

L'aide psychologique

Confidentialité et discrétion

Evelyne Josse

2019

*Maître de conférences associée à l'Université de Lorraine (Metz)
Psychologue, psychothérapeute (EMDR, hypnose, thérapie brève),
psychotraumatologue
www.resilience-psy.com*

Sommaire

INTRODUCTION	1
LA CONFIDENTIALITÉ.....	1
LA DISCRÉTION.....	3
Les groupes de formation, de supervision et d'intervision	4
Les échanges entre collègues.....	4
Le travail en réseau	4
LES QUESTIONS À SE POSER.....	5
ARTICLES DE LA SÉRIE	5
BIBLIOGRAPHIE DE L'AUTEUR	6

Introduction

Cet article est destiné aux intervenants, conseillers, assistants psychosociaux, éducateurs, etc., impliqués dans la prise en charge des personnes victimes de violence.

La confidentialité

Il est essentiel que les intervenants réalisent l'importance de garder strictement secrètes toutes les informations confidentielles communiquées par les victimes.

L'assistant psychosocial doit s'engager à garder strictement secrètes toutes les informations confidentielles communiquées par les victimes. Cette confidentialité doit être garantie vis-à-vis du partenaire (conjoint/e, fiancé/e, compagnon/compagne), de la famille (proche et élargie), des membres de la communauté (y compris l'entourage de l'intervenant) et des autorités (police, gendarmerie, etc.).

La confidentialité doit protéger l'identité personnelle des victimes et consiste à garder secrète toute donnée susceptible de la dévoiler. Notons cependant que des données statistiques (données quantitatives) peuvent généralement être transmises aux médias ou aux organismes demandeurs avec l'accord de l'organisation au service de laquelle œuvre l'intervenant (organisation humanitaire, association d'aide aux victimes, etc.).

Garder le secret sur les informations confidentielles qui lui sont communiquées signifie que l'assistant psychosocial doit se soumettre aux règles suivantes. Sans l'accord éclairé des victimes :

- Il ne peut transférer aucun document qu'il détient ou les mettre à disposition de tiers.
- Il ne peut communiquer tout ou partie des informations ni publiquement (aux autorités, aux personnes de la communauté, aux médias, etc.) ni en privé (à ses proches, ses enfants, ses parents, son conjoint ou à ceux de l'intéressé/e) que ce soit par écrit ou oralement.
- Il ne peut utiliser les informations que dans le cadre de la relation d'aide et uniquement aux fins du bien-être de la victime.
- Il doit prendre toutes les précautions utiles pour la protection de ces informations (archivage et stockage en lieu sûr, voire même destruction des données en cas de nécessité).

Déroger à cette règle peut avoir de graves conséquences :

- **Pour la victime.** Les assistants psychosociaux sont dépositaires de renseignements et de confidences ayant trait aux domaines les plus secrets, voire tabous. Donner connaissance à la communauté de violence, par exemple d'une agression sexuelle, peut, dans certaines cultures, provoquer un mouvement de stigmatisation et de rejet à l'encontre de l'infortuné/e. En outre, la divulgation d'information risque de l'exposer à des représailles de la part des agresseurs, en particulier si des mesures de protection adéquates ne sont pas assurées.
- **Pour l'assistant psychosocial.** En divulguant des informations concernant les agresseurs, il s'expose à leur courroux et à leur vengeance.
- **Pour d'autres victimes.** La fuite d'informations confidentielles décourage d'autres victimes à solliciter une assistance.

La confidentialité est un préalable indispensable pour construire une relation de confiance avec les victimes. Dès le début de la première rencontre, l'intervenant doit leur préciser que le contenu de l'entretien est soumis aux règles du secret, en particulier à l'égard du conjoint, de la famille et des autorités. Cette précision doit être réitérée s'il remarque que la victime est nerveuse, troublée et n'a peut-être pas enregistré cette déclaration.

L'assistant social peut être tiraillé entre son devoir de réserve et son désir de transmettre des informations au conjoint ou à la famille de la victime ou de dénoncer les faits auprès des autorités. Cependant, sauf dans le cas particulier où la victime ou un de ses enfants est en danger ou lorsqu'elle en fait expressément la demande (par exemple, dans le cadre d'une médiation), il ne pourra déroger à la règle du secret. En principe, seule la victime est en droit de divulguer des renseignements le concernant. Dans tous les cas, il est préférable qu'elle le fasse elle-même, éventuellement en compagnie d'un tiers de confiance.

S'il semble important à l'intervenant de communiquer des informations à l'entourage, il peut encourager la personne à informer ses proches, éventuellement en sa présence.

Les victimes ont connu des expériences de maltraitance et d'abus de pouvoir. Par votre comportement, l'intervenant doit créer un environnement dans lequel le respect, la justice, la morale, la sécurité et les droits de la personne sont des valeurs essentielles. S'il manifeste ces valeurs dans ses relations avec elles, il leur communique qu'elles peuvent continuer à avoir confiance dans l'être humain. Ceci est indispensable pour qu'elles puissent, dans le futur, développer des relations positives avec autrui.

La discrétion

Il est important que les intervenants fassent preuve de réserve lorsqu'ils échangent avec leurs collègues des informations concernant les victimes.

Entre professionnels, il est des situations où il est impossible de se confiner dans une confidentialité absolue. C'est le cas des groupes de formation, de supervision et d'intervision, lorsqu'on échange entre collègues d'une même association ou institution et lorsqu'on réfère une victime vers d'autres services.

La notion de discrétion n'est pas aisée à cerner. Elle est question de raison, de discernement, d'appréciation et d'autodiscipline.

Les groupes de formation, de supervision et d'intervision

Dans ces groupes, les participants sont amenés à partager leur expérience de travail relative aux victimes et leurs familles. Il est de la responsabilité des animateurs d'imposer les règles suivantes :

- Lorsqu'ils évoquent un cas, les participants doivent taire ou modifier tout détail permettant d'identifier les victimes. Par exemple, il est généralement possible de ne pas mentionner leur nom, prénom et âge ainsi que de changer les circonstances de l'incident telles que la date ou le lieu.
- Les participants assument une confidentialité partagée concernant tout renseignement dévoilé en séance collective. Ce qui se dit dans le groupe ne peut en aucun cas être répété.

Les échanges entre collègues

Il est fréquent d'échanger entre collègues au sujet des victimes. On le fait pour confronter son avis ou demander un conseil, pour se décharger d'un poids émotionnel et pour transmettre les renseignements utiles aux personnes chargées de gérer le dossier en notre absence.

Les collègues ont un devoir de discrétion les uns vis-à-vis des autres et doivent s'abstenir formellement de transmettre des renseignements susceptibles de dégénérer en ragots :

- Ils doivent limiter leurs échanges aux informations nécessitées par leurs besoins professionnels et la prise en charge des victimes.
- Ils ne peuvent en aucun cas discuter d'une victime en présence de collègues n'ayant pas d'intérêt professionnel sur le sujet de la discussion.

Le travail en réseau

Les assistants psychosociaux doivent faire preuve de réserve et de discrétion lorsqu'ils sont amenés à référer les victimes vers d'autres services. Ils doivent transmettre uniquement les informations indispensables à la bonne prise en charge des personnes et toujours avec leur consentement. Lors de ces échanges, la prudence est de mise car les professionnels à qui l'on s'adresse ne sont pas tous soumis aux mêmes règles de confidentialité.

Les questions à se poser

Avant de transmettre une information sur une victime, il importe de se poser les questions suivantes :

- Qui est mon interlocuteur (sa fonction, son cadre d'intervention) ?
- Dans quel cadre suis-je en communication avec lui (formation, supervision, débriefing émotionnel, demande d'un avis, intervision, référencement) ?
- Quelles informations vais-je lui communiquer ?
- Pour quelles raisons vais-je les lui communiquer ?
- Quelles sont les informations utiles pour que, par exemple, mon collègue comprenne la difficulté à laquelle je suis confronté avec cette victime, pour qu'il puisse prendre le relais en mon absence, pour que le service référent la prenne en charge ?
- Comment vais-je les lui transmettre (oralement, par écrit) ?
- Que dois-je noter ?
- Où dois-je ranger les documents contenant des informations confidentielles ?

Articles de la série

1. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Notions de base. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article377>

2. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Les encouragements à l'expression (écoute passive). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article378>

3. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. La reformulation (écoute active). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article379>

4. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Le questionnement (écoute active). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article380>

5. L'aide psychologique. La disponibilité de l'intervenant. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article381>

6. L'aide psychologique. Confidentialité et discrétion. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article382>
7. L'aide psychologique. L'accueil des victimes. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article383>
8. L'aide psychologique. Introduction au counseling. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article384>
9. L'aide psychologique. Rôles et limites de l'intervenant psychosocial. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article385>
10. L'aide psychologique. Le travail en réseau. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article386>

Bibliographie de l'auteur

Josse É. (2007). *Le pouvoir des histoires thérapeutiques*. L'hypnose éricksonienne dans la guérison des traumatismes psychiques. Paris : La Méridienne/Desclée De Brouwer.

Josse É., Dubois V. (2009). *Interventions en santé mentale dans les violences de masse*. Bruxelles : De Boeck.

Josse É. (2011). *Le traumatisme psychique chez le nourrisson, l'enfant et l'adolescent*. De Boeck, coll. Le Point sur : Bruxelles.

Josse É. (2016). Les scénarii réparateurs des mnésies traumatiques par hypnose et EMDR, in *Psychothérapies de la dissociation*, sous la dir. de Smith J., Paris : Dunod.

Josse É. (2017). Histoire du psychotraumatisme, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod.

Josse É. (2017). Conception classique du psychotraumatisme, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod.

Josse É. (2017). Le traumatisme complexe, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod

Josse É. (2017). *Les traumatismes psychiques chez le nourrisson et l'enfant en bas-âge*, in *Aide-mémoire – Psychiatrie et psychopathologie périnatales en 51 notions*, sous la dir. de Bayle B., Paris : Dunod.

Josse É., Maes J.-C. (2018). *Se protéger du radicalisme*. Couleur livres : Bruxelles

Josse É. (2^{ème} ed. 2019). *Le traumatisme psychique chez l'adulte*. De Boeck, coll. Le Point sur : Bruxelles.

Nombreux articles d'Evelyne Josse sur www.resilience-psy.com