleinement que ce secret professionnel soit plein et entier et ne soit pas remis en question, sauf exceptions touchant à des intérêts supérieurs ou à des règles procédurales très strictes et particulièrement motivées.

Je vais vous donner quelques exemples récents de questions qui ont été posées à la Commission de protection de la vie privée (CPVP) à ce propos.

La police de Bruxelles s'adresse au Samu social de Bruxelles, une institution qui n'est pas une institution publique. Elle désire savoir si une personne a passé la nuit dans les locaux du Samu social de Bruxelles. Apparemment, cette personne a prétendu y avoir passé la nuit et voulait exhiber de ce motif pour prétendre qu'elle n'était pas ailleurs.

Le Samu social a refusé de communiquer l'information sous prétexte que cette information était couverte par le secret professionnel. Cette information pouvait éventuellement être communiquée au bénéfice de la défense de la personne : elle a néanmoins refusé de la communiquer au prétexte qu'elle refuserait tout aussi bien de communiquer l'information si elle devait desservir la personne. Elle n'aurait accepté de diffuser l'information qu'avec une ordonnance d'un juge d'instruction. Et donc le parquet de Bruxelles nous a interrogés. Et la Commission a confirmé que la position du Samu social était parfaitement conforme.

Cette application du secret professionnel concernant la présence/absence de la personne dans les locaux permettait également de protéger la vie privée des personnes avec qui il aurait partagé un dortoir, voire des confidences, et sur les confidences qui auraient pu être faites aux travailleurs sociaux à l'occasion de l'hébergement. Le Samu social de Bruxelles, qui n'est pas une institution publique de sécurité sociale comme celles qui sont visées par le

projet de loi relatif à la levée du secret professionnel des travailleurs sociaux, a refusé de donner cette information.

Des questions nous ont été posées aussi concernant la tutelle exercée par les communes sur les CPAS, les communes désirant savoir quelles étaient les bénéficiaires d'une aide sociale avec lesquels le CPAS était en litige. La réponse que nous avons faite est que la commune n'a pas à savoir le nom des personnes avec lesquelles le CPAS était en litige. La commune peut obtenir, dans le cadre de sa tutelle financière, un état des lieux et avoir la capacité d'apprécier la manière dont le CPAS est géré. Elle n'a pas, par contre, à apprécier la manière dont les cas individuels sont gérés par le CPAS

Enfin, une question identique nous a été adressée par un organisme de tutelle régional à propos des personnes qui bénéficiaient d'une aide au logement de la part d'un CPAS. Ils souhaitaient connaître l'identité des bénéficiaires de cette aide. A nouveau, la Commission a rappelé que cette information était couverte par un secret professionnel et que l'action du CPAS en faveur d'un demandeur d'aide (au logement, à l'emploi ou n'importe quelle autre aide) était couverte par un secret qui n'avait pas à être levé, même au prétexte d'un contrôle administratif, ce contrôle pouvant se faire sans avoir accès au nom des personnes ou aux caractéristiques permettant de les identifier.

La question du secret professionnel et de la protection de la vie privée est aujourd'hui débattue, dans des conditions très critiquables. Critiquables parce qu'elles ne mettent pas suffisamment en avant la nécessité d'identifier, dans la constitution des rôles et missions au sein d'une société, le rôle de celui qui garantit la sécurité et de celui qui garantit l'aide et la protection. Ces rôles et missions sont insuffisamment d'identifiés aujourd'hui. Ce qui conduit à une forme de dérive qui va, à un moment donné, mettre en cause non seulement la qualité du travail social mais également, sa nature même. Le travail social, comme le travail médical, n'est pas affaire de jugement. A partir du moment où l'on juge, où l'on considère que quelqu'un qui se présente à soi pour demander de l'aide doit faire l'objet d'une appréciation (est-il un terroriste ? présente-t-il un risque ?...), on se met en recul par rapport à cette personne. On n'est plus *avec* lui, on est *devant* lui, *face* à lui. Le travailleur social se retrouve dès lors en rupture avec ce qui constitue sans doute de manière consubstantielle la qualité et la nature du travail social.

Ces questions ne sont pas secondaires. Elles doivent être vraiment examinées de manière détaillée. Dans certaines communes, des règles sont mises en débat. Ce qui ne va pas sans problèmes, au-delà même des dispositifs que constitue aujourd'hui le développement du rapport social électronique ou de la levée du secret professionnel permise par les nuances apportées à l'article 458 du code pénal. Dans certaines communes, des travailleurs sociaux ont structuré une politique d'appréciation visant à identifier des « facteurs de risque ». Ces

« facteurs de risque » sont ensuite discutés de manière plus large avec d'autres intervenants - directions d'école, représentants des forces de l'ordre, des services communaux - pour voir si ces facteurs sont cohérents, s'ils peuvent laisser croire que des faits graves peuvent se produire. Si ces facteurs de risque sont confirmés et risquent de se réaliser, les travailleurs sociaux décident (ou non) ensemble, de porter à la connaissance de la direction du CPAS, le nom de certaines personnes. C'est à la direction du CPAS de prendre la responsabilité de lever un secret professionnel dans ces conditions-là.

Si cette manière de faire est très réfléchie, est-elle bonne et appropriée ? Je n'en sais rien. Mais elle nécessite en tout cas une profonde réflexion pour savoir si ces méthodes, même extrêmement prudentes, sont suffisamment pertinentes pour justifier (ou pas) la levée du secret professionnel.

Ces questions sont très sensibles. Je les renvoie à vos réflexions de travailleurs sociaux qui connaissez la qualité de votre travail et la nécessité de le protéger.

Ce qui protège l'action des travailleurs sociaux, c'est la qualité qu'ils mettent dans les démarches qu'ils accomplissent à l'égard des usagers. Il est très difficile de garantir des règles de protection de la vie privée quand on est dans un rapport de prise en charge d'un bénéficiaire d'une aide sociale. Celui-ci doit en effet avoir la capacité de se confier de la manière la plus étendue possible à celui qui le reçoit pour pouvoir être pris en charge de manière efficace et cohérente. Ce n'est pas pour autant que celui qui prend en charge a le pouvoir d'ordonner ou de contraindre celui qui s'adresse à lui de lui révéler tout ce qu'il veut savoir et ce qu'il pense nécessairement devoir connaître de celui qu'il prend en charge. Quand on va chez son médecin, on lui dit ce qu'on a envie de lui dire. On répond à ses questions quand on a envie d'être soigné. Mais on lui fait aussi suffisamment confiance pour penser qu'il n'abuse pas des questions qu'il nous adresse. Cette relation de confiance, à l'œuvre entre le médecin et son patient, est également au cœur de la relation entre le travailleur social et l'utilisateur.

Pourtant, il y a dans de nombreux CPAS une tentation à vouloir absolument tout savoir de ceux qu'on prend en charge et ce, au détriment de ce qui est nécessaire et du minimum de respect pour la dignité de l'utilisateur et de ce qu'il souhaite dévoiler de sa vie privée. Les règles en matière de vie privée doivent être strictement appliquées. Le travailleur social ne peut contraindre l'utilisateur à révéler quoi que ce soit que ce dernier ne souhaiterait pas faire connaître.

Je vous donne quelques exemples qui ont été soumis au CPVP et pour lesquels des solutions n'ont toujours pas pu être apportées.

La consultation des extraits de compte par les travailleurs sociaux des CPAS pose, par exemple, question. Bien entendu, consulter les extraits de compte des deux dernières

années est une manière de connaître, de manière intime, celui qui s'adresse au CPAS pour une demande d'aide, surtout quand il s'agit d'une personne en difficulté financière. De nombreux usagers se plaignent du fait que l'utilisation qui sera faite des informations recueillies ne leur est pas clairement communiquée. Ils se plaignent également de ce que des sanctions prises à leur égard sur base de ces consultations qui s'avèrent parfois régulières après que l'aide sociale ait été accordée, sans que les perspectives de sanctions n'aient été clairement évoquées.

Autre motif de plainte : le fait que les dialogues entre l'utilisateur et le travailleur social en charge de son dossier constituent parfois la base d'une documentation sur l'utilisateur qui est conservée dans les armoires des CPAS pendant des années : certains d'entre eux se plaignent auprès de la CPVP en nous disant que tous leurs extraits de compte sont entre les mains de l'Institution qui la prend en charge depuis cinq, voire dix ans. La conservation de ces informations et la leur pertinence par rapport à la précision qu'on exige de l'allocataire social vis-à-vis de certaines informations -est d'autant plus discutable que les arguments justifiant la conservation de ces données dans le temps ne semble jamais avoir été pleinement justifiée par les CPAS qui ont ces pratiques. Des pratiques qui conduisent à des situations qui sont parfois délicates puisque des usagers de CPAS se plaignent que des sanctions sont prises sur base des consultations d'extraits de compte et des historiques des consultations. Ce type de situation est particulièrement critiquable : l'utilisateur doit pouvoir se confier pour être aidé mais il n'a pas à être obligé de se confier pour être surveillé. C'est une démarche qui est faite à son détriment, comme si on commençait à refuser des gens qui ont un cancer du poumon parce qu'ils continuent à fumer. On peut bien entendu mesurer la qualité des soins qu'on leur donne par rapport à l'état dans lequel ils se trouvent et au comportement qu'ils ont, mais refuser de les soigner ou les sanctionner parce qu'il ont une attitude particulière, est critiquable.

Le travailleur social n'est pas là comme le guichet d'entrée pour vérifier ou valider la qualité de celui qui demande une aide. La règle, c'est que les informations demandées doivent être *adéquates, pertinentes et non excessives*. Ces mots, simples, sont vides de sens si on ne les réfère pas à un cas concret. Le travailleur social doit, à chaque fois, se poser la question : est-ce que l'information que je demande est adéquate, pertinente et non excessive. Est-ce qu'elle m'est utile dans la démarche qui est de l'ordre de la prise en charge d'une personne, pas une démarche de surveillance, de rejet ou de refus. ? Est-ce que cette information m'est nécessaire ? Est-elle adéquate, pertinente et non excessive pour juger de la qualité de l'aide que je dois donner et de l'assistance que je dois prodiguer ?

Une autre question pour laquelle la CPVP a émis beaucoup de réserve concerne la possibilité pour le CPAS d'installer aux guichets, donc sur les bureaux du travailleur social, un système permettant de consulter en direct sa boîte MyFin ou son compte en banque, avec l'aide de l'allocataire (c'est lui qui écrit le code PIN). La CPVP a déclaré avec beaucoup de fermeté que cette consultation en direct par le travailleur social lui semblait excessive. Le

bénéficiaire de l'aide sociale doit avoir autant le choix de tout dire (c'est dans ce cadre que le secret professionnel s'impose) que de ne pas tout dire. Si Des demandeurs d'aide qui, suite à des demandes d'informations révélées, se voient signifier certaines décisions du CPAS, doivent avoir la possibilité de retirer leur demande d'aide et les informations dont ils ont confié la gestion à des travailleurs sociaux.

Le contexte actuel n'est pas propice quant à ce que l'on attend des travailleurs sociaux des CPAS. Les travailleurs sociaux d'autres institutions de sécurité sociale ne sont pas spécialement ciblés par le projet de loi. Délivrer une allocation de chômage est un acte administratif. Le demandeur se trouve (ou non) dans les conditions. Il n'y a pas de secret professionnel particulier. Le projet de loi vise clairement les travailleurs sociaux de CPAS. Pourquoi s'attaquer à ceux-là et pas ceux d'institutions privées qui, demain, seront toujours liées par un secret professionnel beaucoup plus strict. Est-ce que les centres sociaux d'action globale seront tenus par les mêmes obligations que les travailleurs des CPAS. Non évidemment.

Les travailleurs sociaux du Samu social de Bruxelles que nous avons évoqué tout à l'heure ne seraient pas tenus par les mêmes obligations que ceux des CPAS.

Prenons l'exemple des services de médiation de dettes : celui qui reçoit une médiation de dettes au CPAS sera susceptible de voir certaines informations dévoilées alors que celui qui le fera dans une institution agréée qui n'est pas un CPAS ne sera pas susceptible de voir les mêmes informations dévoilées, en tout cas, pas dans les mêmes conditions. Il y a quelque chose d'absurde dans cette mise en cause du travailleur social des CPAS. Il y aurait quelque chose de mensonger à voir l'aide sociale uniquement comme le dernier filet de sécurité . Le CPAS est beaucoup plus important que ça. C'est quelque chose qui, à un moment donné, permet de restructurer les gens qui ont des problèmes et de les réinsérer dans la collectivité, à travers du logement, une médiation de dettes ou toute autre soutien qui est plus qu'une simple compensation à l'absence de revenus.

Le fait de mettre cela en cause le secret professionnel des travailleurs sociaux met en cause la démarche de prise en charge, de sa qualité et, plus généralement, des valeurs qu'elles supposent. Des valeurs qui sont structurées dans notre société par des règles de droit. Ces questions devront à un moment donné être examinées si les projets qui sont sur la table sont adoptés et s'amplifient. Elles devront être examinées devant des juridictions pour que les règles puissent être dites et, si les règles devaient changer, pour envisager ce que signifient ces changements dans la démarche d'une société qui a, collectivement, et depuis des centaines d'années, décidé que la prise en charge de ceux qui en avaient besoin était quelque chose de nécessaire pour garantir, non pas le bon geste mais bien la paix sociale.

Je terminerai en vous disant que nous vivons une époque de chasse aux sorcières. Si vous regardez l'histoire, la meilleure manière de faire disparaître les sorcières, c'est de chasser les

inquisiteurs. A un moment donné, il faudra se poser la question de la pertinence de toutes ces attaques contre ceux qui, en général, n'ont que peu de moyens pour se défendre... si ce n'est les services pour lesquels les travailleurs sociaux des CPAS travaillent.

Les réponses à ces questions doivent venir de celles et ceux qui accomplissent un travail social. Vous devez vous considérer d'abord comme des travailleurs sociaux, pas comme des agents d'un pouvoir destiné à contrôler ceux qui à un moment donné bénéficient d'une aide. Je vous le redis : il y a une grande distinction entre les aides des CPAS et les prestations d'aide conditionnées par des réalités objectives (chômage, pension, etc.). La question du demandeur d'aide doit être traitée dans le rapport que vous avez avec lui : est-ce que ce que je leur demande est adéquat, pertinent, non excessif ? Ce qui sera fait de ses informations sera-t-il pertinent, adéquat et non excessif ? Ces informations seront-elles archivées par le CPAS ? Comment seront-elles communiquées au conseil de l'aide sociale ? Qu'est-ce que le conseil social exige de moi pour pouvoir prendre une décision ? Est-ce pertinent, adéquat et non excessif par rapport à ce que je dois fournir comme qualité de travail ? Que dois-je dire ou faire si je le constate que ce qui est demandé n'est pas pertinent, pas adéquat et est excessif ?

Toutes ces questions touchent au fonctionnement de votre institution, à la qualité de l'aide des gens que vous prenez en charge et à la nature de votre travail. Un travail inscrit au cœur de ce que notre société produit pour à la fois accompagner ceux qui en ont besoin et pour garantir une cohérence minimale dans le développement et la paix sociale.

Je vais m'arrêter là. En espérant que ce que ces considérations générales et informelles vous renverront à vous-même et susciteront des questions. Ce que je peux faire, c'est accompagner vos questions et essayer de vous aider à formuler des réponses. Mais je ne peux certainement pas de vous promettre de les produire à votre place.

Je vous remercie.

ⁱ Dans les églises primitives, il y avait des tables sur lesquelles les fidèles pouvaient déposer leurs offrandes de denrées alimentaires données pour les pauvres, le curé s'occupant de leur distribution aux indigents. [Définition in <http://www.patrimoinepreslois.be>]