

**Antoine GUILLET**

# **LA RECONFIGURATION DU SECRET PROFESSIONNEL**

**L'exemple du service social du travail**



Préface de Laurent PUECH

**SECRET  
PRO.FR**

Cet ouvrage est issu d'un travail de recherche sociologique mené dans le cadre du Master ANACIS (Analyse et Conception de l'Intervention Sociale), mention Intervention et Développement Social au sein de l'université Lumière Lyon 2 en partenariat avec l'école Rockefeller, l'ARFRIPS et le Collège Coopératif Auvergne Rhône-Alpes.

Cette recherche a été dirigée par Philippe LYET et soutenue à l'Université Lyon 2 le 22 novembre 2018. Le jury était composé de Bertrand RAVON, professeur de sociologie à l'Université Lyon 2, Magali ROBELET, maître de conférences en sociologie à l'Université Lyon 2, Philippe LYET, sociologue et responsable du centre de recherche de l'ETSUP et Stéphanie GARSULT, conseillère du travail, conseillère technique au sein de l'association ACTIS.

Ce livre est téléchargeable via l'adresse :

<https://secretpro.fr/equipe/antoine-guillet/reconfiguration-du-secret-professionnel>

Secretpro.fr met à la disposition des utilisateurs (mettre lien de téléchargement) cet ouvrage concernant le secret professionnel dans le secteur du travail social et médico-social. Ce texte relève de la législation française et internationale sur les droits d'auteur et la propriété intellectuelle. L'utilisation du contenu comprenant sa représentation, sa reproduction et sa rediffusion, est autorisée sous réserve d'en mentionner la source (www.secretpro.fr) et l'auteur (Antoine GUILLET), et d'une utilisation non-commerciale.

Secretpro.fr - Mai 2019

## PRÉFACE

*« Admis(e) dans l'intimité des personnes, je tairai les secrets qui me seront confiés. Reçu(e) à l'intérieur des maisons, je respecterai les secrets des foyers... »*

Extrait du Serment d'Hippocrate

Que se passe-t-il dans cette « boîte noire » où se « fabrique » et se gère le secret professionnel ?

Comment délibèrent les professionnels pour, chacun de leur côté, produire une réponse unique tentant de correspondre à chaque situation rencontrée... et qui pourtant va avoir des points de convergence avec celles inventées par leurs collègues ?

Arrêtons-nous un instant sur ce phénomène extraordinaire. Une personne vient confier une part de sa vie, qu'elle soit exacte ou réorganisée de manière stratégique, peu importe. Elle se confie, c'est-à-dire qu'elle donne une part d'elle-même qu'elle ne raconterait probablement pas à tout le monde, et parfois même à personne... sauf ce ou cette professionnel(le). Elle s'en remet alors à lui ou elle. Car, selon ce que va faire ce professionnel de ce morceau de vie qui dorénavant est connu de lui, la personne aura un impact sur sa situation. Plus ou moins important, mais un impact espéré positif et portant parfois aussi la potentialité d'un préjudice.

Le professionnel qui reçoit « ça » est immédiatement « convoqué » devant quatre entités discrètes et pesantes. La première, c'est la demande de la personne, qui attend quelque chose, une attente qui a été exprimée lors de l'entretien et qui perdure jusqu'au résultat. La deuxième se situe dans ce que l'institution qui emploie attend de « son » professionnel, et aussi ce que certains de ses interlocuteurs attendent eux-mêmes comme « bon » comportement envers eux. La troisième entité, c'est la déontologie professionnelle. A travers elle, c'est le regard de la profession et le lien avec celle-ci qui se jouent. Le poids de cette autorité morale invisible pèse bel et bien sur les épaules du professionnel. Enfin, si le législateur n'est jamais là pour le vérifier, la législation qu'il a produit vient intimer de respecter quelques passages obligés. Le passage à l'écart d'un ou plusieurs d'entre eux porte la menace d'une sanction pénale potentielle à deux niveaux (amende et emprisonnement : excusez du peu).

Voici donc avec quoi le professionnel doit faire lorsque lui sont confiées des informations. Et « faire », c'est autant la production d'un acte de confinement de l'information ou d'une part d'elle, comme l'inévitable circulation de certaines parties. Par conséquent, « faire » est un travail intellectuel qui relève de la responsabilité du seul professionnel, lequel ne peut pourtant le produire seul. C'est cet espace de travail peut discernable par un tiers et qui se travaille pourtant de façon permanente qui constitue cette terre souvent méconnue, voire parfois inconnue.

Voilà ce que ce livre vient éclairer.

Pour cela, il fallait un explorateur hybride. Tout d'abord, un praticien du travail social, un de ces jongleurs qui connaît l'épreuve du secret, ce qu'elle impose au professionnel, la complexité de chaque situation et les tensions qui marquent le contexte dans lequel il évolue. Mais praticien ne suffit pas. Même celui qui a du recul, sait prendre de la hauteur sur sa pratique n'est au mieux en distance que de sa propre pratique. Il sait généralement que sa pratique n'est qu'une pratique parmi de nombreuses autres, intéressantes ou pas. Le praticien a donc besoin de voir plus loin que son horizon immédiat. Antoine Guillet a toujours accompagné son engagement au travail d'un engagement que je qualifierai de complémentaire et essentiel. Que ce soit à l'Association Nationale des Assistants de Service Social (ANAS) où il a été adhérent, membre du comité national, du bureau et vice-président, dans l'équipe de [secretpro.fr](http://secretpro.fr) ou en tant que formateur, il a occupé plusieurs positions qui sont autant de points d'observations des professionnels et de leurs pratiques, notamment en matière de secret. Il a ainsi pu croiser les regards, et parfois le fer, pour mieux élaborer et défendre ce secret professionnel qui est de plus en plus insupportable dans notre société.

Il ne pouvait pourtant en rester à une position défensive, se cantonnant à la part agressée et rigidifiant le discours sans plus bouger. Antoine Guillet sait trop bien que le réel échappe aux grands principes et magnifiques déclarations. Il faut parfois inventer des réponses qui n'existent pas, jouer avec les limites et savoir les franchir dans certains cas, être plus exigeant que le droit aussi par moment...

Restant assistant de service social, pleinement, l'auteur n'en est pas moins devenu sociologue. Sociologue aussi. Cette hybridation lui a permis de prendre cette distance verticale que l'on appelle hauteur. Regarder de plus haut pour voir plus large sans pour autant avoir quitté le sol, voilà ce qui permet d'ouvrir de nouveaux angles, voire de nouvelles pistes, comprendre mieux, éclairer.

Et ce qui est éclairé dans ce livre concerne chaque professionnel soumis au secret, quel que soit le secteur où il exerce. C'est un point essentiel à plusieurs titres. Tout d'abord parce que, si le terrain d'étude est un service social du travail de droit privé, les questions qui s'y posent sont de même nature que celles qui se posent dans tous les autres services sociaux. Simplement, ici, il existe des facteurs qui apportent une tension particulière autour du secret. L'évolution dans un monde de l'entreprise de ce professionnel-OVNI (« objet aux valeurs non-intégrées » par les autres) tellement différent pousse à son paroxysme la nécessité de l'éthique, ce processus de réflexion qui construit la « bonne » réponse dans chaque situation singulière. C'est un fait que lorsque l'on navigue au sein d'une équipe de service social, le groupe donne l'impression que le sens de son travail et la production de sa pratique sont préservés. C'est à mon avis une des plus grandes illusions qui soit car dans ce qui paraît un cocon protecteur, les dérives peuvent plus facilement naître. L'entre-pairs est dans certaines équipes un facteur de perte de repères. Là, si vous dérivez, vous êtes « cuits ». On ne vous confiera plus grand-chose, en tout cas, moins de choses importantes et sensibles. Et la perte de sens du fait notamment de la rupture entre votre idéal de pratique et votre pratique concrète finira de vous « cuire intérieurement ».

Par l'isolement du professionnel dans un environnement très différent, ce service social spécialisé aide tous les autres professionnels à mieux se regarder. Ce qu'ils vont voir avec ce travail, dont on suit le cheminement avec un plaisir intellectuel non-dissimulé, ce sont deux points majeurs. Le premier, c'est que même s'il est seul pour gérer le secret confié et le remodeler en secret fiable si nécessaire, le professionnel n'est jamais seul. C'est une « solitude collective » qui se joue à au moins deux. Et, deuxième point majeur, les règles du secret trouvent de nouvelles expressions à partir de ce jeu collectif. En clair, les assistants de service social observés, et tous leurs collègues partout ailleurs, redéfinissent en permanence le secret professionnel. Antoine Guillet nous montre ces mouvements, in vivo. Il nous donne à voir l'invisible.

Enfin, son ouvrage m'a permis de comprendre quelque chose qui m'avait toujours échappé. Lorsque j'étais en responsabilité nationale à l'ANAS, un des faits qui m'interrogeait (parmi de nombreux autres) était l'absence de la thématique du secret professionnel dans les Journées d'Etude du Travail (JET) pilotées par la Commission Travail de l'ANAS. Ce livre m'a permis d'élaborer une hypothèse à ce sujet. Ce secret professionnel est une évidence parce qu'il est une condition de survie professionnelle

pour les assistants sociaux du travail. Cette évidence est tellement partagée qu'il n'est peut-être pas la peine d'en parler.

Antoine Guillet a eu une riche idée que d'aller voir de plus près. Ce qu'il décrit et analyse brillamment, c'est ce que ses collègues produisent en secret : un secret professionnel intelligent comme réponse adaptative et le plus souvent adaptée sur des terres incertaines. Plus que jamais, cela intéresse toute une profession, celle d'assistant de service social et tout un secteur, celui de l'action sociale.

J'ajouterai un dernier point. Je suis fier que ce premier ouvrage d'Antoine GUILLET soit publié par Secretpro.fr. Son travail lance de la plus belle des façons cette nouvelle forme de l'engagement pris autour de ce projet collectif depuis 2014 : celui de mettre à disposition des praticiens du travail social et médico-social des éléments d'information et de réflexion leur permettant de mieux construire leurs réponses concrètes.

Laurent PUECH



À VALENTIN ...





PROPOS INTRODUCTIFS.....	5
1. COMPRENDRE LE SECRET PROFESSIONNEL À PARTIR DE SES USAGES .....	8
1.1 Le secret professionnel : une règle controversée.....	8
1.1.1 Une approche sociologique du secret.....	8
1.1.2 Fondements du secret professionnel et sources de Droit .....	10
1.1.3 Le secret professionnel : une institution contestée.....	15
1.2 Le service social du travail : mutations et quête de reconnaissance .....	19
1.2.1 Aux fondements de la profession d’assistant de service social.....	19
1.2.2 Un flou quant aux statuts et aux finalités .....	21
1.2.3 Un espace d’intervention spécifique : le monde du travail .....	27
1.3 Méthode d’enquête : une sociologie compréhensive des dilemmes et des modes de régulation de l’activité .....	29
1.3.1 Etat des lieux de la question de recherche et orientations de l’enquête .....	29
1.3.2 Présentation du terrain de recherche : l’association ACTIS.....	31
1.3.3 Une orientation pragmatique : la visée transformatrice de l’enquête	34
2. LE SECRET PROFESSIONNEL COMME ESPACE D’INCERTITUDE .....	39
2.1 Analyse thématique par dilemmes .....	40
2.1.1 La transmission d’un écrit à une instance interne à l’entreprise ....	41
2.1.2 La participation à une instance collaborative interne à l’entreprise	45
2.1.3 Les interactions du quotidien .....	50
2.1.4 Recueil d’informations inquiétantes sur la situation d’un salarié ..	53
2.2 Une typologie des logiques d’action en tension.....	56
2.2.1 Entre extériorité et intégration dans l’entreprise .....	57
2.2.2 Entre satisfaction du client et réserve nécessaire .....	60
2.2.3 Entre signaler et respecter la liberté individuelle de la personne ...	64
2.2.4 Entre respect du Droit et accord de la personne.....	66
2.3 Une dialectique des valeurs attachées au secret professionnel .....	68
2.3.1 Secret et transparence .....	69
2.3.2 Conformité et finalité : la construction d’une schématisation.....	71
3. UNE RECONFIGURATION DU SECRET PROFESSIONNEL .....	76
3.1 Le secret professionnel : une démarche éthique.....	77
3.1.1 Du dilemme à une éthique des décisions ordinaires .....	77
3.1.2 Travail conjecturel et action mesurée.....	80
3.1.3 La posture du diplomate .....	82
3.2 Associer l’autre à la délibération.....	85
3.2.1 L’appel à l’individu : différents niveaux d’association de l’usager	85

3.2.2	Un transfert de responsabilité du professionnel vers l'utilisateur ?.....	88
3.2.3	La réflexivité collective comme mode de légitimation de l'activité	90
3.3	Un processus de subjectivation du secret professionnel .....	95
3.3.1	Une activité d'auto-conception du secret professionnel .....	95
3.3.2	Un processus de subjectivation qui interroge le rapport entre individu et société.....	96
CONCLUSION .....		98
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....		100
ANNEXES .....		104

## PROPOS INTRODUCTIFS

*« Rien n'est vraiment interdit,  
rien n'est vraiment possible. »  
Alain Ehrenberg, « La fatigue d'être soi »,  
Odile Jacob, 1998*

13 novembre 2014 à Nantes. J'interviens au sein d'une table ronde lors d'une conférence organisée par l'ANAS (Association Nationales des Assistants de service Social) dont je suis membre du conseil d'administration. L'objet de cette table ronde est de débattre autour des états généraux du travail social qui se tiennent alors au niveau national et auxquels l'ANAS participe. Un des points sensibles est l'éventualité évoquée par la direction générale de la cohésion sociale, représentée à cette table ronde, de fondre les diplômes canoniques de travail social en un seul diplôme de travailleur social. Mon propos vise alors à défendre l'existence de différents métiers qui ont leurs spécificités et en particulier la profession d'assistant de service social. J'emploie l'argument selon lequel le secret professionnel par profession en travail social serait ainsi supprimé laissant place à un assujettissement uniquement par mission, ceci traduisant une volonté politique de dérèglementation, d'affaiblissement du droit et des professions historiques.

Ces arguments, je les ai utilisés de nombreuses fois dans mes fonctions de représentation de cette organisation professionnelle qu'est l'ANAS. Ils s'appuient sur une conception morale et instituée du secret professionnel basée sur un cadre légal fort et contraignant ainsi que son respect par les professionnels qui y sont soumis. Or, plus j'exerce mon métier d'assistant social dans différents champs allant de la polyvalence de secteur au service social du travail en passant par la protection de l'enfance, plus j'observe et j'éprouve des pratiques non pas fondées sur le droit mais davantage sur la singularité des situations et l'accord de l'usager. Je remarque également que le cadre légal du secret professionnel est mal connu par les professionnels car peu lisible. Beaucoup ne savent pas qui est soumis au secret professionnel ou non. Lorsque j'ai cessé mes fonctions au sein de l'ANAS, je me suis lancé dans la co-animation d'un site internet dédié à cette question du secret professionnel. J'ai donc commencé à écrire différemment sur ce sujet, peut-être plus librement, et ainsi à faire un pas de côté quant à ce que je pensais jusque-là. Pourquoi suis-je si convaincu de l'importance du secret professionnel là ou des collègues

le connaissent si peu ? Pourquoi entend-on davantage parler d'accord de l'usager que de respect du droit ? Comment respecter le secret professionnel face à des situations et des contextes toujours singuliers ?

Ce questionnement s'inscrit dans ma trajectoire professionnelle jusqu'à mon entrée en Master ANACIS. Que ce soit à travers l'ANAS, le site internet ou d'autres velléités d'écriture sur le travail social, j'ai toujours ressenti ce besoin et cette envie d'effectuer un aller-retour entre ma pratique et une réflexivité sur mon métier. Je ne me pense pas autrement que comme un praticien réflexif. C'est ainsi que mon parcours croise celui du Master ANACIS. J'exerce en tant qu'assistant social du travail au sein de l'association ACTIS depuis 2014. Parallèlement, je développe une activité indépendante de formation continue pour les professionnels du travail social. J'ai souhaité mener cette recherche afin de nourrir à la fois ma pratique et mon activité de formateur en développant une réflexivité plus fine, plus aboutie à partir des outils de la sociologie. La philosophie de ce Master rentrait donc totalement en résonance avec ma conception du praticien réflexif.

*« Repérer le chercheur derrière le professionnel, ce n'est pas le professionnaliser un peu plus en le dotant de ressources identifiées comme savantes ou expertes. C'est plutôt le questionner dans l'exercice de son métier du point de vue de l'interrogation qu'ouvre sa propre recherche sur son métier. (...) Le praticien réflexif n'existe pas par la seule activité de recherche. Il se révèle aussi par l'inquiétude qu'il manifeste devant des situations problématiques auxquelles il est confronté dans sa pratique professionnelle. Cette attention aux problèmes concrets –qui se joue dans une connexion entre réflexivité et inquiétude- repose sur un travail de saisie de ce qui résiste aux habitudes, de ce qui continue à ne pas aller de soi. » (Ravon, 2012, p.8)*

C'est bien cette philosophie que je suis venu chercher. Finalement, ce que je faisais en discutant, en doutant, en écrivant, en essayant de comprendre ce qui m'entoure était une forme de recherche ancrée, engagée à partir d'une sensibilité à ce qui ne va pas de soi dans mon exercice professionnel. Le Master ANACIS me donnait la possibilité de penser autrement cette question du secret professionnel à travers un processus de recherche sociologique sur le terrain même de ma pratique, l'association ACTIS.

J'ai choisi de vous présenter mon questionnement de départ à partir d'une des vignettes sociologiques utilisées lors des entretiens collectifs durant l'enquête.

*Un assistant social du travail d'ACTIS intervient dans une entreprise à raison de deux permanences par mois et ce depuis 1 an. Le référent RH oriente un salarié vers l'assistant social car ce salarié lui a déclaré être dans une situation personnelle difficile lors d'un entretien d'évaluation. Le salarié a évoqué avec son manager et le référent RH des difficultés familiales et budgétaires consécutives à son divorce de l'an dernier. Le salarié vient donc rapidement rencontrer l'assistant social et explique venir car le référent RH lui a demandé de le faire. Une semaine après, le référent RH et le manager viennent voir l'assistant social et lui demandent s'il a rencontré le salarié en question et ce qu'il pense de la situation car celle-ci les inquiète et ils craignent que ce salarié « passe à l'acte suicidaire ».*

Ce type de situation est relativement fréquent en service social du travail. La question qu'elle pose est celle de savoir ce que l'assistant social peut répondre au référent RH et au manager. La réponse n'est pas évidente car l'assistant social est à la fois soumis au secret professionnel -donc a priori obligé de se taire dans une telle situation- et en interaction dans une collaboration avec des acteurs de l'entreprise cliente d'ACTIS et inquiets pour un salarié. Ma question de recherche est de comprendre l'usage du secret professionnel et ainsi le penser non pas à partir de ses évolutions légales mais à partir de l'activité des professionnels qui y sont soumis.

Je développerai une analyse du secret professionnel en service social du travail sous deux angles : la définition de l'incertitude attachée au secret professionnel et la compréhension de l'activité déployée par les assistants sociaux du travail au sein de cet espace. A partir de ces deux angles d'analyse, je me demanderai ce que cela donne à voir du secret professionnel et de ses évolutions.

L'objet de cet ouvrage est donc de penser le secret professionnel comme un objet social et non un objet simplement juridique comme cela peut souvent être le cas. C'est en cela que je prétends lever le secret sur le secret : montrer le secret professionnel à travers

ses usages c'est-à-dire sa part d'ombre inscrites dans la réalité quotidienne des interactions sociales.

## 1. COMPRENDRE LE SECRET PROFESSIONNEL À PARTIR DE SES USAGES

Je souhaite, à travers cette première partie, contextualiser la question du secret professionnel en service social du travail afin de circonscrire la question de recherche et la problématiser. Puis, je présenterai la méthode d'enquête retenue ainsi que le terrain de recherche.

### 1.1 Le secret professionnel : une règle controversée

#### 1.1.1 Une approche sociologique du secret

Afin de comprendre le secret professionnel en tant qu'objet social, c'est-à-dire ce qu'il fait faire aux acteurs, il est tout d'abord nécessaire de procéder à une étude sociologique de la notion de secret. Quelle est la fonction sociale du secret ? A quoi sert-il ? En quoi la révélation ou la conservation d'une information à autrui est une composante des relations sociales ?

Tout d'abord comment peut-on définir le secret ? Plusieurs définitions coexistent mais j'ai choisi de retenir celle proposée par André Petitat (Petitat, 2014, p.9-15) :

*« Le secret est soustraction d'information dans l'interaction. (...) Le secret est aussi inséparable des règles qui gouvernent nos échanges, règles conventionnelles que l'on peut donc transgresser, en trompant autrui, que ce soit pour le protéger, se protéger, attaquer, ou tout simplement pour jouer. (...) Tout secret implique une tension entre l'intérieur et l'extérieur, tension qui se traduit par des fuites involontaires, des confidences, des trahisons masquées ou des révélations fracassantes. »*

Le secret est donc fragile et indissociable des interactions entre les individus et des règles qui régissent ces interactions. Il est une forme de soustraction, de réserve volontaire ou non.

La notion de tension apparaît importante car elle vient mettre en lumière un processus interactif entre deux « parties » : l'intérieur et l'extérieur ; autrement dit ceux qui détiennent l'information et les autres. Ainsi, le secret crée une « frontière » autour de laquelle se composent et se recomposent les relations sociales.

Je pense également important de comprendre que le secret est une composante indispensable des relations entre les individus. « *Celui qui sait tout n'a pas besoin de faire confiance, celui qui ne sait rien ne peut raisonnablement même pas faire confiance.* » (Simmel, 1998, p.22). Dès lors, quelles relations seraient possibles si nous savions tout sur autrui ? Réciproquement, comment pourrions-nous interagir sans pouvoir préserver certaines informations à la connaissance de l'autre ?

André Petitat (Petitat, 2014, p.14) distingue deux formes de secret : le secret « caché » et le secret « déguisé ». Cela revient à dire que la restriction d'information peut prendre la forme d'une dissimulation, d'un non-dit ou d'un déguisement de ce qui est donné à voir et à comprendre. Le mensonge en est la forme la plus repérable et connue car il s'agit là d'une manière active de déguiser. Mais il nous donne également comme exemples des formes plus ludiques comme le canular ou le déguisement festif.

Le secret vient donc jouer un rôle dans la possibilité des individus d'être en interaction en ayant la possibilité de dévoiler ou non certaines informations et par là même certaines parties d'eux-mêmes. A l'inverse, le respect du secret de l'autre et de sa volonté de cacher certaines informations est tout aussi important à observer.

Une autre notion me paraît indissociable de celle du secret, il s'agit de la transparence. Elle nourrit le débat public (exemple de la « transparence de la vie politique ») et peut à la fois être affirmée comme un principe démocratique fondamental (droit à l'information des citoyens) et comme un danger (atteinte au droit à la vie privée, règne de la vérité). Pourtant, un certain nombre d'auteurs dénoncent une ascension et un règne de la transparence dans tous les espaces de notre société. « *Le combat contemporain, conduit au nom de la transparence, trouve sans aucun doute des justifications démocratiques. Il a éclairé la vie publique et politique. Il a percé les mystères de la corruption. Il en a interrompu l'incessant progrès dans un pays qui n'avait cessé de multiplier, notamment par un système généralisé d'autorisations, les occasions de corruption. (...) Mais toute vertu risque d'envelopper du plus noble idéal les plus dangereux effets. Il n'y a pas loin de la transparence devenue la vertu suprême à cette « vérité terrible » que Robespierre laissait en testament, cette vérité qui commandait tout, justifiait tout, même la mort. (...) Car la vérité ne fait pas que traquer la corruption et informer le citoyen. Elle suspecte la réserve, la discrétion, vertus désuètes, qui n'ont cessé d'entretenir des liens avec le mensonge. Elle ne tolère quelques vestiges de secrets que sous la condition de n'être pas dérangée par eux.* » (Bredin, 2001, p.12)

Le risque est peut-être de penser le secret et la transparence de manière binaire comme des opposés. Il me semble qu'il s'agit plutôt d'un continuum, d'une tension et donc d'une affaire d'équilibre entre ces deux logiques. J'observe que le secret et la transparence, s'ils sont affirmés comme vertueux en soi, deviennent un droit implacable, absolu, un principe moral supérieur devant guider l'action.

Comprendre ce qu'est le secret en tant qu'objet interactif et repérer sa mise en tension par une logique de transparence aujourd'hui dominante est important car il me permet d'introduire le secret professionnel en le situant d'emblée comme n'allant pas de soi voire suspect.

### 1.1.2 *Fondements du secret professionnel et sources de Droit*

« *Le secret professionnel est une notion juridique. Il peut se définir comme l'obligation de non-révélation d'une information à caractère secret par une personne qui est reconnue dépositaire par le droit* » (Barreyre et Bouquet, 2006, p.527). Cette définition met en lumière le fait que le secret professionnel est avant tout pensé comme une notion juridique. Ceci n'est pas faux mais avant de développer son cadre légal, le secret professionnel peut être pensé comme une forme de secret attaché aux membres de certaines professions. Puisque certaines professions y sont soumises et d'autres non, la notion de licence apparaît ici pertinente en tant qu' « *autorisation légale d'exercer un type d'activité* » (Hugues, 1996, p.99). De plus, le secret professionnel est porté et défendu par des professions et les organisations professionnelles qui les représentent. L'histoire, la construction juridique du secret professionnel est liée à celle de certaines professions.

Je souhaite donc envisager le secret professionnel d'un point de vue sociologique en le pensant comme une forme de secret dans le cadre d'une licence en problématisant l'évolution de son cadre légal.

Il existe différentes formes de secrets attachés à certains champs ou groupes professionnels. Aussi, le secret professionnel est à différencier du secret de l'instruction, secret de la défense, secret bancaire ou encore du secret des sources. Chacun de ces secrets est encadré par des textes de loi différents. Ils ont cependant le point commun de

représenter un outil démocratique visant à préserver des espaces garantis comme confidentiels et permettant d'accéder à des droits fondamentaux (droit d'être défendu, liberté de la presse par exemple).

D'un point de vue historique, le secret professionnel a deux piliers : la médecine grecque avec Hippocrate et la religion chrétienne au Moyen-Age avec le secret de la confession. Les premières esquisses du secret professionnel résident dans le serment d'Hippocrate (IV-Ve siècle avant J-C) qui sert encore aujourd'hui de texte fondamental pour les professions médicales.

*« Il est né médical quand les hommes firent appel à certains d'entre eux pour les soigner et tenter de les guérir, même si ces soins restaient inefficaces. Ils exigèrent de ces hommes à qui ils confiaient leur santé une discrétion absolue. Ces médecins, placés sous le patronage du divin Asclepios, ne révélaient pas ce qu'ils apprenaient de leurs malades. L'un d'entre eux le plus célèbre, Hippocrate, le formula ainsi : « Les choses, que dans l'exercice ou même hors de l'exercice de mon art, je pourrais voir ou entendre sur l'existence des hommes et qui ne doivent pas être divulguées au-dehors, je les tairais » ». (Damien, 1989, p.11)*

En France, le secret professionnel est introduit dans le code pénal en 1810 (article 378). Cet article a été modifié lorsque le code pénal a été entièrement réécrit à partir de 1992. Depuis, les deux articles fondamentaux instituant le secret professionnel sont les articles 226-13 et 226-14 du code pénal. Ils ne définissent pas le secret professionnel mais plutôt les conditions pour en être dépositaire, les sanctions encourues en cas de violation ainsi que les autorisations d'y déroger dans des cas de danger pour une personne ou pour autrui.

Afin de comprendre les fondements démocratiques du secret professionnel, je pense indispensable de le resituer *« entre deux pôles : le respect de l'individu et celui de la société. (...) Le secret professionnel est d'ordre public, c'est la société qui se protège et qui protège ses membres en garantissant leur droit au secret lorsqu'ils se confient à des personnes dont l'assistance est reconnue nécessaire (...). Ainsi la société reconnaissait-elle que dans tout pays civilisé, elle est en droit d'imposer à certains de ses membres, les confidents nécessaires, l'obligation de respecter les secrets qui leur sont confiés et de garantir à tous les autres, le respect de leurs confidences nécessaires, renonçant à percer ces secrets même si elle a intérêt à les découvrir »* (Damien, 1989, p.18-19). C'est donc

l'intérêt collectif d'une société à conserver des espaces où se confier plutôt que le seul droit individuel au respect de la vie privée qui justifie l'obligation pénale du secret professionnel. Les dérogations inscrites dans le Code pénal et, concernant le champ du travail social, dans le code de l'action sociale et des familles (CASF) viennent poser des possibilités de déroger au secret professionnel et donc de transmettre ou partager une information à caractère secret.

Il me semble intéressant d'observer que, depuis le nouveau code pénal forgé par les lois de 1992, les dérogations au secret professionnel se sont multipliées ajustant le cadre légal aux besoins des politiques publiques. Ainsi, le principe reste affirmé dans le code pénal mais vient se préciser dans le CASF ou le code de la santé publique. Le procédé reste à chaque fois le même : le législateur crée une dérogation, c'est-à-dire une autorisation de transmettre ou partager des informations sous certaines conditions, tout en renvoyant le professionnel à un choix en conscience dont il est au final responsable. Ainsi, chaque nouvelle dérogation possible au secret professionnel ouvre un nouveau champ d'incertitude et d'interrogation pour le professionnel quant à sa responsabilité et au choix à effectuer en situation.

La seconde évolution notable du cadre légal est de soumettre de nouveaux professionnels au secret. Un professionnel peut être soumis au secret professionnel par état (évêques, prêtres, pasteurs, rabbins, imams) ou par profession (médecins, infirmiers, sages-femmes, pharmaciens, assistants sociaux, avocats, policiers, gendarmes) ([www.secretpro.fr](http://www.secretpro.fr)). Ces professions ont pour point commun d'être astreintes au secret quel que soit leur cadre d'intervention et d'emploi.

Nous constatons cependant que les professionnels ne sont plus soumis au secret du fait de leur diplôme mais de leur mission et donc de leur cadre d'emploi. En effet, tous les professionnels soumis récemment au secret professionnel l'ont été car des lois prévoyaient que l'ensemble des professionnels exerçant une mission donnée l'étaient. Nous retrouvons dans cette catégorie les professionnels exerçant en centre d'hébergement et réinsertion sociale (CHRS), ceux intervenant dans le cadre du revenu de solidarité active (RSA) ou encore les professionnels mettant en œuvre la mission d'aide sociale à l'enfance (ASE). Cette évolution est intéressante à mettre en lumière car elle établit un lien entre secret professionnel et mission et non plus entre secret professionnel et profession.

Il est intéressant de repérer que lorsque le secret professionnel est évoqué, il est tout d'abord présenté comme une obligation pénale d'ordre public. Nous sommes là dans un droit dur par excellence avec tout ce qu'il comporte de régulation juridique descendante et transcendante. Or, la régulation juridique a évolué. Le droit est désormais structuré différemment avec des sources multiples et donc une diversité de normes agissant en même temps mais de manière différente. Parallèlement au « *droit règlementaire classique ; succédant au droit abstrait, général et désincarné, droit jupitérien exprimant la transcendance étatique, (le droit de régulation) serait caractérisé par son adaptation au concret, son rapprochement des individus, son adéquation au contexte des sociétés qu'il prétend régir* » (Chevallier, 2001, p.833). Ce droit de régulation vise davantage, via des règles souples, flexibles, à encadrer les pratiques, à orienter les comportements et *in fine* à inciter plutôt qu'à contraindre.

Ce droit peut être situé et construit au plus près des acteurs. Les recommandations de bonnes pratiques ou les chartes sont de bons exemples. Le Conseil d'Etat a désigné cela comme le « droit souple » dans un rapport de 2013 (Conseil d'Etat, 2013, p.5). Il en donne la définition suivante :

*« Le Conseil d'Etat propose une définition du droit souple qui regroupe l'ensemble des instruments répondant à trois conditions cumulatives :*

- ils ont pour objet de modifier ou d'orienter les comportements de leurs destinataires en suscitant, dans la mesure du possible, leur adhésion ;*
- ils ne créent pas par eux-mêmes de droits ou d'obligations pour leurs destinataires ;*
- ils présentent, par leur contenu et leur mode d'élaboration, un degré de formalisation et de structuration qui les apparente aux règles de droit. »*

Ainsi, l'Etat n'est plus le seul foyer de Droit. La régulation juridique est multiple tant sur le statut des normes produites que sur leurs sources. De plus, le droit n'est plus seulement national mais international via par exemple la proclamation de droits fondamentaux.

Face à cette analyse, il m'est apparu pertinent de recueillir dans un tableau ci-après (Tableau 1) les différentes sources de droit relatives au secret professionnel.

Source de Droit	Statut de la norme produite	Textes
<p><b>Normes sociales</b></p> <p>Ne crée pas directement d'obligations</p>	<p>Non reconnues comme droit par le droit positif mais susceptible de l'être</p>	<p>Ethique partagée par les assistants sociaux du travail, le guide d'intervention du service social (ACTS), le contrat de prestation du service social entre ACTS et l'entreprise adhérente</p>
<p><b>Droit souple</b></p> <p>Ne crée pas directement d'obligations</p>	<p>Droit souple non reconnu par le droit dur</p>	<p>Code de déontologie des assistants de service social (ANAS)</p>
<p><b>Droit dur</b></p> <p>Crée des obligations de non conformité</p>	<p>Droit souple bénéficiant d'une reconnaissance par le droit dur, sans lui conférer une portée obligatoire</p>	<p>Recommandation de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM</p>
<p><b>Droit International</b></p> <p>Crée des obligations de non conformité</p>	<p>Droit dur traditionnel</p> <p>Droit dur promulguant les droits fondamentaux à vocation universelle</p>	<p>Code Pénal, Code civil, Code du travail, Code de l'action sociale et des familles, Code de la santé publique</p> <p>Article 12 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme</p> <p>Article 8 de la Convention Européenne des Droits de l'Homme</p>

Tableau 1 Les sources de Droit du secret professionnel.

Inspiré d'un support fourni par Pierre Vidal-Naquet lors d'un cours sur les nouveaux modes de régulation juridique (8/12/2017)

La question que je me pose face à ce processus de « dérèglementation » (Chevallier, 2001, p.831), c'est de comprendre comment les acteurs agissent dans cette pluralité de sources. Le droit est devenu fragile (Vidal-Naquet, 2014) mais cela ne signifie pas automatiquement qu'il est faible, qu'il ne pèse plus. J'ai pu penser cela dans mon parcours professionnel et militant. Par un raisonnement qui me semblait alors logique, je percevais la multiplication de dérogations au secret professionnel et l'avènement de chartes et recommandations de bonnes pratiques comme un affaiblissement du droit.

Or, à la lumière de ces deux années d'enquête, il m'apparaît plus pertinent d'y voir un droit produit et structuré différemment, plus réticulaire que hiérarchisé, un droit plus proche du terrain en quelque sorte, caractérisé par « *la redistribution et l'éclatement des pouvoirs normatifs, non seulement en direction de groupements privés comme les associations ou des mouvements sociaux, mais vers les individus eux-mêmes devenus alors juges d'eux-mêmes.* » (Vidal-Naquet, 2014, p.17).

Le secret professionnel est ainsi un bon exemple de cette structuration du droit. La loi astreint un certain nombre de professionnels au secret tout en leur laissant la possibilité de lever ou non le secret professionnel. Ils sont juges en situation et doivent donc faire un choix en fonction de normes, de principes qui peuvent être en tension. Enfin, la conformité légale de leur choix ne peut être entérinée, le cas échéant, que par un juge qui serait saisi en cas de non-respect de l'obligation de secret professionnel par un usager ou un patient par exemple.

Ainsi, ce qu'il convient a priori de faire n'est pas clairement défini mais peut être orienté par des guides, des chartes, des directives dont le but est de guider les professionnels dans l'incertitude de la délibération.

### 1.1.3 *Le secret professionnel : une institution contestée*

Le secret professionnel maintenant circonscrit et situé dans une évolution du droit et une tension entre deux logiques - secret et transparence -, je souhaite désormais le positionner sociologiquement comme une institution contestée, mise à mal afin d'amorcer une problématisation.

Mon postulat consistant à penser le secret professionnel comme une institution trouve son origine dans son caractère durable et transcendantal décrit précédemment. S'il existe de

nombreuses manières de définir l'institution, celle de la penser en lien avec ma question de recherche est de la considérer comme « *plurielle* », c'est-à-dire avec une « *pluralité des finalités, des principes et des logiques* » (Bonny, 2012, p.15).

Une institution se définit par « *la force, la stabilité, l'unité, la totalité, voire la « transcendance » de l'articulation des éléments qui la composent* » (Ion, Ravon, 2005, p.75). L'institution procède sur le temps long du programme et agit « *du centre vers la périphérie* » (Idem, p.75) pour créer une uniformité de normes et de conduites. Cependant, la notion d'institution plurielle me paraît appropriée pour comprendre le secret professionnel car elle souligne le fait que cette institution, comme j'ai pu l'explicitier auparavant, n'est pas lisse et homogène. Elle est traversée par des « *orientations plurielles et plus ou moins contradictoires qui caractérisent l'institution dans ses fondements mêmes ou à travers les couches sédimentées de son histoire. La pluralité peut se situer au niveau des missions dévolues à l'institution, des référentiels qui les explicitent, des modalités de mise en œuvre des finalités institutionnelles. Loin de se présenter comme des univers lisses et fonctionnels définis par des finalités, des cadres de référence et des modalités d'action clairs et univoques, les institutions publiques apparaissent dans une telle perspective comme des mondes sociaux complexes et contradictoires, marqués par des tensions fortes au cœur même de leur constitution* » (Bonny, 2012, p. 15).

Par exemple, dans le champ de la protection de l'enfance et de la prévention de la délinquance, les acteurs locaux ont construit sur chaque territoire un dispositif de partage d'informations entre eux répondant aux obligations légales mais adapté aux spécificités locales en construisant des protocoles, des cellules partenariales encadrées par exemple par une charte de fonctionnement. Ainsi, le secret professionnel s'est vu complexifié, adapté au gré des politiques publiques et de leurs évolutions. Chaque dispositif créé ou modifié a pu dans le même temps amener un cadre dérogatoire au secret professionnel et des configurations locales différentes sur la base de discussions, d'accords.

Ce constat fait, la question est de comprendre ce que cela engendre, fait faire aux acteurs et notamment aux professionnels soumis au secret professionnel. Mon enquête me permettra d'apporter des éléments de réponse à cette question en allant voir spécifiquement le champ du service social du travail.

Cette base théorique posée, je peux donc faire un pas de côté et envisager le secret professionnel dans un mouvement de recomposition institutionnelle. Dès lors, je trouve intéressant d'aller voir ce qui est dit du secret professionnel dans l'espace public. A quel endroit est-il présent dans la presse généraliste ou spécialisée ? Quelles questions se posent ? Quels débats émergent ?

J'ai donc opéré un tour d'horizon de la presse écrite récente et choisi de retenir deux articles représentatifs de ce que j'ai pu y trouver. Le débat récurrent qui émerge à travers cette « revue de presse » est celui de considérer le secret professionnel comme un principe fondamental menacé ou à l'inverse comme un frein à la collaboration et à la protection des individus, faits divers à l'appui.

Le premier article (Annexe 1) est une interview de Michel Boudjemai, formateur à l'IRTS de Champagne-Ardenne, publiée en octobre 2017 dans la revue « actualités sociales hebdomadaires ». Le titre est « *la mort lente du secret professionnel* ». Il y dénonce qu'à force d'étendre la liste des professionnels soumis au secret et les possibilités de dérogations, nous observons une « *banalisation du secret professionnel* » et *in fine* « *nous amène à signer l'acte de décès du secret professionnel* ». Il ajoute que cette évolution en revient à « *nier à certaines personnes le droit au respect de leur vie privée* ».

Le second article (Annexe 2) du Parisien s'intitule « *défenestrée en classe par un enfant, Laly a-t-elle été victime du secret professionnel ?* ». Cet article de presse généraliste revient sur un fait divers dramatique survenu au sein d'une classe spécialisée où un enfant souffrant de troubles du comportement a défenestré une camarade de classe. La question posée est celle de savoir pourquoi cet enfant, qui avait déjà pu avoir des gestes agressifs envers d'autres enfants, n'avait pas été signalé ? Le fait de signaler n'aurait-il pas permis de placer cet enfant dans un établissement spécialisé ou d'avoir une surveillance particulière ?

Nous retrouvons-là une question présente dans tous les articles traitant de faits divers et mettant en débat le secret professionnel : parler, révéler aurait-il permis d'éviter le drame ?

La seconde question sous-tendue est de savoir au nom de quoi, les professionnels se taisent ? Je trouve intéressant d'observer que derrière la manière de parler, d'écrire sur le secret professionnel est à chaque fois sous-tendue la question de sa légitimité.

Cette contestation dans le débat public de la légitimité du secret professionnel, de son bien-fondé vient donc résonner avec l'analyse précédente d'une dérèglementation et d'une reconstitution du secret professionnel. Toutefois, je souhaite m'arrêter là sur ce point car mon but n'est pas de faire l'analyse macrosociologique du secret professionnel à travers une analyse documentaire des débats publics. Cependant, comprendre que le secret professionnel est aux prises avec un mouvement de reconstitution institutionnelle et contesté socialement à la lumière d'un certain nombre de faits divers m'amène à revenir à la notion de licence.

Si les professionnels soumis au secret ont une licence qui est celle de se taire là ou d'autres devraient dire, ils ont donc un « *savoir coupable* » (Hugues, 1996, p.100). Par ce terme, Everett Hugues nomme le savoir sans lequel un certain nombre de professionnels ne pourraient exercer leur mission. Ainsi, le médecin ou le travailleur social ne peuvent mener à bien leur mission sans être amenés à connaître des éléments de vie privée et même d'intimité de la personne. Or, la licence leur est donnée de garder ce savoir secret. « *Leur caractère coupable peut tenir à ce que le profane serait obligé de les divulguer, ou à ce que leur dissimulation entacherait aux yeux des autorités et du public, ou pourrait entacher, l'intégrité morale de celui qui les détient.(...) La plupart des métiers reposent sur une transaction explicite ou implicite entre chacun de leurs membres et ceux avec lesquels ils travaillent, et entre le groupe professionnel et la société, à propos des informations recueillies au cours du travail, de leur rétention ou de leur divulgation* » (Idem, p.101). Or, lorsque de manière répétée les agissements des professionnels sont rendus publics et contestés à l'aune d'un fait divers, leur licence est remise en cause. « *En temps de crise, peut apparaître l'exigence générale de voir les professionnels se conformer plus complètement au mode de pensée, de discours et d'action des profanes* ». (Idem, p.103)

A la lumière de cette notion de savoir coupable, je pose donc l'hypothèse que les professionnels qui y sont soumis éprouvent une contestation sociale du secret

professionnel les enjoignant à un alignement de leurs discours et pratiques à la norme dominante de transparence.

## 1.2 Le service social du travail : mutations et quête de reconnaissance

La question du secret professionnel étant posée, j'oriente désormais cette première partie de contextualisation vers le service social du travail qui constitue le champ professionnel de ma recherche. Comprendre ce qu'est le service social du travail, la manière dont il est organisé en France et ses enjeux propres me permettra d'affiner la problématique à la croisée des questions du secret professionnel et du service social du travail.

### 1.2.1 *Aux fondements de la profession d'assistant de service social*

En 2001, on estime le nombre d'assistants sociaux du travail et de conseillers du travail à environ 3500, soit près de 10% de l'ensemble des assistants sociaux en activité (Aballéa, Simon, 2004, p.5). Pourtant ce champ professionnel est méconnu aussi bien dans le champ du travail social que dans le monde du travail et en particulier au sein des entreprises. Durant ces deux années de Master ANACIS, je ne compte plus le nombre de fois où des collègues de la promotion m'ont demandé : « mais c'est quoi assistant social du travail ? Vous faites quoi exactement dans les entreprises ? ». Les questions étaient à peu près les mêmes lorsque j'étais assistant social du travail et que j'allais me présenter dans une nouvelle entreprise.

Ce qui est étonnant, c'est qu'il s'agit d'un des premiers services sociaux à s'être formé en France à la fin de la 1<sup>ère</sup> guerre mondiale et qu'il est aux fondements de la profession d'assistant de service social. Durant la 1<sup>ère</sup> guerre mondiale, les hommes étant mobilisés au front, les femmes sont alors appelées pour travailler dans les usines d'armement. « *Les conditions de travail comportant des horaires souvent incompatibles avec des enfants à charge, inquiètent le Ministère du travail, qui craint une baisse de la natalité, forcément dommageable en ces temps de guerres meurtriers* » (Bouquet, Garcette, 2005, p.35). S'ajoutent à cela des mouvements sociaux à partir de 1917, venant remettre en question la production de munitions. Le Ministère du travail va donc se saisir

de la question et crée en 1917 la première école de surintendantes d'usine sur le modèle des « ladies superintendants » britanniques. Ces surintendantes, comme l'ensemble du champ de l'assistance sociale, sont exclusivement des femmes, y compris après la guerre, issues de milieux et de confessions différentes mais sont largement influencées par le mouvement féministe. « *Nombre de pionnières de l'action sociale appartiennent à des cercles féministes. Dès lors, l'assistance sociale devient le terrain d'action de femmes, issues le plus souvent de la bourgeoisie catholique, qui y verraient une alternative au mariage ou au couvent et/ou une opportunité d'émancipation personnelle* » (Aballéa, Simon, 2004, p.13). Ces surintendantes d'usine occupent des fonctions à la croisée de l'assistance individuelle et de la gestion du personnel, fonction qui n'existait pas encore à l'époque. Si nous reprenons la loi du 5 août 1917 qui est leur texte fondateur, elles sont chargées « *de l'embauche, de l'affectation aux postes de travail, de l'hygiène, du recueil et du traitement des doléances du personnel, tâches auxquelles se surajoute la surveillance des crèches et des chambres d'allaitement* » (Idem, p.20). Ces fonctions très larges ne vont pourtant pas permettre aux surintendantes de trouver durablement leur place au sein des usines. Progressivement, leur seront préférées sur les fonctions sociales d'assistance, les assistantes sociales et, sur les fonctions de gestion du personnel, les chefs du personnel (futurs directeurs des ressources humaines).

Au début du 20<sup>e</sup> siècle, parallèlement au développement de la fonction de surintendante d'usine, les mouvements hygiénistes et de charité catholique donnent naissance, via des prémices de professionnalisation du secteur, aux assistantes sociales (premières écoles de service social en 1908) et aux infirmières visiteuses. Ainsi, deux diplômes co-existent jusqu'en 1938, celui d'infirmière visiteuse et celui d'assistante sociale. Enfin, de la fusion de ces deux diplômes, naît en 1938 la première version du diplôme d'état d'assistant de service social (Bouquet, Garcette, 2005, p.33). Le diplôme de surintendante d'usine ne disparaît pas pour autant en 1938. Cependant, en 1942, le régime de Vichy souhaite rendre obligatoire un service social du travail dans les entreprises employant plus de 250 salariés. Il crée alors la fonction de « conseiller du travail » par le décret du 17 mars 1942. « *Or, les surintendantes d'usine ne vont pas se voir attribuer automatiquement le titre et l'équivalence de diplôme ne sera obtenue qu'en 1965.* » (Aballéa, Simon, 2004, p.30). De plus, les écoles formant les conseillers du travail sont celles qui forment déjà les assistants de service social et une passerelle se fait donc entre ces deux diplômes. Dans le champ du service social du travail, vont ainsi

cohabiter les diplômes de surintendantes d'usine, conseillers du travail et assistants de service social.

Organisés au sein d'une commission de l'association professionnelle (Association Nationale des Assistants de Service Social) représentant la profession d'assistant de service social, ce sont les assistants sociaux du travail, principalement non conseillers du travail, qui vont investir massivement le champ du service social du travail. Aujourd'hui, coexistent toujours les diplômes d'assistant de service social (non spécialisé en service social du travail) et celui de conseiller du travail qui peine à faire reconnaître sa spécificité et encore plus une licence d'exercice du service social du travail.

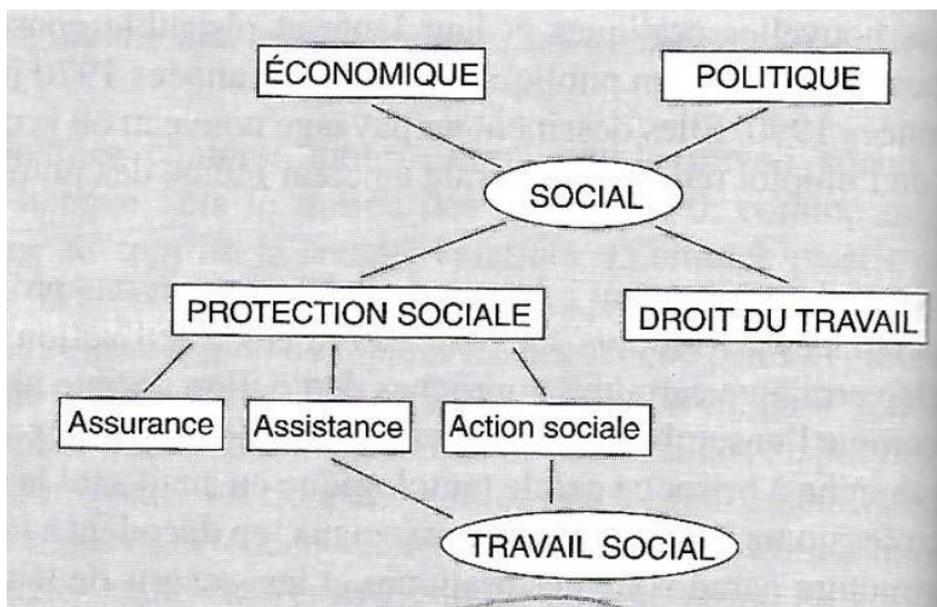
Nous retrouvons donc, aux fondements de la profession d'assistant de service social, trois piliers : les infirmières visiteuses exerçant dans les dispensaires, les premières assistantes sociales travaillant au sein des résidences sociales et les surintendantes d'usine.

### 1.2.2 *Un flou quant aux statuts et aux finalités*

J'ai souhaité définir et situer le service social du travail en repartant de ce schéma (Figure 1) construit par Michel Autès. Il commence par situer le social à l'intersection de l'économique et du politique et distingue deux branches :

- La protection sociale dont découlent l'assurance, l'assistance et l'action sociale ;
- Le droit du travail.

Le service social du travail est prévu et défini par le code du travail et s'inscrit donc dans le droit du travail. Pourtant, il est mis en œuvre par des professionnels du travail social et revêt des missions proches de celles de l'action sociale. Si je souhaitais compléter le schéma proposé par Michel Autès, le service social du travail découlerait du droit du travail et serait à la croisée du travail social et du droit du travail.



*Figure 1 « Les Etats du social » : Michel AUTES, Les paradoxes du travail social, Dunod, 1999, p.6*

De cette histoire et cette place singulière entre droit du travail et travail social, découlent des missions et donc des finalités toujours en construction. Au sein du **code du travail**, nous retrouvons les articles fondateurs de ce champ professionnel dont certains datent du régime de Vichy (1942) qui a souhaité instaurer un service social du travail obligatoire et exercé par les seuls conseillers du travail. Cette obligation, toujours inscrite dans la loi, n'a jamais été appliquée et aucune sanction n'est prévue pour une entreprise qui ne la respecte pas.

**Art. L. 4631-1.**

*Un service social du travail est organisé dans tout établissement employant habituellement « au moins deux cent cinquante salariés ».*

**Art. L. 4631-2.**

*Le service social du travail agit sur les lieux mêmes du travail pour suivre et faciliter la vie personnelle des travailleurs. Il collabore étroitement avec le service de santé au travail. Il se tient en liaison constante avec les organismes de prévoyance, d'assistance et de placement en vue de faciliter aux travailleurs l'exercice des droits que leur confère la législation sociale.*

**Art. D. 4632-6.**

*Le conseiller du travail consacre au moins **trois demi-journées par semaine** pour **chaque groupe de deux cent cinquante salariés.***

**Art. D. 4632-7.**

*Le conseiller du travail doit être **titulaire du diplôme spécial** délivré par le ministre chargé du travail.*

**Art. D. 4632-8.**

*Le conseiller du travail **agit sur les lieux du travail** afin:*

*1° De **veiller au bien-être du travailleur** dans l'entreprise et de **faciliter son adaptation au travail** ;*

*2° D'étudier plus particulièrement les problèmes soulevés par l'emploi des femmes, des jeunes et des travailleurs handicapés ;*

*3° De coordonner et de promouvoir les réalisations sociales décidées par l'employeur et par le comité d'entreprise et d'exercer auprès de ce dernier les fonctions de conseiller technique pour les questions sociales ;*

*4° De concourir à toute action d'ordre éducatif entreprise par le comité d'entreprise.*

**Art. D. 4632-9.**

*Le conseiller du travail collabore avec le service de santé au travail de l'entreprise. Il recherche, en accord avec l'employeur et le comité d'entreprise ou le comité interentreprises, les améliorations susceptibles d'être apportées aux conditions de travail, au bien-être des travailleurs et au fonctionnement des œuvres sociales de l'entreprise ou interentreprises.*

Nous observons dans ces textes fondateurs et toujours en vigueur que cette mission est relativement large. Il est précisé que cette fonction s'exerce sur le lieu même de travail avec des rôles d'accompagnement des salariés et d'appui, de conseil à l'employeur et au comité d'entreprise.

Une réforme importante de la médecine du travail concrétisée par la **loi du 20 juillet 2011 relative à l'organisation de la médecine du travail** va venir réorienter ces missions en rapprochant service social du travail et service de santé au travail.

**Art. L. 4622-9.**

*Les services de santé au travail comprennent un service social du travail ou coordonnent leurs actions avec celles des services sociaux du travail prévus à l'article L. 4631-1.*

**Art. R. 4623-1.**

*Le médecin du travail est le conseiller de l'employeur, des travailleurs, des représentants du personnel et des services sociaux, [...]. Afin d'exercer ces missions, le médecin du travail conduit des actions sur le milieu de travail, avec les autres membres de l'équipe pluridisciplinaire dans les services de santé au travail interentreprises, et procède à des examens médicaux. Dans les services de santé au travail interentreprises, l'équipe pluridisciplinaire et, le cas échéant, le service social du travail se coordonnent avec le service social du travail de l'entreprise.*

**Art. D. 4622-15.**

*[...]. Lorsqu'il comprend un service social du travail, ce dernier est animé par un assistant social du travail ou par un conseiller du travail. L'assistant social du travail est un assistant social diplômé d'Etat ayant acquis un diplôme équivalent à celui de conseiller du travail.*

Cette réforme de la santé au travail positionne donc le service social du travail comme faisant partie intégrante des services de santé au travail. Une volonté de penser la santé au travail sous un angle qui ne soit plus uniquement médical amène donc le service social du travail à un déplacement. En effet, initialement positionné comme conseiller de l'employeur avec une proximité vis-à-vis du service des ressources humaines et du comité d'entreprise (fonction historique du conseiller du travail), il évolue vers une place de membre à part entière des politiques de santé au travail et se rapproche donc de la médecine du travail.

Deux points sont à retenir de ces textes :

- Les missions : l'accompagnement individuel des salariés dans leur équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle ; un rôle de conseil à l'employeur et de membre du service de santé au travail en lien étroit avec le médecin du travail.
- Le positionnement au sein de l'entreprise : l'assistant social du travail collabore donc avec l'ensemble des acteurs de l'entreprise : la direction, la direction des ressources humaines, les instances représentatives du personnel, le service de santé au travail.

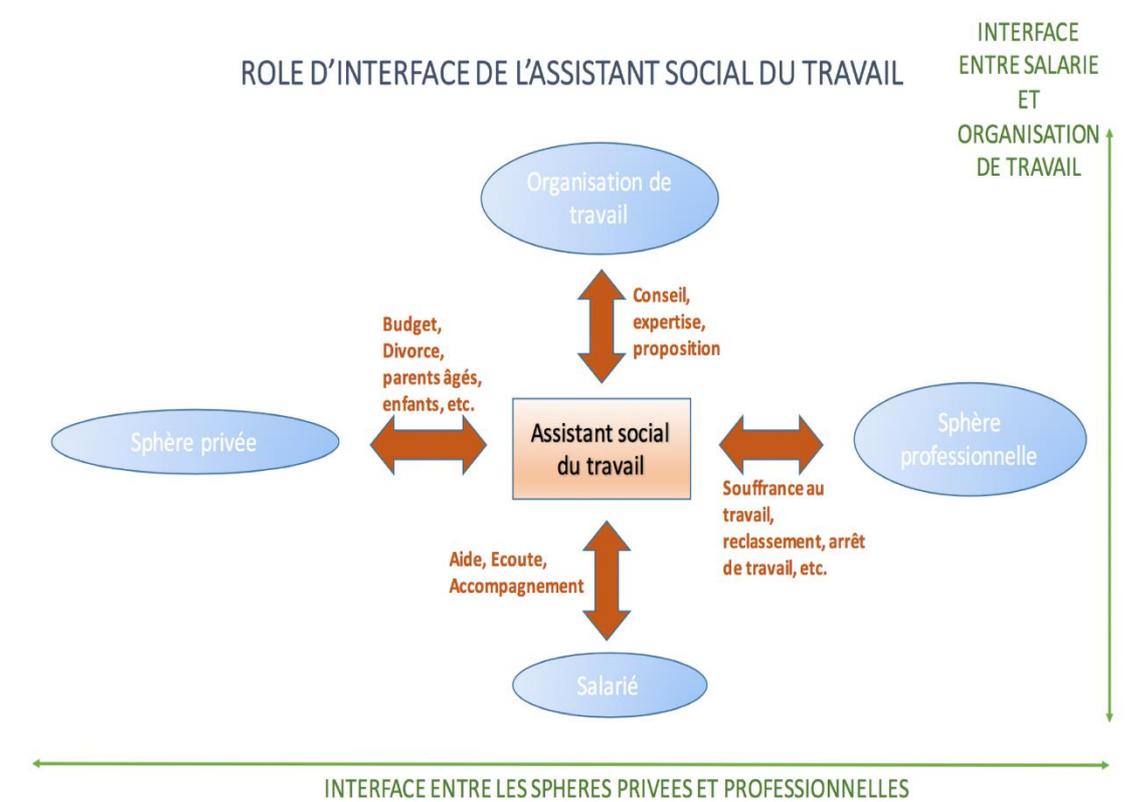
Le service social du travail est un marché concurrentiel et non obligatoire dans les faits. Ainsi, les entreprises peuvent décider de mettre en place un service social du travail ou non et décider de la forme que celui-ci prendra. Trois statuts d'exercice cohabitent :

- L'exercice en libéral : des professionnels, le plus souvent assistants sociaux, interviennent de manière indépendante au sein des entreprises.
- Salarié de l'entreprise : le cadre d'emploi historique est celui de salarié de l'entreprise. L'assistant social ou le conseiller du travail est embauché directement par l'entreprise au sein de laquelle il intervient. Cette configuration se retrouve principalement au sein de grands groupes industriels ou d'anciennes entreprises publiques historiques.
- Service social inter-entreprises : les professionnels sont salariés d'une structure inter-entreprises (SARL ou association le plus souvent) qui intervient dans le cadre de contrats de prestations au sein des entreprises.

Ces éléments de présentation du service social du travail posés, je souhaite maintenant mettre en lumière le caractère incertain de ce champ professionnel. Tout d'abord, la loi du 20 juillet 2011 vient reconnaître le fait que le service social du travail peut être exercé par un conseiller du travail ou un assistant social du travail. Est ainsi reconnu un état de fait depuis 50 ans ou presque. En effet, selon le code du travail, le titre d'assistant social du travail peut être obtenu à la condition d'être assistant social diplômé d'Etat et d'avoir acquis un diplôme équivalent à celui de conseiller du travail (Bac +4). Or, à ce jour, ce diplôme n'a pas été créé, ce qui n'empêche pas les assistants sociaux exerçant en entreprise de majoritairement se nommer comme cela. Le titre d'assistant social du travail, malgré un flou légal, semble prendre de l'ampleur en étant autoproclamé

par des professionnels n'ayant aucune formation post diplôme d'Etat. Réussiront-ils là où les conseillers du travail ont échoué dans le processus de construction d'un groupe professionnel ? Aujourd'hui, ce groupe est associé pleinement à la profession d'assistant de service social. Le meilleur exemple est l'existence au sein de l'association nationale des assistants de service social (ANAS) d'un groupe regroupant des assistants sociaux du travail et organisant régulièrement des journées d'études consacrées à ce champ professionnel.

Si l'assistant social du travail a pour spécificité d'agir sur le lieu de travail, il n'agit pas pour autant que sur la question du travail. Ses missions se répartissent entre les sphères personnelles et professionnelles des salariés et entre l'accompagnement individuel et l'action collective (Figure 2). Pour autant la sphère dominante est celle de la vie personnelle du salarié dans un cadre d'accompagnement individuel. Nous en revenons donc à une forme d'« *intervention individuelle de type médico-socio-familial* » (Aballéa, Simon, 2004, p.153).



*Figure 2 Rôle d'interface de l'assistant social du travail*

Ainsi, toute la controverse fondamentale de ce champ professionnel est à mon sens de savoir s'il s'agit d'un service social du travail, visant à intervenir sur la question du travail, ou d'un service social « classique » mis en place sur le lieu de travail. Service social du travail ou service social en entreprise ?

### 1.2.3 *Un espace d'intervention spécifique : le monde du travail*

Mon terrain de recherche est un service social interentreprises lyonnais. Je me situerai donc dans cette configuration particulière de service social du travail. Afin de comprendre le service social du travail aujourd'hui et plus spécifiquement dans un cadre de prestation de service, je pense qu'il faut observer certaines évolutions récentes du monde du travail. J'en ai identifié deux qui me paraissent importantes à décrire au regard de ma question de recherche : la gestion des risques psycho-sociaux et la « sur-humanisation managériale » (Linhart, 2017).

La question des risques psycho-sociaux, communément appelés RPS<sup>1</sup>, me semble être révélatrice d'une évolution majeure : l'entreprise a une nouvelle responsabilité quant à la santé de ses salariés, elle doit désormais gérer et réduire des risques psychiques. Dès lors, le parti pris par les employeurs va être de repérer les risques liés au travail mais aussi les salariés potentiellement en souffrance. Différents outils vont donc être conçus afin d'évaluer le degré de risque que peuvent représenter les postes et les personnes en place sur ces postes (Méthode R. Karasek par exemple). Des cabinets d'audit spécialisés vont également proposer aux entreprises de les accompagner à mettre en œuvre ces outils. « *La suppression du risque concret, confondu avec le facteur de risque mesuré, est imaginée sans la sollicitation des ressources professionnelles et collectives des travailleurs, quand ce n'est pas contre ces ressources en transformant ces derniers en « population cible », objets de calculs et collection d'individus à soigner* » (Clot, 2015, p.127).

La volonté de repérer les « salariés à risque » est donc devenue un enjeu pour les entreprises. J'ai souvent entendu dire de la part des assistants sociaux, des médecins du

---

<sup>1</sup> Selon le Ministère du travail, « Les risques psychosociaux sont définis comme un risque pour la santé physique et mentale des travailleurs. Leurs causes sont à rechercher à la fois dans les conditions d'emploi, les facteurs liés à l'organisation du travail et aux relations de travail. Ils peuvent concerner toutes les entreprises quel que soit leur taille et leur secteur d'activité » (<http://travail-emploi.gouv.fr/sante-au-travail/prevention-des-risques-pour-la-sante-au-travail/article/les-rps-c-est-quoi>)

travail ou des DRH : « ce salarié, je pense qu'il est en RPS ». A partir de là, un modèle de repérage suivi d'un plan d'action voit le jour, au sein duquel l'assistant social du travail est de plus en plus invité à participer. En effet, il est a priori idéalement positionné pour repérer les salariés à risque en lien avec les services de santé au travail et les ressources humaines. Or, cela en revient à les penser comme objets, ce qui peut venir heurter des valeurs fondamentales du travail social et de la profession d'assistant de service social. Pourtant, aussi critiquées soient-elles, n'y a-t-il pas dans ces politiques de gestion des risques liés au travail un terrain tant désiré de reconnaissance potentielle pour les assistants sociaux du travail dans un secteur concurrentiel ? « *Le risque, pour le service social, réside bien dans la tendance de certaines entreprises à vouloir s'appuyer sur lui (l'assistant social du travail) uniquement dans l'acception psychologisante de la gestion des RPS ; s'il nous faut faire valoir la qualité et la nécessité de l'accompagnement individuel qui fait notre cœur de métier, il paraît important de ne pas s'enfermer dans un rôle d'assistance aux seuls individus pris isolément et stigmatisés par leur mal-être au travail* » (Trouvé, 2016, p.47).

La seconde évolution que Danièle Linhart qualifie de « *sur-humanisation managériale* » est celle de nouvelles méthodes de management visant l'adhésion, la mobilisation subjective des salariés en produisant un discours axé sur des valeurs humanistes et visant le bonheur au travail, autrement appelé qualité de vie au travail. « *Si le bonheur est désormais une question de volonté et relève des subordonnés qui ont à cultiver eux-mêmes cette disposition (ils doivent être les propres entrepreneurs de leur bonheur, pour paraphraser le MEDEF qui avait déjà ouvert la voie en insistant sur la nécessité pour chaque salarié d'être l'entrepreneur de ses compétences et de son employabilité), il relève également de leurs responsables qui ont à veiller sur leurs subordonnés en éloignant toute source d'inquiétudes et d'angoisse, émanant de la sphère privée notamment* ». (Linhart, 2017, p.29) Je fais un parallèle entre, d'un côté, cette évolution managériale visant à penser le salarié comme une personne à part entière, à lever les freins qui pourraient nuire à son efficacité et, de l'autre, la prédominance de l'intervention individuelle sur la sphère personnelle des assistants sociaux du travail. Le positionnement de l'assistant social du travail sur l'accompagnement personnel du salarié sur son lieu de travail n'est-il pas stratégique en ce sens ?

Ainsi, de cette analyse rapide de deux évolutions du monde du travail, nous ressortons deux vecteurs de positionnement de l'assistant social du travail face aux

attentes des entreprises : la gestion des risques psycho-sociaux et l'accompagnement des salariés sur la sphère personnelle. Cependant, pour exister et se développer dans un marché concurrentiel, un service social interentreprises qui propose une prestation de service social du travail doit produire un discours qui convainc les entreprises. Dans ce cas, si les assistants sociaux du travail exerçant en interentreprises se positionnent face aux attentes des entreprises en adoptant leurs logiques d'action et leurs finalités, comment peuvent-ils agir sur la question du travail ? Ne sont-ils pas partie prenante des problèmes sur lesquels ils ambitionnent d'agir ?

### 1.3 Méthode d'enquête : une sociologie compréhensive des dilemmes et des modes de régulation de l'activité

Après cette étape de contextualisation de la question du secret professionnel en service social du travail, j'en viens désormais à présenter mon terrain de recherche et la manière dont j'ai pensé l'enquête au départ, les écueils que j'ai rencontrés et les ajustements que j'ai dû faire au fur et à mesure de son déroulement. Mais tout d'abord, je pense nécessaire de résumer l'état d'avancée de la problématique, à ce stade de contextualisation, car c'est bien elle qui va orienter l'enquête.

#### 1.3.1 *Etat des lieux de la question de recherche et orientations de l'enquête*

Le secret est un processus interactif. Il agit comme une frontière - entre ceux qui savent et ceux qui ne savent pas - et crée ainsi un espace de tension. Il est pour autant indispensable aux interactions sociales car il permet à chacun d'être en lien en choisissant de dévoiler ou non certaines parties de soi-même. Pas de confiance possible si nous savons tout de l'autre. Le secret est en tension avec une logique dominante de transparence qui agit en suspectant ce qui est secret, dissimulé. Le secret professionnel, en tant qu'institution fondée sur une licence octroyée à certaines professions fait face à une évolution de ses modes de régulation par le droit. En plus d'une transcendance du droit dur, il est aujourd'hui également régi par différentes sources de droit de régulation visant à guider les acteurs, à orienter leurs pratiques. Une contestation sociale du secret professionnel émerge au sein d'une société guidée par la valeur de la transparence. Ainsi

les professionnels sont bousculés, amenés à justifier leur silence avec un droit les renvoyant à leur responsabilité de décision en situation.

Le service social du travail, dans un contexte de service interentreprises, est un secteur concurrentiel qui dépend de la volonté des entreprises de faire appel à un tel service. En construction et en quête de reconnaissance quant à sa légitimité à intervenir sur la question du travail au sein des entreprises, les assistants sociaux sont surtout sollicités afin d'accompagner individuellement les salariés quant à des difficultés d'ordre personnel.

Le monde du travail, marqué par le paradigme de la gestion des risques - et notamment, depuis le début des années 2000, les risques psychosociaux - et la volonté managériale d'agir sur la sphère personnelle des salariés, vient mettre à l'épreuve les assistants sociaux du travail. Face au flou des finalités de leur action, à la nécessité de satisfaire aux attentes de l'entreprise, ils sont enjointés à intervenir au sein de cette ambivalence structurelle.

Ces éléments de contextualisation ici résumés m'amènent à mobiliser la notion d'incertitude qui ressort très fortement dans cette question du secret professionnel en service social du travail. « *On sait que l'on ne sait pas mais c'est à peu près tout ce que l'on sait* » (Callon, Lascoumes, Barthe, 2001, p.41). L'assistant social du travail se situerait dans un espace d'incertitude et de tensions quant à ce que serait un bon usage du secret professionnel en entreprise.

Dans ce cas n'est-il pas intéressant d'aller voir ses usages ? Comment l'assistant social du travail agit en entreprise quant à la révélation ou à la conservation d'informations concernant les salariés ? Qu'est-ce que le secret professionnel fait faire aux assistants sociaux du travail ? Face à quels types de dilemmes se retrouvent-ils ? Au nom de quoi décident-ils ? Enfin, qu'est-ce que cet usage donne à voir du secret professionnel ?

L'enquête que j'ai menée a pour ambition d'explorer des pistes de réponses à ces questions. L'angle choisi vise à aller au plus près des pratiques des assistants sociaux du travail afin de comprendre les dilemmes au sein desquels ils sont pris et la manière dont ils agissent. Il m'a paru pertinent d'étudier les pratiques mais aussi leurs modes de régulation. Puisqu'incertitude il y a, comment l'activité de partage ou non d'informations dans l'interaction se régule-t-elle ? J'ai donc pris le parti d'axer mon enquête sur les

assistants sociaux du travail. Il aurait été imaginable d'aller m'entretenir avec des responsables de structures interentreprises ou des DRH, médecins du travail par exemples, mais mon but n'est pas de faire une comparaison des points de vue des différents acteurs et de leurs représentations du secret professionnel. Mon entrée se fait par les usages et tend à éprouver le secret professionnel en tant qu'objet social façonné par la pratique des professionnels qui y sont soumis.

### 1.3.2 *Présentation du terrain de recherche : l'association ACTIS*

Le terrain de recherche, l'association ACTIS, est mon employeur depuis le mois de janvier 2014. Après avoir présenté cette association, j'amorcerai un travail de contextualisation et d'explicitation de ma posture de praticien-chercheur dans ce contexte particulier.

ACTIS est une association loi 1901 à but non lucratif créée en 1939. Dans ce contexte de guerre, elle emploie alors des surintendantes d'usine qui vont intervenir au sein des entreprises françaises de la région lyonnaise. La mise en place d'un service infirmier du travail sera plus tardive, dans les années 1980. Elle s'est beaucoup développée depuis 10 ans en augmentant considérablement le nombre de salariés et le secteur géographique couvert. En effet, ACTIS intervient désormais sur le quart sud-est de la France en allant, du nord au sud, de Dijon à Ajaccio et, de l'est à l'ouest, de la Haute-Savoie à Clermont-Ferrand. Son intervention au sein des entreprises se fait dans le cadre de prestations de service contractualisées avec ces dernières. Elle est financée uniquement par les cotisations des adhérents qui sont les entreprises au sein desquelles l'association intervient. La gouvernance s'organise autour d'un conseil d'administration (CA) composé de représentants élus au sein des entreprises adhérentes qui nomme un directeur général chargé de diriger l'association selon les orientations fixées par le CA.

Elle est composée aujourd'hui d'environ 220 salariés. Elle embauche des infirmiers de santé au travail ainsi que des assistants sociaux du travail. Deux types de prestations sont donc proposées : service infirmier au travail et service social du travail. Chacun de ces métiers est regroupé au sein d'une direction de service, elle-même sous la responsabilité du directeur général (Figure 3, p.33). ACTIS est membre d'un réseau

national nommé RESSIF<sup>2</sup>. Il s'agit d'un groupement d'intérêts économiques (GIE) regroupant 11 services sociaux inter-entreprises à travers la France. Il est gouverné par les directeurs de chacune des 11 structures membres réunis au sein d'un conseil d'administration. La constitution de ce GIE a notamment pour but de pouvoir répondre à des appels d'offre et sollicitations d'entreprises au niveau national.

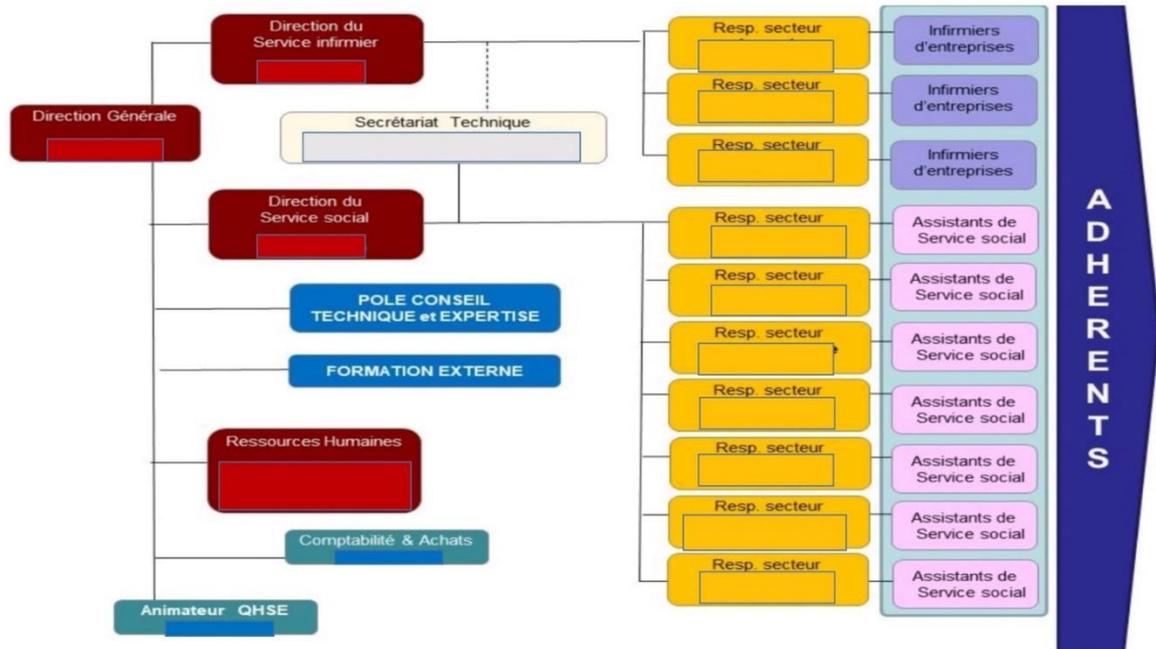
Les contrats ont une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction. Les assistants sociaux ont des temps d'intervention très différents selon les entreprises. Ils peuvent intervenir de 1 jour par mois à 3 ou 4 jours par semaine. Cela dépend principalement du nombre de salariés que compte l'entreprise. Ainsi, un assistant social peut parfois intervenir dans 5 ou 6 entreprises en même temps. Le service social d'ACTIS est composé d'environ 130 assistants sociaux. Seuls des assistants sociaux diplômés d'Etat sont embauchés par l'association dans la mise en œuvre des prestations de service social. Il existe donc un lien fort entre l'histoire d'ACTIS et celle de cette profession. Une des traces encore présente aujourd'hui est l'incitation à adhérer à l'association professionnelle via la prise en charge de la moitié de la cotisation annuelle de ses salariés à l'ANAS.

Le territoire d'intervention de l'association est divisé en secteurs avec à sa tête un responsable encadrant environ 15 assistants sociaux, formant donc une équipe, répartis au sein des entreprises (Figure 3). Ceci est une dimension importante du travail et de son organisation au sein d'ACTIS. Les assistants sociaux sont au quotidien au sein des entreprises adhérentes et non dans les murs de leur association employeur.

Une réunion d'équipe est organisée sur chaque secteur une fois par mois. Elle réunit l'ensemble des assistants sociaux de l'équipe autour de temps institutionnel d'informations quant à la vie de l'association et à l'organisation du travail. Une large place est aussi faite aux échanges de pratiques entre professionnels avec un intervenant extérieur ou non. Je reviendrai sur cet espace car je l'ai investi dans l'enquête afin d'y développer des entretiens collectifs autrement appelés « focus group ». Tout l'enjeu de ces temps collectifs est de permettre un même niveau d'information entre les professionnels et de créer des liens entre eux, une forme de partage du vécu de l'exercice en entreprise.

---

<sup>2</sup> Réseau des services sociaux inter-entreprises de France



*Figure 3 Organigramme de l'association ACTIS (document interne anonymisé)*

La question que je me suis posée était celle de la pertinence de mener cette recherche sur ce terrain ou au contraire d'aller mener l'enquête au sein d'un autre service du réseau RESSIF. En effet, cela ne va-t-il pas biaiser les interactions avec les assistants sociaux ? Refuseront-ils de s'entretenir avec moi ? Recherche et engagement sur le terrain sont-ils compatibles ?

Ma réflexion tout au long de cette recherche a été de considérer l'importance que celle-ci ait une utilité pour l'association au sein de laquelle je travaille. Le but n'est pas uniquement de produire de la connaissance mais qu'elle soit coproduite et le fruit d'une rencontre entre ma démarche personnelle de formation continue par la recherche et la trajectoire professionnelle d'assistants sociaux. Ma démarche tend donc vers une sociologie d'intervention visant une mise en mouvement des réflexions professionnelles sur la question du secret professionnel au sein d'ACTIS. Il m'est apparu fondamental avant tout échange de rappeler dans quel cadre je fais cette recherche. Je mène ces travaux suite à une démarche personnelle de reprise d'études sur du temps et avec un financement personnels. Aussi, cet argument me permet de positionner les échanges en dehors d'une commande institutionnelle.

Le second questionnement quant à ma posture est celui d'être identifié par les professionnels de l'association comme un « expert » du sujet. J'ai dispensé des formations sur le sujet en interne, certains professionnels connaissent mes travaux sur la question. Je me suis donc demandé si cela n'allait pas influencer les assistants sociaux rencontrés dans les échanges. Mon souci constant sur ce point sera donc double : échanger sur des cas concrets au maximum, faire parler les professionnels sur leur quotidien en entreprise et concevoir les entretiens comme des temps d'échanges et non comme une série de questions/réponses positionnant le « chercheur » comme « sachant ».

### 1.3.3 *Une orientation pragmatique : la visée transformatrice de l'enquête*

Les deux postulats initiaux de ma recherche renvoient à une sociologie pragmatique. En effet, la première idée est que le secret professionnel peut se comprendre à partir de ses conséquences observables. Comme toute institution ou dispositif, il n'a pas de réalité indépendante de l'action des individus. *« Il va sans dire qu'il y a bien des individus, il n'y a même précisément que cela, au sens ou la Société, les Institutions renferment des règles et des habitudes qui n'existent pas indépendamment des individus et de la manière dont ils agissent. Il n'y a pas de règle là où il n'y a personne pour la suivre »* (Cometti, 2016, p.202). Pour autant, ce qui m'intéresse n'est pas d'en rester à un niveau micro mais plutôt de regarder un phénomène macrosociologique que peut être le secret professionnel en le situant dans une entité visible, observable dans le présent. C'est dans ce choix de décrire le secret professionnel à partir des agissements des professionnels qui y sont soumis que réside mon entrée pragmatique dans cette recherche.

La seconde idée consiste à penser l'enquête comme un processus engageant les professionnels. Le chercheur est un instigateur de mouvement par le fait même des questions qu'il pose, des controverses qu'il vient soulever. L'important est autant de créer du savoir que la manière de le faire. C'est en cela que je me base sur la théorie de l'enquête développée par John Dewey. Mon but est que cette enquête soit une expérience transformatrice aussi bien pour le chercheur que pour les professionnels associés.

*« (...) l'enquête, comme toute expérience en général, consiste à transformer une situation d'abord insoluble ou problématique en une situation dont les éléments sont mis en relation les uns avec les autres de telle manière qu'il est possible d'en extrapoler des*

*corrélations stabilisées de changements prévisibles. (...) La nature conséquentielle du connu est l'une des marques de fabrique du pragmatisme. (...) L'objet connu résulte, non de la mise en adéquation entre une idée et une chose, mais du processus d'investigation même qui le crée.»* (Zask, 2015, p.55). Cette aspiration à une caractéristique transformatrice de l'enquête m'amène à tendre vers une recherche collaborative dont le point de départ n'est pas une problématique insoluble vécue et exprimée par les assistants sociaux d'ACTIS mais bien une velléité personnelle, dans le cadre d'un cursus de formation continue, d'aller voir ce que les professionnels ont à en dire.

Je pense que tout l'enjeu dans le processus d'enquête est de parvenir à passer d'une posture de « chercheur-expert » à celle d'une coproduction des savoirs avec les professionnels rencontrés. Je ne pense pas pouvoir prétendre à la mise en œuvre d'une « *recherche-action collaborative* » (Les chercheurs ignorants, 2015) car les professionnels n'ont pas été associés à toutes les étapes de la recherche et particulièrement à sa conception. Toutefois, j'ai essayé de penser un dispositif d'enquête les enjoignant à échanger, délibérer et capitaliser ce matériau réflexif. Aussi, je souhaite jouer davantage un rôle d'animateur d'un travail de réflexion qui s'amorce que celui d'un expert traduisant à partir de son savoir les propos exprimés par les professionnels. « *Collaborer ou coopérer signifie la mise en œuvre d'un espace de co-construction des connaissances qui dépasse les clivages traditionnels entre polarités que sont l'exécutant et le concepteur, les savoirs pratiques et théoriques, ou bien encore les savoirs profanes et experts. Les recherches collaboratives entre chercheurs et praticiens visent explicitement un rapprochement de leurs mondes respectifs en créant un espace réflexif commun de co-production du savoir en cause.* » (Idem, p.46)

Je me suis rapidement aperçu de la limite méthodologique principale de mon enquête centrée sur les usages : l'impossibilité de déployer des séquences d'observation en entreprise. En effet, en tant que salarié au sein d'ACTIS, me rendre en entreprise auprès d'assistants sociaux n'a pas été possible. Cela aurait été une posture trop complexe et risquée que ce soit auprès des intervenants ou des entreprises dans un contexte de prestation de service avec une dimension commerciale. Le souhait initial de mener une ethnographie des pratiques autour du secret professionnel s'est donc transformé en une enquête qualitative et collaborative.

Cette limite identifiée, je me suis donc lancé dans l'enquête avec le dispositif suivant, visant à aller au plus près des pratiques et à produire une analyse croisée de 3 types de matériau :

- Une analyse documentaire ;
- Des entretiens compréhensifs individuels avec des assistants sociaux d'ACTIS appartenant à deux équipes différentes que je n'encadre pas ;
- Des entretiens collectifs au sein de groupes d'échanges de pratiques internes à chacune des deux équipes.

### **Les entretiens compréhensifs individuels** (trame en Annexe 3)

J'ai mené des entretiens compréhensifs individuels avec des assistants sociaux sur 2 équipes différentes de l'association, sur des secteurs géographiques différents. Les personnes interviewées se sont portées volontaires après que j'ai pu lors d'une réunion leur présenter mon projet de recherche.

Ces entretiens visent à discuter des pratiques, de la manière dont les assistants sociaux se positionnent en entreprise, les difficultés, les tensions dans lesquelles ils sont pris en obtenant le plus de détails possibles illustrés par des exemples vécus.

Ces entretiens ont évolué dans leur contenu au fur et à mesure de l'enquête. Si une trame m'a servi au départ afin de satisfaire à une harmonie dans le contenu des entretiens, je m'en suis de plus en plus éloigné. En effet, j'ai pu remarquer que même si je cachais la trame durant l'entretien, celle-ci pouvait enfermer la discussion ou la ramener à un jeu de questions/réponses. Engager une dynamique dialogique, inciter à parler de cas concrets, d'exemples ont nécessité d'accepter de déroger à la trame et d'agir davantage en ethnographe même si mon enquête n'est pas ethnographique à proprement parler.

*« La notion d'approche ethnographique correspond à une manière d'aborder la tension constitutive des enquêtes in situ : plus un enquêteur accepte de sacrifier l'exigence de standardisation du recueil des données à l'ouverture aux aléas des observations, plus il agit en ethnographe »* (Dodier, Baszanger, 1997, in Ramos, 2015, p.9).

Ces entretiens individuels sont le pilier empirique de cette recherche autour duquel gravitent deux les entretiens collectifs et l'analyse documentaire.

### **Les entretiens collectifs** (trame en Annexe 4)

Inspirés des focus group (Touré, 2010), ces entretiens m'ont paru répondre à ma volonté d'enquêter sur la manière dont l'incertitude face aux dilemmes se régule et donc sur la fonction que peut occuper de ce point de vue un espace d'échanges entre professionnels.

J'ai mené un entretien collectif au sein de chaque équipe à l'issue de la séquence d'entretiens individuels. Pour cela, j'ai utilisé un espace institutionnel existant au sein de chacune de ces 2 équipes : un groupe d'échange entre pairs qui se réunit une fois par mois.

Au sein de cet espace, je leur ai soumis 4 vignettes sociologiques reprenant des situations où la question du secret professionnel est en tension, où un dilemme apparaît. L'objectif est d'engager le débat avec les professionnels sur leur pratique sans délibérer ou trancher et engager une mise en discussion de la manière dont il aurait fallu faire, sur la valeur attachée à telle ou telle pratique. Le second objet de ces entretiens collectifs est de faire part à l'équipe de mes avancées dans la recherche, de mes doutes et d'avoir leurs retours sur ces questions ainsi que sur d'autres qu'elle souhaiterait amener.

Ce dispositif d'entretiens collectifs s'est transformé au fur et à mesure de l'enquête et est devenu l'espace de co-construction des savoirs dont les professionnels se sont saisis, le « poumon » de l'enquête. Le premier entretien collectif mené a été très expérimental. N'ayant jamais mis en place un tel dispositif, j'ai véritablement tâtonné, au point même où un assistant social m'a demandé en début d'entretien : « qu'est-ce qu'on est censé faire ? ». J'ai donc ajusté entre le premier et le second entretien ma manière d'introduire cet espace. Je me suis également aperçu que les professionnels ne rebondissaient pas tellement sur les vignettes en disant ce qu'ils auraient fait dans une telle situation mais s'appuyaient sur la situation présentée pour faire part d'une situation vécue et mener un travail d'explicitation de leur positionnement et des troubles liés au travail en entreprise. Cette dynamique que j'ai tenté d'animer via ces entretiens collectifs a même amené une équipe ne faisant pas partie du dispositif de recherche à me solliciter pour intervenir sur le même format. Ayant entendu parler de mon enquête, cette équipe s'est dite intéressée pour avoir un temps d'échange sur la question du secret professionnel. J'ai donc reproduit le temps d'échange sur la base des 4 vignettes sociologiques et ai pu amorcer un débat quant à mes premières conclusions car ce dernier entretien collectif est intervenu en fin de recherche (avril 2018). Ainsi, il semble que

l'enquête ait produit un temps d'échange, une volonté de débattre chez des professionnels. De 2 entretiens collectifs, je suis donc passé à 3.

### **L'analyse documentaire**

Cette analyse se base sur la lecture, l'analyse et le croisement de 4 types de documents internes à ACTIS : 10 rapports d'activité rédigés par des assistants sociaux entre 2014 et 2017, le guide d'intervention à destination des assistants sociaux, la charte du service social et l'enquête de satisfaction envoyée tous les 2 ans aux entreprises.

L'objectif de cette analyse est de retirer de ces traces de vie institutionnelle les principales normes, les principaux paradigmes au sein desquels les acteurs agissent. Cette analyse peut faire apparaître quelques paradoxes ou contradictions en lien avec la question du secret professionnel. Croiser cette analyse documentaire avec le contenu des entretiens est intéressant car cela opère une mise en tension entre le cadre prescrit de l'activité et la réalité de ce qui est décrit par les professionnels.

## 2. LE SECRET PROFESSIONNEL COMME ESPACE D'INCERTITUDE

A travers ce second chapitre, j'entre de plain-pied dans la première phase d'analyse du matériau récolté lors de l'enquête. Durant le travail de retranscription des entretiens individuels, une première lecture de leur contenu m'a donné à voir la prédominance de choix, de positionnements n'allant pas de soi dans l'action. Chaque situation exposée par les assistants sociaux interviewés ainsi qu'au sein des groupes d'entretiens collectifs laissait place à un questionnement, à un doute parfois à un malaise face à des logiques a priori contradictoires. La notion de dilemme (provenant du grec « *dilemma* » signifiant « double proposition ») m'apparaissait correspondre à cette idée d'une difficulté à trancher entre plusieurs possibilités et m'a permis de construire une méthode d'analyse.

Les deux autres notions que je mobilise dans l'analyse sont celles de logiques d'action et de situation d'action (Amblard, Bernoux, Herreros, Livian, 1996). Empruntées à la sociologie des organisations, ces deux notions me permettent de penser le partage ou la garde des informations comme une activité mise en œuvre par des acteurs au sein de situations d'action donnant ainsi corps à des logiques d'action.

« *L'acteur + la situation d'action = logiques d'action* » (Idem, p.204). La situation d'action est en quelque sorte le théâtre au sein duquel l'action a lieu. « *De la rencontre entre cet acteur et cette situation d'action (l'un n'existant pas sans l'autre et aucun des deux objets n'ayant le primat sur l'autre) naissent les interactions qui permettront aux logiques d'action de se matérialiser* » (Idem, p.205). Dit autrement, les logiques d'action sont l'émanation d'interactions entre des acteurs au sein d'une situation donnée. Ainsi, c'est à travers l'analyse des interactions entre les assistants sociaux et les autres acteurs, pouvant donner lieu à des dilemmes, que je vais pouvoir repérer des logiques d'action en tension.

Dans un premier temps, j'ai procédé à une lecture approfondie des entretiens individuels et collectifs. A noter que les entretiens individuels ont été enregistrés et intégralement retranscrits, ce qui n'est pas le cas des entretiens collectifs. En effet, retranscrire des entretiens collectifs avec une dizaine de personnes me paraissait complexe sans compter le frein que cela peut représenter à des échanges spontanés. Je n'ai donc pas d'extraits détaillés d'entretiens collectifs mais j'ai utilisé le contenu des entretiens individuels pour construire les vignettes sociologiques des entretiens collectifs et ceux-ci ont rythmé ma recherche par des temps d'échanges où j'ai pu exposer mes avancées. Par ailleurs, je retire de ces entretiens des discours redondants, des idées mises

au débat et une observation de la réflexion collective des assistants sociaux. J'ai donc croisé le matériau issu de ces deux types d'entretiens et analysé de manière thématique par dilemmes. Pour chaque dilemme repéré, j'ai découpé l'entretien en 4 parties (actes posés, réflexivité/justification, logiques d'action, espaces de discussion pertinents). Ce découpage s'est effectué instinctivement au regard de ce qui m'apparaissait à la lecture des entretiens dans l'idée de tester à l'épreuve de l'analyse la pertinence de ce découpage. Il s'est avéré pertinent car il m'a permis d'avoir une lecture directement analytique (partie 2.1) des entretiens même si, nous le verrons, ceci n'a été qu'une première étape me permettant ensuite de construire une catégorisation non plus par dilemmes mais par logiques d'action (partie 2.2). Ce passage des dilemmes aux logiques d'action par l'analyse m'a demandé de nombreux allers-retours entre le découpage initial par dilemmes et le repérage, au sein de ces différents dilemmes, de logiques d'action qui reviennent.

Finalement, ma démarche a consisté à décortiquer le matériau dans le détail pour le reconstituer sous une autre forme mettant en lumière une dialectique des valeurs attachées au secret professionnel (partie 2.3). Ces trois étapes d'analyse présentées dans ce chapitre m'ont donc permis de circonscrire l'espace d'incertitude du secret professionnel en proposant une analyse dialectique, c'est-à-dire en mettant en évidence les tensions voire les contradictions en présence.

## 2.1 Analyse thématique par dilemmes

La première phase de l'analyse consiste à découper les entretiens individuels puis collectifs par dilemmes. Au sein de chaque dilemme, j'ai tenté de repérer les actes posés, les éléments de réflexivité et de justification des actes posés, les logiques d'action, c'est-à-dire les logiques sous-tendues à la fois par l'acte et la manière dont il est justifié, ainsi que les espaces de discussions pertinents pour les professionnels au sein desquels ils parlent de ce qu'ils font. Cela permet une entrée directement analytique mettant en exergue différents discours : ce que les assistants sociaux disent avoir fait, en quoi cela constitue un problème ou une tension, la manière dont ils expliquent leur positionnement, les ressources de leur action et les soutiens qu'ils peuvent mobiliser.

Dans un second temps, j'ai regroupé les 14 dilemmes repérés en 4 catégories correspondant à une forme d'activité de partage ou de transmission d'informations concernant un salarié. Ne pouvant restituer les 14 dilemmes, je pense qu'il était plus aisé de les regrouper. De plus, cette forme de restitution permet de repérer le type d'activités pouvant poser fréquemment question aux assistants sociaux d'ACTIS.

### 2.1.1 *La transmission d'un écrit à une instance interne à l'entreprise*

Cette première catégorie, caractéristique du rôle d'interface de l'assistant social du travail au sein des entreprises, regroupe les situations d'action au sein desquelles le professionnel est amené à transmettre un écrit contenant des informations nominatives concernant un salarié et visant à débloquer une composante de la situation ou à appuyer sa demande auprès d'une instance donnée. Le but de ces écrits est donc de favoriser une décision identifiée comme allant dans l'intérêt du salarié.

La situation de Madame B, assistante sociale, qui travaille depuis 4 ans à ACTIS est éclairante pour comprendre ce type de dilemmes. Auparavant, elle a exercé en polyvalence de secteur et ce depuis le début de sa carrière en 2000, année où elle a obtenu son diplôme. Je l'ai rencontrée dans les locaux d'ACTIS à Lyon. Elle intervient dans trois entreprises différentes dont un centre de santé au travail au sein duquel elle collabore avec les médecins du travail. L'objet du dilemme est la rédaction de « fiches de liaison » aux médecins du travail qui orientent des salariés afin qu'elle puisse effectuer une évaluation sociale guidant leur décision.

***Mme B** : Dès le début, (j'ai) fondé (le contrat) sur la rédaction de fiches de liaison après chaque entretien avec le salarié. Cette fiche de liaison, je la remets au médecin du travail qui m'oriente la personne (...).*

***AG**<sup>3</sup> : Oui, oui, c'est un bon exemple*

***Mme B** : Parce que c'est vraiment là que ça me pose question. Je me disais que je peux peut-être la remettre directement au salarié qui lui, pourrait le remettre au*

---

<sup>3</sup> Antoine GUILLET

médecin du travail. Mais depuis 4 ans, on n'a toujours pas changé le fonctionnement. Le contrat est très apprécié par les médecins du travail. Ils ont énormément confiance en moi, ils m'orientent énormément de gens. Je pense que c'est basé sur le fait que je les aide vraiment beaucoup dans la décision qu'ils prennent après cet entretien, après qu'ils aient reçu ma fiche de liaison. (...)

Suite à la fiche que je peux leur donner, si le médecin est amené à faire une décision d'inaptitude au travail, et qu'il n'y aurait pas la jonction qui se fait avec la retraite, qu'il est loin, très loin, à plus de trois ans puisqu'on a trois ans de chômage ; la décision qu'il va prendre ne sera pas forcément la même selon les infos que je lui donne. (...)

**AG :** Est-ce que tu as envisagé la possibilité de ne rien transmettre au médecin ?  
Ni oralement, ni par écrit.

**Mme B :** Jusqu'à présent non. Non parce que ce contrat-là, il est fondé... Enfin je l'avais vu comme ça. (Elle se tait quelques secondes). Sur plus un soutien au médecin. C'est aussi du fait que je ne suis pas présente dans ces entreprises où ils travaillent, eux les médecins, alors que dans une autre entreprise, je sais que je peux avoir du poids par ailleurs. (...)

**AG :** Est-ce qu'il y a un point limite, un type d'informations que tu ne peux pas mettre ?

**Mme B :** Tous les éléments médicaux, je ne mets rien. Pas de jugement vis-à-vis de la personne. Je ne juge pas qu'il a bien fait ou mal fait. J'essaie d'être la plus objective possible, tant est qu'on puisse l'être. Sur des faits quoi. C'est vrai que comme ça on pourrait se dire que c'est loin de la médecine du travail mais ça m'est arrivé de suivre un monsieur qui avait cinq enfants à charge de moins de 18 ans et qui était en grosse souffrance au travail et en conflit avec son responsable. Il trouvait qu'il était victime de harcèlement. En fait, j'imagine que ses enfants il y pensait tout le temps, qu'il ne fallait pas qu'il perde son travail, que c'était dur pour lui financièrement. Je ne sais pas si ce point-là avait été abordé avec le médecin du travail mais je me dis que c'est important qu'il comprenne que c'est un monsieur qui était assez décrédibilisé par tous les partenaires internes de

*l'entreprise et je me disais que c'était un élément qu'il était important que le médecin ait pour comprendre la pression et le stress dans lesquels ce monsieur était.*

Ce qui vient faire dilemme dans cette situation de transmission systématique d'un état des lieux de la situation du salarié au médecin du travail est tout d'abord une tension entre la commande des médecins du travail, objet du contrat de prestation, et la soumission de Madame B au secret professionnel. Elle n'imagine pas ne rien dire au médecin du travail car cela peut de son point de vue aller dans l'intérêt qu'elle perçoit du salarié mais elle se sent dans l'obligation systématique de transmettre des informations afin de justifier son utilité et gagner la confiance des médecins. Dès lors, elle trouve une issue via l'accord du salarié quant aux éléments transmis mais ne s'est jamais réellement confrontée à un refus. Elle exprime par ailleurs la sensation de se « réfugier » derrière l'accord du salarié face à l'incompatibilité du secret professionnel et de la prestation qu'elle doit mettre en œuvre aux côtés des médecins du travail.

La seconde situation est abordée par Madame E que j'ai pu rencontrer dans les locaux d'ACTIS. Elle est assistante sociale depuis 1989 et travaille à ACTIS depuis 2013. Elle intervient dans 4 entreprises différentes. La situation posant problème porte sur la soumission par l'AS de dossiers de secours financiers ou de prêts à la commission sociale du comité d'entreprise (CE).

*Mme E : Avec un des CE, ça demande une adaptation tout compte fait à une culture d'entreprise, ça questionne.*

*AG : C'est-à-dire ?*

*Mme E : Comme je fais des dossiers de secours financiers au CE d'une entreprise. Au départ, on dit « oui, c'est confidentiel », donc je mets sous pli fermé, confidentiel aux membres du CE. Et en même temps, d'un CE à l'autre, le dossier est carrément nominatif.*

*AG : Il y a quoi dans ce dossier ?*

**Mme E :** Il peut y avoir tous les justificatifs qui concernent la vie financière du salarié. Donc le salarié est au courant du coup. J'avertis bien sûr les salariés. Je trouve un peu limite par rapport à un dépôt de demande comme ça. L'AS dit qu'il faut qu'il soit d'accord, et en même temps c'est au regard de salariés qui sont membres de la commission. Ça me choque. (...)

Si je vais dans le bureau du CE, je me fais interpeler par des gens qui sont anciennement au CE. Elle était au CE auparavant et du coup elle est quand même au courant du dossier sans l'avoir lu mais parce qu'elle entend les collègues en parler. Donc, elle m'en reparle « on a été surpris parce que si ce monsieur a été prélevé, des saisies sur salaire pour pension alimentaire non payées, c'est que pour ses enfants, il n'a pas fait ce qu'il fallait ».

On parlait dans des considérations justement de moralité. En gros, c'était un mauvais père. (...) Moi je trouvais que ça suffisait amplement pour déclencher un dossier d'aide et quand je vais au CE dans les bureaux et qu'on me dit des choses comme ça, je les trouve un peu choquantes. J'essaie de me défendre, enfin défendre ma façon de présenter.

**AG :** Pourquoi les dossiers passent par toi ?

**Mme E :** Ce n'est pas la première entreprise où ils veulent que l'assistante sociale instruisent les dossiers de demandes d'aide au CE parce qu'ils estiment qu'on a la compétence, ce que je peux entendre. On peut savoir en droit commun ce à quoi la personne a droit, si elle a déjà eu droit à d'autres aides donc comme ça, ça permet de centraliser finalement ce à quoi la personne peut avoir droit ou si elle peut demander d'autres choses.

**AG :** Comment tu fais pour à la fois mettre des informations pour l'évaluation pour que l'aide soit acceptée si je comprends bien, tout en sachant, visiblement, les dérives potentielles qu'il peut y avoir ?

**Mme E :** Je pars du principe qu'on informe la personne que ça va être aux yeux des membres du CE et que moi pour bien faire, je suis bien obligée. Théoriquement, c'est vrai que j'étais un peu dans l'urgence pour les deux derniers dossiers que j'ai faits et habituellement, je fais lire mon rapport. Là, je ne l'ai pas fait. Et je fais valider mon rapport au salarié.

*C'est vrai que je débute dans cette entreprise-là. A chaque fois, on s'adapte un petit peu au CE parce qu'ils ont tous des pratiques un peu différentes par rapport aux dossiers.*

*(...)*

*Je pense que les CE veulent vraiment savoir qui demande. Il y a quand même une petite prise de parti. Enfin moi je sens... Donc ça me fait très bizarre de cautionner ce fonctionnement. En même temps, j'entends qu'il y a des gens qui veulent vraiment de l'argent du CE parce qu'ils n'ont pas d'autres solutions. Ils sont prêts à s'étaler finalement.*

**AG :** *Quand tu dis que ça te fait bizarre, qu'est-ce qui te fait bizarre ?*

**Mme E :** *A partir du moment où je donne les clés aux gens, je dis « voilà, dans votre entreprise, ça se passe comme ça ». On ne me donne pas le choix, j'ai beau dire... Ce n'est pas la petite AS qui va faire changer les règles du CE. On me l'a bien fait comprendre à chaque CE différent. Ce n'est pas nous qui décidons. Alors c'est vrai qu'on pourrait refuser le dossier. Mais c'est là où j'aurais l'impression de desservir le salarié qui lui me supplie en me disant « oui mais vous êtes le sésame ».*

Le dilemme se situe ici dans un milieu d'interconnaissance qu'est l'entreprise et en particulier le CE. L'AS doit fonctionner comme intermédiaire entre les salariés et la commission sociale du CE. Ce rôle, auquel elle attribue du sens, est une forme de reconnaissance de « l'expertise » de l'AS mais peut également la mettre en tension face à l'utilisation qui est faite des informations qu'elle transmet et qui peut aller jusqu'à la choquer professionnellement. Aussi, l'information du salarié quant au fonctionnement de ce dispositif d'aide apparaît comme une forme de compromis permettant de fonctionner au sein de cette tension.

### *2.1.2 La participation à une instance collaborative interne à l'entreprise*

Cette seconde catégorie de dilemmes regroupe les situations d'action où l'assistant social du travail participe à une instance interne à l'entreprise regroupant différents

acteurs et visant à échanger sur des situations individuelles de salariés afin de répondre à un problème repéré.

Madame F est assistante sociale depuis 2005. Après avoir exercé auprès d'un public SDF, elle a intégré ACTIS en 2008. Elle intervient dans une seule et même entreprise. La situation qu'elle aborde est celle de sa participation à une instance nommée « mission handicap » regroupant différents acteurs de l'entreprise et visant à porter la politique du handicap ainsi qu'à aborder les situations de salariés reconnus comme travailleurs handicapés.

**Mme F :** *Par exemple, on fait partie de la mission handicap de l'entreprise. Du coup, cette mission regroupe DRH, médecin du travail, AS, ergonome, le service communication. Quand on est amené à parler de situations de salariés, effectivement il y a des situations qu'on connaît et dont on ne peut pas toujours parler. Et là c'est compliqué parce qu'on fait partie de cette mission-là, on y est présent, on est censé amener une certaine expertise. On est à la fois retenu par la connaissance qu'on a, plus approfondie des situations sur le plan perso ou professionnel, en tous cas sur ce qu'a pu nous confier le salarié.*

**AG :** *Si je reformule, cela (le secret professionnel) t'empêche de prouver ton expertise ?*

**Mme F :** *Quelque part... oui. Du moment que ça (le secret professionnel) nous freine dans ce qu'on peut dire, dans ce dont on a connaissance, oui ça freine l'apport qu'on peut apporter. J'ai l'impression. Après, c'est peut-être moi qui du fait que je ne sois pas trop à l'aise avec ça n'arrive pas trop encore à m'en dépatouiller. Et pourtant, ça fait dix ans que je suis en entreprise. J'ai rarement été intégrée dans des instances quelque part. J'ai souvent regretté de ne pas y être mais en même temps quand je le suis, je remarque cette difficulté et ce paradoxe en fait. On ne vient pas juste pour faire acte de présence.*

**AG :** *C'est-à-dire ?*

**Mme F :** *On n'y vient pas pour juste entendre ce qui se dit, on y vient aussi pour apporter quelque chose, il me semble.*

**AG :** *De ton point de vue, en quoi ce serait gênant d'y aller et de simplement prendre note des informations ?*

**Mme F :** *Alors ça, c'est peut-être une impression mais j'ai l'impression qu'en nous y invitant, on attend un petit peu quelque chose de nous. Mais c'est peut-être une fausse idée. (...)*

*Ce n'est pas qu'une question de secret professionnel le service social en entreprise. C'est aussi beaucoup une question de reconnaissance en fait. Il y a des entreprises dans lesquelles il est très reconnu, il participe à toutes les instances, il est beaucoup interpellé par les RH, très en lien avec le service médical, etc. Nous, ce qui rajoute à l'isolement en plus du secret professionnel, c'est vraiment sa reconnaissance. C'est-à-dire qu'on est un peu isolé. Ça fait 25 ans que ça fonctionne en prestation là-bas et qu'on est face à des RH qui changent de façon incessante et une organisation qui change tout le temps. Du coup, on n'a pas d'interlocuteur pérenne et chaque interlocuteur a une vision différente du service social du travail. Il y en a qui ne connaissent pas du tout, qui n'ont jamais travaillé avec une AS, donc du coup qui l'interpellent très peu. D'autres qui ont eu à travailler avec dans des entreprises précédentes mais qui ne le font pas forcément ou au contraire savent un peu mieux l'interpeler. Ce n'est pas que le secret professionnel en fait, c'est vraiment la connaissance qu'ont les autres acteurs de ce service et de nos missions.*

**AG :** *Et comment on fait pour qu'ils en aient la connaissance et être reconnu alors ?*

**Mme F :** *Faut aller à leur rencontre, fréquemment. Il faut prendre des initiatives, se saisir des instances. Après, c'est tout ce qu'on disait tout à l'heure. C'est quel positionnement on adopte dans ces instances et comment on manie notre fonction, notre secret face à ces acteurs. Ce qui peut parfois être un frein à y participer aussi, moi ça n'a jamais été le cas, mais je pense qu'on peut être un petit peu instrumentalisé parfois par certains acteurs de l'entreprise pour différentes choses.*

A travers ce passage de l'entretien avec Mme F, est mis en évidence le dilemme entre le fait de participer à une instance avec l'intérêt professionnel que cela représente et une forme d'intégration dans la vie de l'entreprise adhérente là où l'AS peut avoir l'impression d'être un acteur isolé ; et d'un autre côté la nécessaire réserve liée au secret professionnel et au respect de la vie privée du salarié. Comment participer tout en restant sur la réserve ? Comment l'AS peut faire connaître son travail sans démontrer son utilité au sein d'une instance à laquelle elle est invitée à participer ?

La seconde situation est abordée par Mme H lors d'un entretien au siège de l'association. Elle est assistante sociale depuis 2015 et, après avoir exercé au sein d'un centre communal d'action sociale, elle a intégré ACTIS en 2017 et intervient en entreprise depuis tout juste un an au moment où je la rencontre. Elle intervient dans trois entreprises différentes. La situation est celle de réunions régulières entre l'AS et plusieurs personnes du service RH. Lors de l'une d'elle, l'AS souhaite aborder la situation d'un salarié.

***AG :** Tu as un exemple de situation où tu as été amenée à présenter une situation de salarié ?*

***Mme H :** Par exemple, un salarié qui venait d'être convoqué par le médecin conseil de la sécurité sociale qui savait qu'une invalidité allait être mise en place à une certaine date et qui du coup était très mal à l'aise vis-à-vis de l'entretien avec les RH qui approchait pour demander à conserver un temps partiel classique par la signature d'un avenant. Il m'a demandé si c'était possible qu'on prépare cela ensemble et que lors d'une réunion avec les RH, j'évoque sa situation pour commencer à évoquer le fait que quand les salariés passent en invalidité, c'est possible d'être à temps partiel. De commencer à préparer le terrain. Donc c'était une demande du salarié et je lui ai dit que si j'avais son accord, j'en parlerais aux RH. Voilà ce que je souhaite leur dire, est-ce que c'est cela que vous vouliez dire ? Pour qu'il puisse aller à cet entretien plus apaisé parce que j'aurais informé les RH et que ce ne serait pas étonnant que ce salarié leur en parle.*

***AG :** Pourquoi le salarié ne leur en parle pas lui-même ?*

**Mme H :** *Parce qu'il y a eu plusieurs difficultés pour lui à mettre en place le temps partiel thérapeutique, beaucoup d'incompréhensions de la part des RH et il s'est dit qu'en mettant une tierce personne qui fasse un peu médiation, que ça lui permettra d'être plus à l'aise pour faire sa demande.*

**AG :** *Cela t'a posé question d'évoquer cette situation avec les RH ?*

**Mme H :** *Ça peut être compliqué parce que dans ce cas-là, on peut se dire pourquoi il nous l'explique pas directement. C'est ce qui peut être mal perçu par les RH et qui m'a posé question. Après j'ai aussi compris ce besoin de médiation de la part du salarié qui souhaitait faire sa demande mais avait besoin d'un coup de pouce en amont. Donc non, ça ne m'a pas posé question, aussi parce que ça se passe plutôt bien avec les RH et que mon travail est compris. Après, quand on évoque des situations, on a peur je trouve d'en dire trop parce qu'il y a un effet de question/réponse et on n'est peut-être pas préparé à certaines questions des RH. On a peur d'en avoir trop dit ou d'avoir laissé passer un truc qu'on n'aurait peut-être pas dû dire. Donc c'est toujours des entretiens où on reste méfiant sur la façon dont on le dit. On réfléchit à chaque mot.*

**AG :** *Comment tu te sens dans l'interaction avec les RH ?*

**Mme H :** *Je me sens plutôt à l'aise parce que quand j'ai recueilli l'accord au préalable, ça me conforte dans ma position. J'ai aussi éclairci avec eux le fait que si je ne leur disais pas certaines choses, ce n'est pas parce que je ne le savais pas ou que je ne voulais pas le dire, c'est que le secret professionnel ne me l'autorisait pas et que pour l'intérêt du salarié, ce n'était peut-être pas nécessaire. Là-dessus, c'est assez compris.*

Dans cette situation d'interaction autour d'une discussion avec un service RH où l'AS vient jouer un rôle de médiation entre salarié et entreprise, elle apparaît plutôt confiante quant au bien-fondé de son positionnement. L'accord préalable du salarié apparaît là-aussi fondamental dans son discours. Toutefois, le dilemme se situe davantage dans le fait de savoir jusqu'où elle peut aller dans les informations qu'elle partage. Elle se sent plutôt à l'aise dans les interactions. Elle semble avoir développé un bon relationnel

avec le service RH mais s'interroge du fait que cela peut être piégeant. Elle développe alors une crainte de trop en dire tout en admettant le nécessaire développement d'une bonne relation avec le service RH afin, notamment, de pouvoir jouer ce rôle de médiation. Elle effectue alors un travail d'explication au service RH de ce qu'est le secret professionnel et ce pourquoi elle ne peut pas tout dire.

### 2.1.3 *Les interactions du quotidien*

Cette troisième catégorie recouvre un ensemble de dilemmes amenés par les AS interviewés et qui relèvent d'échanges informels, spontanés, inscrits dans les interactions quotidiennes sans qu'ils n'aient été anticipés ni ne s'inscrivent dans un cadre ou une instance identifiée.

Mme B, déjà citée précédemment, a évoqué ses interrogations quant aux informations qu'elle partage avec l'infirmière de santé au travail interne à l'entreprise.

**Mme B :** *L'infirmière, ça m'a posé beaucoup de questions au début où je suis arrivée parce qu'elle voulait vraiment tout savoir, les noms des gens avec qui j'avais des entretiens, que je recevais.*

**AG :** *Infirmière interne à l'entreprise ?*

**Mme B :** *Oui, interne à l'entreprise. Souvent elle faisait comme si elle rentrait dans mon bureau. « Ah bien non, je suis en entretien ! ». Donc elle voyait le salarié avec qui j'étais. Mais ça elle ne peut toujours pas s'en empêcher.*

**AG :** *Comment tu gères cette situation ?*

**Mme B :** *Elle est pratiquement à temps plein, moi j'y suis 4 heures par semaine. Le point positif, en gros, c'est grâce à elle que j'ai toutes les informations concernant les contextes d'entreprise et elle m'oriente 60% des salariés. C'est la porte d'entrée dès qu'ils ont une difficulté sociale. Il a fallu que je mesure et que je lui donne du grain à moudre parce que sinon je savais que je n'aurais pas beaucoup d'activité. Je me suis rendue compte que grâce à tous les entretiens qu'elle a pour les petits bobos et même plus, je pense qu'elle fait un vrai travail*

*de prévention. Sans arrêt, elle parle de moi. Tout le temps : « allez voir l'assistante sociale ». On a vraiment un beau travail de collaboration mais c'est vrai que c'est souvent qu'on est en train de jongler pour que la collaboration se passe le mieux possible. Je lui ai dit parfois : « je ne peux pas te donner ces informations-là ».*

**AG :** *Comment tu as géré cela quand elle te l'a demandé ?*

**Mme B :** *Je lui ai dit que ce n'était pas possible. A chaque fois, ça provoque un petit froid quand j'ai à recentrer et au début ça a été souvent le cas. Après chaque entretien, elle vient me voir et elle me dit : « alors, ça s'est passé comment ? ». Faut que je réfléchisse un peu parfois. Alors comme je sais dans cette entreprise qu'il y a cette situation avec cette infirmière-là, je pose la question dans l'entretien : « est-ce que vous voulez bien que je parle de votre situation avec l'infirmière ? ». Ce qui normalement ne m'enlèverait pas le secret professionnel d'ailleurs. (...)*

*Si on s'en tenait strictement à la loi, j'ai peur que je n'arrive pas à travailler en fait. Quand je suis quatre heures par semaine dans une entreprise, si vraiment je n'arrive pas à collaborer avec cette infirmière, je suis coincée. Je n'arriverais pas à développer mon réseau pour que les salariés viennent spontanément me voir.*

Cette situation nous peint le tableau d'une collaboration proche entre AS et infirmière avec une proximité de leurs bureaux respectifs et des interactions très fréquentes lorsque l'AS est au sein de l'entreprise. Du fait de son peu de temps de présence, l'AS semble prise dans une forme de dépendance vis-à-vis de l'infirmière pour avoir une activité suffisante. Dans le même temps, elle estime que l'infirmière fait intrusion dans son espace professionnel et se montre trop curieuse. L'AS se retrouve donc dans un dilemme entre ce qu'elle estime devoir dire à cette infirmière et sa nécessaire collaboration avec elle, socle identifié du bon déroulement de son intervention au sein de cette entreprise.

Elle évoque aussi la limite du cadre légal du secret professionnel qu'elle doit nécessairement adapter, interpréter pour pouvoir travailler. Cela lui pose donc la question du bien-fondé de sa pratique de partage d'informations concernant les salariés.

Lors de l'entretien avec Madame E, celle-ci a abordé une situation d'interaction où un membre du service RH vient l'interpeler afin de savoir si elle connaît la situation d'un salarié. La question se pose alors de la réponse à apporter.

**Mme E :** *Une fois, un service RH me parle d'une situation, d'une personne que je suis effectivement. Mais je n'ai pas eu envie de dire que je la suivais parce qu'il y a un vrai conflit avec la direction. Je n'ai pas eu envie de me mettre en difficulté, ni la personne elle-même, donc j'ai fait celle qui n'était pas au courant. Je me suis sentie légitime de ne rien dire. Ça fait bizarre un peu. Pas un double-jeu mais... Après, voilà, on n'a pas de compte à rendre sur tout.*

**AG :** *Qu'est-ce que tu entends par double-jeu ?*

**Mme E :** *C'est difficile dans un rapport de confiance des fois avec un service RH... de toute façon, ils ne sont pas dupes non plus.*

**AG :** *Tu es dans un rapport de confiance avec eux ?*

**Mme E :** *C'est vrai que c'est important d'avoir des rapports de confiance avec tous les acteurs d'une entreprise je trouve. Après, ça ne veut pas dire qu'on fait tout et n'importe quoi. On aide en fonction des moyens d'une assistante sociale. Tous les conflits qu'il peut y avoir avec des salariés, ça ne nous regarde pas forcément. On n'a pas forcément un rôle à jouer.*

**AG :** *Ce double-jeu, est-ce que tu peux préciser ce que c'est ?*

**Mme E :** *C'est un peu comme si on était... pas un arbitre, mais ponctuellement on voit un adversaire, ponctuellement on voit l'autre, on est un peu au milieu. C'est là que j'ai un sentiment des fois de double-jeu. On sent qu'il y a des demandes non-verbalisées, que ces deux partis qui ne s'entendent pas aimeraient bien tirer profit de notre positionnement où finalement on pourrait donner des éléments.*

*(...)*

*Pour une AS, tout l'art réside dans le fait de savoir ce qui est à transmettre, quand, comment.*

*AG : Comment tu fais pour savoir ce qui est à transmettre ?*

*Mme E : Dans la mesure où ça peut aider à faire avancer une situation, je raisonne en avancement de situation. Quel est le problème ? Qui a le problème ? Comment on l'aide à avancer ? Comment je l'aide à évoluer dans une situation qui pose problème ?*

*Après je vois ce que je peux donner comme éléments sans que le salarié se sente trahi, dépossédé de ce qui le concerne. Si dans une situation, pour avancer, j'estime que c'est important que je transmette certains éléments, c'est sûr que je vais, vraiment, d'abord avoir son accord.*

Dans cette situation, le dilemme est celui de se positionner au sein d'une situation conflictuelle entre un salarié et son entreprise. Si elle donne l'information, elle peut mettre le salarié en difficulté, si elle refuse de la donner, ses liens avec le service RH peuvent se tendre. Elle parle alors de « double-jeu » et de « faire celle qui n'était pas au courant » dans un positionnement où elle se retrouve « au milieu ». Il semble se dessiner derrière ces ruses, des tentatives de conciliation d'intérêts divergents. Elle parle d'ailleurs d'« art de savoir ce qui est à transmettre, quand, comment ».

#### 2.1.4 *Recueil d'informations inquiétantes sur la situation d'un salarié*

A travers cette dernière catégorie de dilemmes, j'ai souhaité englober différentes situations d'action où les assistants sociaux du travail rencontrés sont confrontés à un danger potentiel ou avéré et doivent gérer les éventuelles conséquences de leur silence ou des informations qu'ils transmettent. Ces situations revêtent un caractère sensible du fait de la crainte qu'un événement grave se produise et donc de la gestion d'un risque par des acteurs au sein d'un espace particulier qu'est celui de l'entreprise comme j'ai pu l'explicitier dans le premier chapitre.

Madame C est une professionnelle que j'ai rencontrée au siège de l'association dans les premiers mois de l'enquête. Elle est assistante sociale depuis 2015 et a intégré ACTIS la même année. Elle intervient dans deux entreprises différentes. La situation

qu'elle aborde durant l'entretien est celle d'un salarié dont l'état de santé peut représenter un danger sur une chaîne de production s'il continue à exercer au même poste de travail.

**Mme C :** *Il y a une fois où je me suis dit absolument qu'il fallait que j'en parle au médecin du travail parce que ça touche à la santé de la personne et des personnes autour. Donc c'était une personne qui contrôlait une machine et qui sentait son bras lâcher. Donc c'était elle qui devait stopper les machines. Je me suis dit : « si un jour son bras lâche, que la machine doit stopper, il y a des gens derrière qui sont en danger ». En fait, ça induisait que si elle était là ça pouvait mettre en danger toute une chaîne. Je me suis dit : « non, il faut que le médecin du travail soit au courant ». Et là, la personne me dit : « non je ne veux pas que le médecin du travail soit au courant ».*

**AG :** *En entretien, tu lui dis qu'on ne peut pas ne rien faire, c'est ça ?*

**Mme C :** *Oui.*

**AG :** *Et la personne te répond : « je souhaite que ça reste entre nous ».*

**Mme C :** *Oui elle me dit « je suis venue ici parce que justement on m'a dit que je pouvais tout déballer ici, que tout restera ici ».*

**AG :** *Ce que tu affirmes effectivement.*

**Mme C :** *Oui oui. Du coup, j'ai expliqué pourquoi je voulais le faire (en parler au médecin du travail). Pour moi, il y a des questions aussi de danger pour les autres. La manière dont vous m'exposez votre poste et votre problème de santé, pour moi ça induit des risques pour les autres. Et ça en fait, elle ne l'avait pas imaginé. Et c'est à partir de ce moment-là que je lui ai dit que le médecin aussi avait ce rôle-là de confidentialité entre eux. Pour au moins discuter, voir jusqu'où ils pouvaient travailler ensemble. Et en fait c'est en lui faisant prendre du recul à cette dame qu'elle m'a dit : « OK mais qu'au médecin ». J'ai dit : « OK et dans tous les cas, je ne dirai rien sur votre état de santé, je ne suis pas médecin, je n'ai rien le droit de dire là-dessus. Je dirai juste que je vous ai orienté vers elle et que*

*c'est une question de poste de travail et de votre santé. Je n'en dirai pas plus ».  
C'est ce que j'ai fait, la personne est allée voir le médecin et tout s'est fait.*

Cette situation vient mettre en lumière un dilemme qui est celui de la manière d'agir face à un danger potentiel. Privilégier la vie privée de la personne et son choix de ne pas en parler ou le danger que son état de santé peut représenter pour elle et pour ses collègues. En d'autres termes, privilégier la liberté individuelle du salarié ou l'intérêt collectif face à un danger potentiel. Ce qui est intéressant dans cette situation, c'est le travail d'échanges de l'AS avec la salariée visant à la convaincre de la nécessité d'en parler au médecin du travail. Afin d'aligner sa conviction de ne pas agir sans l'accord du salarié et la gravité supposée des informations qu'elle détient, elle cherche alors à convaincre cette salariée en négociant.

Afin de poursuivre sur ces dilemmes liés à une inquiétude quant à la situation d'un salarié, Madame H a évoqué durant notre entretien celle d'un salarié qu'un représentant du personnel a orienté vers elle et pour lequel il est inquiet.

**Mme H :** *Je me suis présentée en CHSCT et c'est une élue qui est venue me voir en me disant que tel monsieur était très mal, qu'elle le savait. Je lui ai donné votre numéro mais je ne sais pas s'il vous a contacté, si ça va mieux. C'est toujours délicat parce qu'ils nous font des orientations et derrière ils se questionnent, si ça s'est amélioré. Ça peut être bienveillant, on ne le sait pas et d'un autre côté, dire non à tout... Ne pas dire si je l'ai reçu, je ne trouve pas que ça facilite le partenariat. « J'oriente des personnes, elle ne me dit pas si elle les a reçues donc je ne sais pas si ça fonctionne, si la communication est bonne, si je l'ai bien présentée ».*

**AG :** *Donc ils seraient en posture d'évaluer ton travail en fonction de ce que tu leur dis ?*

**Mme H :** *Pas tant de l'évaluer mais de se dire que les orientations ne marchent peut-être pas très bien en tous cas. Alors que ça dépend, ça appartient au salarié. Parfois, il m'arrive de simplement dire si j'ai reçu ou pas, si la personne a pris contact.*

*AG : Qu'est-ce que tu crains si jamais tu disais : « je n'ai pas à répondre à cette question » ?*

*Mme H : Je craindrais que ça bloque la relation d'alerte et d'orientation.*

*AG : Et qu'est-ce que ça ferait si cette relation était bloquée ?*

*Mme H : Je trouverais ça dommage parce que les RH ou médecin du travail sont des partenaires qui reçoivent les salariés tout comme moi et qui peuvent évaluer une situation où il y a besoin d'intervenir et moi aussi je leur oriente des salariés, avec leur accord, qui ont besoin de leur expertise. Je trouve que ça va dans les deux sens. Il faut quand même montrer qu'on peut travailler ensemble et que je ne suis pas complètement fermée, à ne rien dire. J'ai peur que ça casse cette collaboration autour du salarié qui est très utile pour faire avancer certaines situations. Quand je sens que c'est un peu fragile, je me permets juste de dire que cette personne a pris contact. Par contre, sur tout le reste, je ne dis rien. Ils comprennent que le secret professionnel me limite à ça. Ils sont soulagés de savoir que leur orientation était bonne, que la personne s'en est saisie et que c'est pris en charge.*

Le dilemme en présence dans cette situation est celui de savoir quel degré d'informations donner, en tous cas le minimum possible, afin de nourrir la collaboration avec des acteurs de l'entreprise, en l'occurrence un représentant du personnel, susceptible d'orienter des salariés vers l'AS. Le fait de ne rien dire ou de répondre par la négative est en tous cas posé comme inenvisageable par l'AS ce qui nous ramène à la tension inhérente à tout secret dans l'interaction. Par ailleurs, nous retrouvons la dimension relationnelle de l'AS qui doit trouver sa place en entreprise et justifier de son utilité et peut-être même de son efficacité.

## 2.2 Une typologie des logiques d'action en tension

Cette première phase d'analyse consistant à repérer, décrire et catégoriser les dilemmes que les assistants sociaux ont pu m'exposer à travers les entretiens me permet maintenant d'esquisser une approche par logiques d'action. En effet, j'ai repéré de manière transversale au sein de ces dilemmes des logiques d'action qui reviennent malgré des acteurs et des situations d'action différentes. Dresser une typologie risque de simplifier une réalité complexe mais cela me permet de faire une lecture transversale des dilemmes repérés. Mettre des mots sur des logiques d'action hétérogènes et imbriquées les unes avec les autres a été un exercice qui m'a permis d'organiser ma pensée et donc structurer le travail d'analyse. A partir de cette lecture par dilemmes et afin d'avancer dans la compréhension de cette incertitude de ce qu'il convient de faire, j'ai donc travaillé à établir une typologie dialectique des logiques d'action repérées (Lyet, 2017).

### 2.2.1 *Entre extériorité et intégration dans l'entreprise*

Ce premier type de logiques d'action en tension m'est apparu à travers certains discours en entretiens individuels et des échanges au cours des entretiens collectifs. ACTIS est prestataire et intervient au sein d'entreprises à leur demande en tant qu'organisme extérieur. S'ajoute à cela la place singulière de l'assistant social au sein de l'entreprise. Il est très souvent seul à accomplir le mandat qui lui est confié. Il n'est parfois que peu présent au sein de l'entreprise mais doit, pour mener à bien ses missions, développer des liens de collaboration avec les acteurs de l'entreprise et établir une relation de « confiance », terme qui revient à plusieurs reprises. Lorsque Mme B évoque sa collaboration avec l'infirmière de l'entreprise, elle est tiraillée entre la préservation d'un espace confidentiel qu'est celui de son bureau et la nécessaire collaboration avec cette infirmière qui oriente une majeure partie des salariés vers elle. La question de la visibilité du service social est, elle aussi, revenue à plusieurs reprises. Des supports de communication ACTIS sont diffusés au sein des entreprises sous forme de plaquettes et d'affichages. Mme H évoque quant à elle l'importance de ses liens avec les élus, le service RH et le médecin du travail et le fait de donner certaines informations concernant les salariés pour ne pas « bloquer la relation ».

D'un autre côté, est évoquée par les AS rencontrés la nécessité de préserver l'espace d'entretien, d'écoute proposé par l'assistant social du travail d'une intrusion ou d'une collusion avec les acteurs internes de l'entreprise. L'analyse documentaire que j'ai pu mener est éclairante sur l'apparition de cette tension dans le travail prescrit par ACTIS

aux assistants sociaux. Le « guide d'intervention de l'assistant social du travail », dossier remis à chaque nouvel assistant social embauché, met en avant à la fois l'obligation de secret professionnel en rappelant les textes de loi, la nécessaire coopération avec les acteurs de l'entreprise ainsi que la neutralité de l'assistant social. Ceci est également présent dans la plaquette de présentation du service social remise aux salariés des entreprises. Elle évoque à la fois « *l'indépendance, le secret professionnel, la neutralité* » et une mission d'interface avec un travail « *en concertation à l'intérieur de l'entreprise, avec : le service des ressources humaines, le management de proximité, le service de santé au travail, le CHSCT, le CE et les délégués du personnel* ».

Mme C aborde l'importance du secret professionnel et en même temps la tension que son affirmation peut créer dans le lien avec le service RH de l'entreprise.

**AG :** *Tu disais que tu n'avais pas forcément d'informations à partager avec eux. Qu'est-ce qu'ils te répondent au service RH ?*

**Mme C :** *Ça créé du conflit. Soit c'est « pourquoi ? » et dans ce cas-là, je ne cherche pas à comprendre, je dis secret professionnel, tout ce qui s'est dit entre la personne et moi restera entre nous. Ou même : « je ne peux pas vous dire si j'ai reçu la personne ou pas ». Ça reste la liberté de la personne de ne pas dire à son employeur si elle est allée voir l'AS ou pas. Nous on n'a pas à avoir de rendu aux services RH. Enfin j'estime qu'on ne peut pas avoir de rendu. (...)*

*On me demande « est-ce que tu as pu prendre contact avec la personne ». Je dis « non, je ne peux pas vous dire et je ne vous dirai pas, c'est la liberté de la personne de venir me voir ou pas et vous n'avez pas à le savoir, que vous soyez inquiet ou pas, je m'en fiche. Donc tant que je n'ai pas l'accord, je ne pourrai pas vous le dire. » Donc ça crée des tensions parce qu'eux sont inquiets donc ils vont rester dans leur inquiétude et en plus de cela, ils vont être frustrés. (...)*

*Ils ne reviennent pas à la charge mais par contre ils m'ont bien fait comprendre que ça ne leur avait pas plu.*

**AG :** *Comment ils t'ont fait comprendre ?*

**Mme C :** *C'était par téléphone parce qu'ils n'ont jamais le temps en visuel, c'est toujours pareil. Ils m'ont dit « mais tu comprends, on est inquiet. Ce n'est pas*

*pour faire mal, c'est pour bien faire. On n'est pas les méchants. ». J'ai dit : « j'entends bien mais aussi entendez que c'est ma responsabilité de protéger la personne. Vous avez un devoir, j'ai un devoir aussi, entre moi et la personne mais pas entre elle, vous et moi ». Ils ne sont plus jamais revenus.*

Le partage d'informations étant un vecteur de la collaboration, le service RH se disant inquiet, l'AS crée une tension en affirmant son extériorité et en plaçant comme principe supérieur la possibilité pour le salarié de rencontrer l'assistant social sans que le service RH en soit informé.

Une situation similaire a amené un débat lors du 2<sup>e</sup> entretien collectif mené. A la question de savoir ce que l'on répond face à la question « est-ce que vous avez vu Mr X ? », un débat s'est ouvert. Le consensus était présent sur le fait qu'on ne peut simplement dire qu'on est soumis au secret professionnel. Une AS de l'équipe affirme : *« Je suis soumis au secret professionnel », c'est le truc à ne pas dire.* Cette phrase déclenche un rire collectif approbateur. Par contre, certaines défendent l'idée qu'il faut répondre à cette question mais en disant le minimum. Cela fluidifie les relations et répond souvent à l'inquiétude de l'interlocuteur. D'autres défendent le fait que l'on n'a pas à répondre à une telle question mais qu'il faut par contre faire preuve de pédagogie et expliquer à l'interlocuteur la raison pour laquelle on ne peut pas répondre. Une AS explique qu'elle a pour habitude de poser la question suivante : *imaginez que vous veniez me voir. Vous aimeriez que je donne des informations à votre sujet ?*

Cette question de se situer entre une logique d'extériorité et une logique d'intégration dans l'entreprise se joue aussi autour de la configuration, l'agencement des locaux de l'entreprise au sein de laquelle l'assistant social effectue ses permanences. Mme G est une assistante sociale expérimentée, elle a obtenu son diplôme d'Etat d'assistant de service social en 1996 et travaille à ACTIS depuis 2005. Elle m'a exposé la situation de l'arrivée d'une nouvelle DRH qui décide de déplacer le bureau de permanence de l'assistante sociale.

**Mme G** : *Depuis deux ans, elle a déplacé mon bureau. Maintenant, il faut aller au bout du couloir, la porte du fond. Avant je pouvais laisser ma porte ouverte, c'était près des RH et de l'ascenseur. J'ai protesté mais bon... J'ai quand même*

*informé le personnel que quand je venais le mardi ce serait bien qu'ils ferment leurs portes pour que ce soit plus discret. Mais ce n'est pas très confortable pour moi pour la simple et bonne raison que je me suis aperçue, quand la porte est fermée parce que je suis au téléphone, que les salariés s'assoient là-bas et elle (la DRH), elle sort du bureau en leur disant « ça va ? mais vous venez pour quoi ? » et les gens répondent « je viens voir l'assistante sociale ». La DRH leur demande alors « Ah bon ? Mais pourquoi ? ». Y en qui racontent leur vie... C'est très inquisiteur !*

**AG :** *Comment tu gères cela ?*

**Mme G :** *Au début, les gens ne m'en ont pas parlé. Un jour où la porte était légèrement ouverte, je l'ai entendue parler comme ça. J'ai essayé d'aborder le truc avec elle et ça ne s'est pas très bien passé parce que c'est une personne à qui on ne dit pas ce qu'elle a à faire. Du coup, j'ai développé la stratégie suivante : quand des gens viennent, je suis vers l'ascenseur et quand la personne arrive, je vais aux devants. C'est un peu pénible. Si c'est quelqu'un que je connais, ils savent et ne s'arrêtent pas en salle d'attente. Quand c'est une personne nouvelle, je suis beaucoup plus à l'affût pour court-circuiter ça parce que ça m'insupporte.*

A travers cet exemple, j'ai pu percevoir que cette volonté de préserver une place protégée, à l'écart peut se heurter à la réalité de la configuration des locaux et aux interactions qui s'y jouent. Mme G met en œuvre une stratégie afin de « court-circuiter » l'échange entre la DRH et les salariés dans l'espace d'attente. Ainsi, elle tente de maintenir au maximum un espace préservé de toute intrusion extérieure au sein même du couloir où se situent les bureaux du service RH.

### 2.2.2 *Entre satisfaction du client et réserve nécessaire*

Ce second type de logiques d'action en tension est très lié au précédent en ce qu'il touche au positionnement de l'assistant social du travail entre l'entreprise et ses salariés. Le contexte de prestation de service conduit ACTIS et notamment l'assistant social à justifier de son activité via notamment les rapports annuels d'activité mais aussi à se

soucier de la satisfaction de l'entreprise vis-à-vis de la prestation via une enquête de satisfaction menée tous les deux ans. A travers l'analyse documentaire menée, j'ai parcouru 10 rapports d'activité rédigés entre 2014 et 2017 ainsi que l'enquête-satisfaction vierge envoyée aux entreprises<sup>4</sup>.

Les rapports d'activité sont rédigés par les assistants sociaux mais selon une trame définie par ACTIS. J'ai pu y observer un discours de valorisation de l'activité et d'explicitation du travail fourni par l'assistant social. Ce discours s'appuie majoritairement sur des chiffres et en particulier ceux du nombre de salariés reçus et du nombre d'entretiens menés. Ainsi, recevoir un nombre conséquent de salariés est un élément important du travail de justification de l'activité particulièrement lorsqu'il existe un objectif d'augmenter le temps d'intervention dans une entreprise. Or, comme ont pu l'évoquer Mme B et Mme H (cf. partie 2.1), il apparaît nécessaire d'entretenir une collaboration étroite avec les acteurs internes à l'entreprise afin qu'ils orientent des salariés vers l'assistant social. Nous pouvons donc établir un lien entre la capacité à établir une collaboration avec les acteurs internes des entreprises et celle de justifier de l'activité et donc de l'utilité du service social.

La logique de prestation induit également la nécessaire satisfaction de l'entreprise qui fait appel aux services d'ACTIS. L'enquête-satisfaction, envoyée tous les deux ans à l'ensemble des entreprises, nous indique la manière dont la prestation peut être évaluée à partir du niveau de satisfaction de l'entreprise et de son référent désigné, la plupart du temps un membre du service RH. Les questions posées aux entreprises portent à la fois sur des éléments comme la visibilité de la prestation dans l'entreprise, la finesse d'intervention, l'expertise, le relais assuré par l'assistant social avec les autres intervenants de l'entreprise ou encore la facilité à solliciter l'assistant social et sa réactivité. Lorsqu'à travers de cette enquête ou par un autre biais, une entreprise fait part de son insatisfaction, le responsable hiérarchique de l'AS est mobilisé afin de comprendre ce qui fait problème et trouver une solution qui peut dans certains cas aller jusqu'à changer d'assistant social dans l'entreprise en question. Ainsi, cet outil de mesure du niveau de satisfaction du client et donc d'entretien de la relation entre ACTIS et les entreprises adhérentes peut aussi s'avérer être un outil de management.

---

<sup>4</sup> Pour des raisons de confidentialité, je ne peux pas présenter cette enquête-satisfaction en annexe.

Ces deux dimensions que sont la nécessité de justifier de son activité, de se rendre visible au sein de l'entreprise et de satisfaire aux attentes du client renvoient à une logique de performance et à une obligation de résultat. Or, le travail social, fusse-t-il en entreprise, comporte une incertitude structurelle quant à ce qu'il produit comme résultat. Toutefois, ces dimensions doivent donc être prises en compte par l'assistant social dans sa pratique et son positionnement en entreprise mais ne constituent pour autant pas une fin en soi. A travers les exemples précédents, nous percevons bien la tension qui peut exister entre une logique de satisfaction des interlocuteurs de l'entreprise (RH, élus, service de santé au travail) et les finalités de l'intervention auprès des salariés nécessitant une certaine neutralité. En effet, l'assistant social doit à la fois gagner la confiance des partenaires internes à l'entreprise et se voir reconnaître une certaine crédibilité de la part des salariés. Cette crédibilité passe notamment par une certaine réserve et par le respect de la confidentialité des échanges avec les salariés.

Madame A est assistante sociale depuis 1989 et exerce à ACTIS depuis une dizaine d'années. Lors de notre entretien elle a mis en avant cette double composante de l'activité.

*AG : Il y a un lien entre ACTIS et l'entreprise dans laquelle tu intervies donc c'est un lien commercial. Comment tu t'inscris là-dedans ? Quel impact cela a sur ton activité ?*

*Mme A : L'aspect commercial, je dirais... l'impact que ça a, c'est qu'il faut que je montre que ma prestation elle sert à quelque chose. Donc il faut que je fasse du chiffre, en gros.*

*AG : Quel type de chiffres ?*

*Mme A : Il faut que je vois des gens, il faut que j'ai du boulot. Il faut que mes statistiques... Il faut qu'il y ait de l'activité. Parce que c'est quand même là-dessus qu'on se base, soit pour restreindre, soit pour augmenter. Des petits contrats qui ne démarrent pas, ça existe aussi et puis on n'y peut rien. On peut mettre beaucoup d'énergie, si ça ne prend pas, ça ne prend pas. Mais il y a cet aspect-là. En plus, on a vécu la diminution de notre contrat au 1<sup>er</sup> septembre alors*

*que notre activité reste soutenue. Ça c'est l'aspect ACTIS quoi. On ne maîtrise pas. (...)*

*En gros, il faut faire plaisir au client. Je le dis comme ça. Moi une fois ça m'avait bien gonflé parce que justement on a une prestation un jour par semaine... Ils avaient appelé en toute urgence comme s'il fallait intervenir là tout de suite. Ils veulent qu'on soit comme ça parce qu'ils sont clients, il faudrait que le service soit disponible tout de suite. Moi je trouve qu'il y a un truc qui ne va pas entre « on veut une prestation un jour par semaine mais on veut que quand on a une urgence, elle débarque ». Je n'avais pas envie de rentrer là-dedans, je ne suis pas disponible H24. Non quoi ! (...)*

*Je pense que notre rôle c'est vraiment de préserver nos entretiens. C'est ça surtout l'important. C'est ce qu'il se passe dans l'espace du bureau entre la personne et nous, ce qui se dit. Et souvent, les gens me demandent : « ça ne sort pas d'ici ce que je vous dis ? ». C'est ça moi je crois... être garant de ça. C'est là où je trouve que c'est primordial. Le sens du secret pro, c'est là que je le vois.*

Lors du 3<sup>e</sup> entretien collectif mené, les assistants sociaux présents avaient vivement débattu en réaction à la vignette n°3 (annexe 4). Cette vignette expose la situation d'une entreprise où la prise de rendez-vous des salariés avec l'AS passe par leur manager. La première réaction collective est de trouver cette organisation « choquante » et attentatoire à la vie privée des salariés. Dans un second temps, une assistante sociale du groupe explique éprouver un fonctionnement à peu près similaire dans une entreprise où elle intervient. En effet, la prise de RDV s'effectue via l'assistante RH qui lui transmet ensuite le planning de rendez-vous. Elle précise qu'il s'agit du compromis qu'elle a pu trouver dans le contexte spécifique de cette entreprise en précisant qu'elle n'a jamais pu mettre en œuvre un autre fonctionnement, que cela permet une prise de rendez-vous simple pour les salariés et que l'assistante RH en question est « discrète et bienveillante ». Elle précise aussi que c'est a priori davantage un problème pour l'assistant social que pour les salariés qui n'ont exprimé aucun désaccord avec cette modalité de prise de rendez-vous. Ce débat nous montre l'écart qui peut exister entre des règles de fonctionnement admises collectivement en référence à des principes et des valeurs et leur mise en actes dans des contextes d'entreprises singuliers. L'assistant social se retrouve en tension entre une nécessaire réserve garante du respect de la vie privée du salarié et la nécessité de s'adapter à des entreprises aux configurations et aux attentes différentes. A partir de là, jusqu'où aller dans la mise en place d'un fonctionnement exigé par les

nécessités de mise en œuvre d'un service social du travail dans un contexte où la satisfaction-client est placée comme une donnée importante de l'évaluation de la prestation ? N'est-ce pas alors l'attente et la demande de l'entreprise qui priment ? Comment trouver un compromis ?

### 2.2.3 *Entre signaler et respecter la liberté individuelle de la personne*

Ce type de logiques d'action en tension renvoie à une question fréquente dans le champ du travail social : signaler ou non la situation d'une personne, d'une famille du fait du danger qu'elle encourt ou qu'elle représente pour autrui. Au nom de quoi lever le secret professionnel ? N'est-ce pas trahir la confiance que cette personne a octroyée au professionnel ? Jusqu'où le danger est-il acceptable ? Un choix est à faire entre deux logiques d'action : celle de rompre le silence afin de faire cesser la situation de danger ; celle de taire la situation de danger afin d'accompagner la personne dans la situation constitutive du danger réel ou potentiel repéré. La question du risque et de sa gestion est ici très présente entre celui de taire un danger et celui de révéler des informations pouvant exposer la personne voire la stigmatiser.

Mme C aborde une situation (partie 2.1.4) où elle repère un danger à travers le rapport entre l'état de santé d'un salarié et le danger que celui-ci peut représenter pour ses collègues sur une chaîne de production. Dans cette situation, elle se retrouve en tension entre ce qu'elle évalue comme son devoir d'agir et le refus, dans un premier temps, du salarié qu'elle signale la situation au médecin du travail. Ne pouvant pas trancher, elle amorce un travail de négociation avec le salarié afin de le convaincre de rencontrer le médecin du travail.

Un autre exemple de cette tension en cas de danger repéré est une vignette sociologique que j'ai construite pour le premier entretien collectif à partir d'une situation vécue par une assistante sociale que j'encadre. Je l'ai utilisée lors de cet entretien mais pas pour les deux suivants. Ne pouvant pas en exposer plus de quatre par entretien, j'ai en effet choisi d'en privilégier d'autres pour les suivants. Toutefois, elle me paraît pertinente afin d'illustrer ce type de logiques d'action en tension.

*Un assistant social du travail d'ACTIS intervient au sein d'une entreprise 3 jours par semaine depuis 7 ans. Le service RH de l'entreprise est à l'origine de la mise en place de cette prestation.*

*Dans le cadre de la prévention des risques psycho-sociaux, le service RH, sur les conseils d'un cabinet spécialisé et en coopération avec la direction et le médecin du travail, met en place une procédure interne de signalement par certains acteurs (médecin du travail, service RH, managers, psychologue du travail, assistant social du travail) ou tout salarié de situations de salariés qu'ils jugent inquiétantes au regard de la souffrance au travail.*

*Une commission interne composée du DRH, du médecin du travail, d'un psychologue du travail qui intervient une fois par semaine et de l'assistant social du travail est chargée de réceptionner, évaluer et construire des solutions au problème en lien avec le salarié.*

Cette vignette a suscité un débat au sein du groupe. Une première assistante sociale exprime que c'est plutôt une bonne idée car un tel dispositif permet de mettre en lien les différents acteurs autour d'une situation où le salarié n'ose pas s'exprimer ou ne se rend pas compte de la situation de souffrance dans laquelle il peut être. Une seconde lui répond en faisant part de sa difficulté à se positionner dans un tel dispositif. En effet, les enjeux de « gestion RH » l'interrogent quant à l'utilisation qui peut être faite des informations qu'elle pourrait donner au sujet des salariés qu'elle pourrait « signaler ». Elle met en avant le fait qu'on ne peut pas signaler la situation d'un salarié sans son accord dans le cadre d'une entreprise. Puis, ce qui interroge particulièrement un troisième membre de l'équipe est le fait que n'importe quel salarié puisse signaler son collègue car il le considérerait en souffrance au travail. Ils posent les questions suivantes : le salarié est-il informé d'un tel signalement à son égard ? Cela ne stigmatise-t-il pas le salarié concerné ? Ce dispositif ne risque-t-il pas d'être instrumentalisé par le service RH pour licencier ou négocier son départ ? Ce dispositif lui paraît « inefficace et dangereux ».

A travers cette vignette et le débat qu'elle a généré, je peux observer la tension entre une volonté d'agir sur une situation jugée problématique voire dangereuse et les risques associés à cette modalité d'action. Ainsi, signaler une situation peut la débloquent et en même temps susciter une forme de stigmatisation et des conséquences liées à l'utilisation faite par la suite des informations transmises. Une fois révélée, l'information

échappe à son détenteur initial. L'accord du salarié est bien souvent recherché mais ne permet pas de se prémunir de cette incertitude quant à l'utilisation faite par la suite des informations. Enfin, en cas de non-information ou de désaccord du salarié, la question de la légitimité de l'assistant social à signaler sa situation est clairement posée sans que le groupe puisse y apporter une réponse définitive.

#### 2.2.4 *Entre respect du Droit et accord de la personne*

Ce dernier type de logiques d'action en tension renvoie à ce qui légitime la révélation ou la garde d'une information concernant une personne. Au nom de quoi je tais ou transmets une information à « caractère secret » pour reprendre les termes du code pénal ? Au cours de l'enquête j'ai pu repérer une tension régulière entre le fait de se positionner en référence au Droit (cf. Tableau 1, p.14) ou à travers un accord trouvé avec le salarié apparaissant très souvent comme incontournable. Toujours est-il, ce qu'il convient de faire n'apparaît pas déterminé à l'avance dans le discours des assistants sociaux rencontrés mais semble davantage faire l'objet d'une réflexivité et être le résultat d'un doute permanent.

Lorsque Mme B aborde le fait de transmettre systématiquement des fiches de liaison au médecin du travail, elle pointe cette question :

**Mme B :** (...) *Même si en tout début d'entretien je pose la question, je dis que j'ai pour habitude de rédiger une fiche de liaison, un rapport, que j'envoie et que je transmets au médecin du travail qui les suit, est-ce que ça leur pose question ? Et je réfléchis... je n'ai aucune réponse négative. En général, la personne me dit « oui, il n'y a pas de problème ». C'est comme ça que j'ai réglé mon problème, en me disant que j'avais leur autorisation mais je sais très bien que ça ne m'enlève pas l'obligation de secret professionnel.*

Elle fait part de son questionnement et son inconfort quant au fait que le seul accord du salarié permettrait de transmettre des informations à son sujet. Pourquoi n'a-t-elle aucune réponse négative de la part des salariés ? La protection de la vie privée des personnes ne dépend-t-elle que de leur choix de la préserver ?

Lorsque Mme B dit « je sais très bien que ça ne m'enlève pas l'obligation de secret professionnel », je présume qu'elle a conscience que le code pénal, n'autorise pas la

transmission d'une information à caractère secret sous prétexte que le principal intéressé est d'accord. Il s'agit donc d'une confrontation entre un ordre public, s'imposant en toute situation, et un ordre contractuel, dépendant de l'accord situé entre des individus.

Mme G évoque, elle aussi, cette tension entre les actes posés à un moment donné lui paraissant pertinents et leur légitimité légale.

*Mme G : Quelque fois, c'est perturbant. Tu as quelqu'un en face de toi, on fait le point sur une situation inquiétante d'un salarié... Au départ, ça me mettait très mal-à-l'aise. En plus, je n'étais pas très claire avec le secret professionnel. Qu'est-ce qu'on dit ? Qu'est-ce qu'on ne dit pas ? Je sais dans quels rails je vais mais j'ai conscience qu'il y a certainement des choses que je dis et que je ne devrais pas dire.*

Cette tension entre la conformité légale des actes posés et le positionnement en situation avec l'accord du salarié et ce qui apparaît au professionnel comme étant dans son intérêt me semble très présente car elle est revenue dans quasiment chaque entretien. Cette difficulté de trouver un positionnement « juste » est à mettre en corrélation avec le sentiment d'isolement exprimé à plusieurs reprises. L'incertitude de ce qu'il convient de faire peut être encore plus difficile à vivre dans un contexte d'isolement professionnel.

Lors du second entretien collectif, une assistante sociale expliquait avoir besoin d'une position claire d'ACTIS quant à ce qu'elle doit faire en matière de collaboration avec les acteurs de l'entreprise. Elle attend un cadre précis sur lequel elle pourrait s'appuyer pour justifier son positionnement en entreprise. La question est de savoir si un cadre aussi précis et détaillé permettrait l'action ou l'enfermerait. Un autre membre du groupe explique, à titre d'exemple, associer le salarié à chaque étape de construction d'une demande d'aide financière au comité d'entreprise. Ainsi, le salarié co-rédige et co-signe l'évaluation sociale transmise devenant ainsi un écrit commun et non pas la seule évaluation de l'assistante sociale. Tous ces échanges nous donnent à voir des pratiques issues de compromis au sein de cette tension entre respect du Droit et accord situé avec le salarié.

### 2.3 Une dialectique des valeurs attachées au secret professionnel

Cette typologie des logiques d'action en tension, repérées au sein des différents dilemmes, permet d'avoir une première esquisse de ce qu'est l'espace d'incertitude lié au secret professionnel en service social du travail. En effet, cette incertitude nous apparaît désormais comme une tension entre différentes possibilités d'actions au sein de laquelle l'acteur doit tenir compte à la fois du Droit, de l'accord et de l'intérêt du salarié et des attentes de l'entreprise, le tout dans le cadre d'une prestation de service au sein d'un secteur concurrentiel.

Comme j'ai déjà pu l'exprimer, mon souci à travers cette recherche est d'enquêter avec les assistants sociaux d'ACTIS et de construire un contenu qui puisse nourrir leur réflexivité et *in fine* leur pratique. Je me suis donc demandé ce que je pouvais retirer de cette typologie des logiques d'action qui puisse aller dans ce sens.

En menant une lecture croisée des logiques d'action mises en lumière, je me suis aperçu que derrière ces logiques se cachent des principes de jugement implicites. Au nom de quel(s) principe(s) jugé(s) supérieur(s) aux autres, l'assistant social agit-il ? Or, cette notion de principe de jugement est précisément ce qui définit celle de valeur. « *La valeur se définit comme principe de jugement qui exprime ce qui importe. Si une valeur est importante pour moi, je serai alors prêt à la défendre, quitte à y perdre quelque chose qui m'est cher. Explicitement, mais le plus souvent implicitement, toute intervention sociale est sous-tendue par des valeurs. Elles renvoient à un absolu, alors qu'elles sont dépendantes de l'environnement socioculturel. Cette tension entre absolu idéal et relativité circonstancielle constitue un des fondements essentiels de l'interrogation éthique* ». (Bonjour, 2017, p.84)

Partant de cette définition de la notion de valeur et de l'analyse dialectique des logiques d'action en tension, j'ai donc poursuivi le travail de montée en généralité par la construction d'une dialectique des valeurs attachées au secret professionnel pouvant servir de support aux professionnels de manière plus large que le seul champ du service social du travail. Dans cette partie, je vais tenter d'explicitier le cheminement qui a été le

mien pour en arriver à une proposition de schématisation qui correspond davantage à une étape de la réflexion à laquelle je me suis arrêté qu'à une version finale.<sup>5</sup>

### 2.3.1 *Secret et transparence*

Les deux valeurs les plus aisément perceptibles sont celles de secret et de transparence. Déjà développées dans le premier chapitre afin de définir la notion de secret, elles sont à la fois contradictoires, opposées et interdépendantes. En effet, le secret n'a pas de raison d'être sans une volonté de savoir caractéristique de la transparence ; la transparence ne peut exister que pour percer des secrets et les révéler au grand jour.

Ces deux valeurs rivales sont constitutives d'une démocratie alternant entre la préservation d'espaces privés, mis à l'abri de l'intrusion de l'intérêt public, et le droit de savoir, d'exposer un sujet afin qu'il puisse faire l'objet d'un débat démocratique organisé au sein d'institutions légitimes. « *La vérité terrible devrait-elle chasser peu à peu tous les secrets, car ils défient et ils gênent la Vertu supérieure ? Ou la démocratie devrait-elle préserver des secrets, parce que le principe fondamental qui l'inspire serait non une loi morale mais le respect de l'homme, de sa liberté, de sa dignité et de son bonheur ? Voici donc, en rivalité et parfois en conflit, la vertueuse transparence et le secret, le secret et ses proches parents : la discrétion, la réserve, l'intimité. Peuvent-ils se supporter, se répartir les rôles, vivre ensemble ?* » (Bredin, 2001, p.8).

---

<sup>5</sup> Dans cette partie, j'ai souhaité illustrer mon propos en présentant les différentes étapes traversées avant d'aboutir à la version finale mais toujours mouvante d'une schématisation de la dialectique des valeurs attachées au secret professionnel. Il me paraît intéressant d'observer que j'ai, durant une période, abandonné l'idée d'intégrer les logiques d'action repérées dans le schéma avant de finalement les y inscrire. Ceci traduit mes phases de doutes face au risque d'une catégorisation à marche forcée avant de finalement y voir une logique et un souci de cohérence dans l'analyse. Bien entendu, cet exercice de schématisation et de catégorisation des logiques d'action à travers des valeurs est toujours discutable et perfectible. A travers l'explicitation de mon cheminement, ma démarche est bien de nourrir une réflexion quant à la complexité de la réalité sociale que de les figer au sein d'un schéma.

Les logiques d'action que sont l'extériorité, la réserve nécessaire, le respect de la liberté individuelle du salarié et le respect du Droit sont des logiques d'action identifiées à la valeur du secret dans l'enquête que j'ai pu mener. Afin d'accompagner les salariés, l'assistant social du travail fait preuve de discrétion et de réserve que ce soit sur les informations nominatives dont il a connaissance ou sur sa manière de se positionner vis-à-vis de ses interlocuteurs en entreprise et de collaborer avec eux. Le secret professionnel apparaît ici comme une règle de Droit fondée sur une valeur supérieure mise en avant par l'assistant social afin de justifier cette réserve et cette posture d'extériorité. Le salarié a la liberté d'évoquer ou non sa situation auprès des différents interlocuteurs de l'entreprise mais l'information ne circule pas par l'assistant social. Toutefois, comme nous l'avons vu précédemment, le secret créant une tension, une frontière entre celui qui détient le secret et les autres, cette valeur fondatrice de la profession d'assistant de service social peut être source de difficultés dans un contexte pluridisciplinaire de prestation de service.

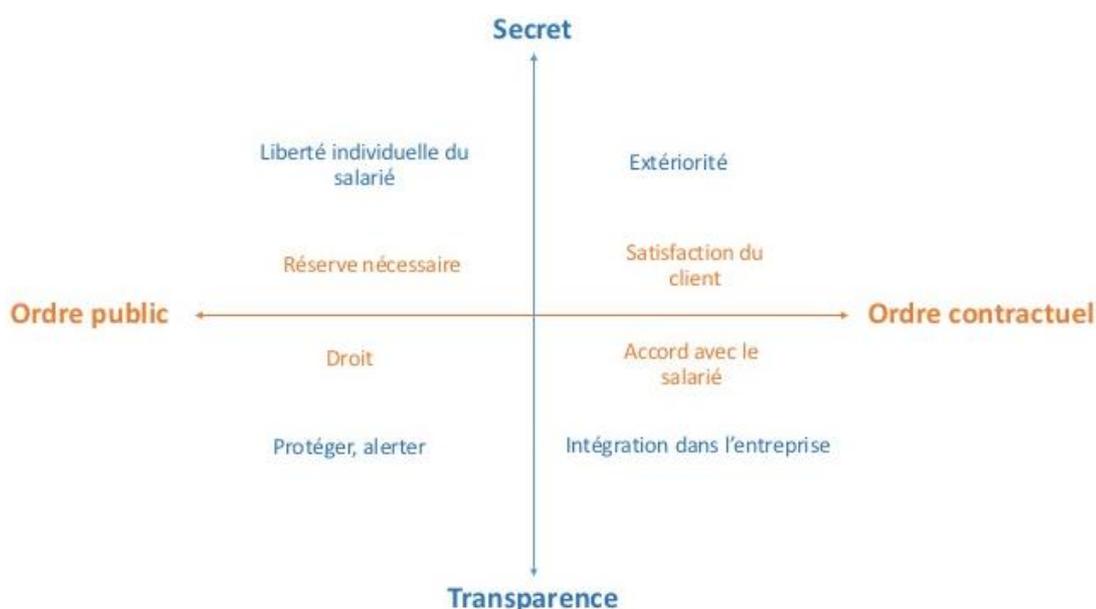
Les logiques d'action que sont l'intégration dans l'entreprise, la satisfaction du client, signaler et l'accord du salarié renvoient quant à elles à la valeur de la transparence que celle-ci s'exerce vis-à-vis des acteurs de l'entreprise ou du salarié. Nous avons vu dans les échanges avec les assistants sociaux d'ACTIS que l'intégration de l'assistant social du travail au sein des entreprises adhérentes ainsi que leur satisfaction passaient notamment par le partage d'informations concernant des salariés afin de travailler en collaboration avec le service de santé au travail et le service RH, rassurer l'interlocuteur, répondre aux attentes du client et justifier de l'accompagnement mené.

Le signalement répond quant à lui à une logique d'action face à un danger pour autrui ou pour le salarié lui-même et qui justifie de passer outre le libre-arbitre du salarié. Un tel acte professionnel renvoie à l'idée d'un regard extérieur nécessaire sur un fait privé, caractéristique de la transparence. La transparence se joue aussi dans la manière dont l'assistant social se positionne vis-à-vis des salariés. La recherche de l'accord du salarié et le fait de convenir avec eux de ce qui sera dit à leur sujet est un exercice marqué par la transparence. Le salarié ainsi informé peut exercer un droit de regard sur les agissements du professionnel à qui il s'est confié et a priori décider de ce qu'il dira à son sujet. Cette transparence devient une forme de contrat moral entre l'assistant social et le salarié fondé sur la valeur de la transparence.

### 2.3.2 Conformité et finalité : la construction d'une schématisation

Ces deux valeurs que sont la conformité et la finalité ont été beaucoup plus complexes à faire émerger que les deux précédentes. Toujours dans l'idée de proposer une lecture dialectique, j'ai perçu assez rapidement au cours de l'enquête que les assistants sociaux exprimaient une ambivalence entre ce qui leur paraît pertinent de faire en situation et l'adéquation de cet agir avec un cadre normatif donné.

Dans un premier temps, j'ai construit une dialectique entre ordre public et ordre contractuel dans le but de mettre en évidence l'ambivalence entre d'un côté une règle transcendante qui s'applique à tous et en toutes circonstances et de l'autre la dimension contractuelle, négociée de l'activité. En croisant ces deux notions avec celles de secret et de transparence, je pouvais construire la version n°1 du schéma suivant.

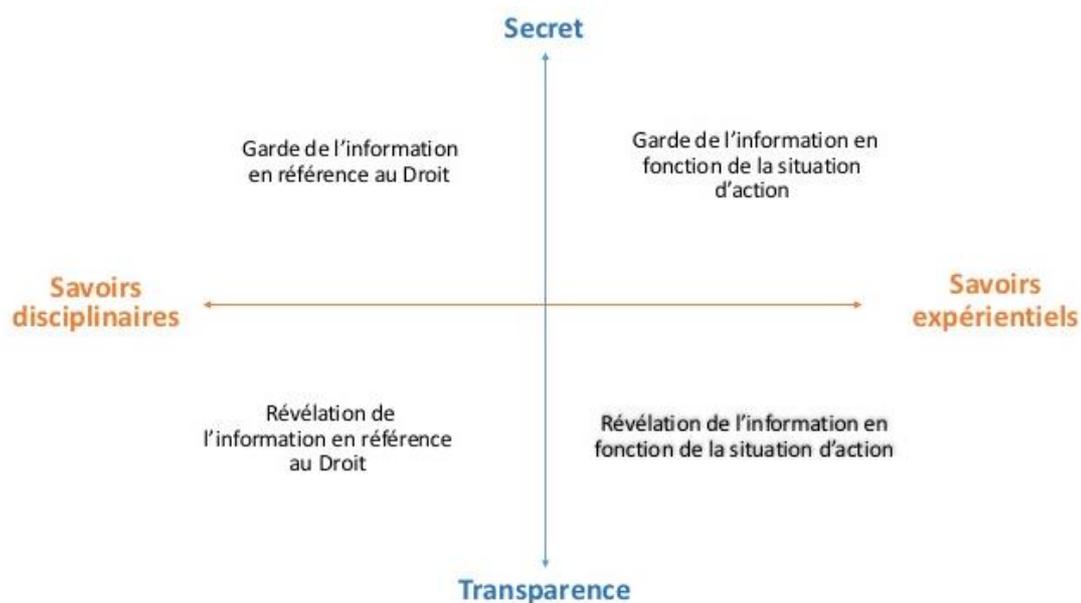


#### Version n°1

Toutefois, si cette dimension existe, elle m'est rapidement apparue insuffisante car n'embrassant pas l'ensemble des logiques d'action repérées. De plus, secret et transparence ne me paraissaient pas être des notions de même nature qu'ordre public et ordre contractuel.

En m'appuyant sur un article traitant de la question des institutions et des dispositifs pour trouver une issue au problème théorique qui se posait à moi (Ion et Ravon, 2005, p.76), j'ai utilisé les notions de savoirs disciplinaires et savoirs expérimentiels ou bricolés. Je sortais alors de l'opposition entre deux ordres pour aller sur la question des savoirs.

L'idée était de mettre en lumière le fait que la pratique se base sur des savoirs acquis au fur et à mesure du parcours d'un professionnel et qu'ils lui permettent de construire un positionnement. Ces savoirs peuvent donc être de deux natures : disciplinaires, c'est-à-dire basés sur des normes et des règles apprises, ou expérientiels, acquis, capitalisés à travers des expériences situées et successives.



Version n°2

Néanmoins, je ne me sentais pas à l'aise avec les notions de discipline et d'expérience d'un point de vue théorique. C'est lors de la soutenance blanche de ce mémoire qu'un des membres du jury m'a soumis l'idée d'utiliser un rapport entre savoirs normatifs et savoirs situés. J'ai tout de suite perçu que ces deux notions englobaient ce que je percevais à travers l'enquête à savoir une tension entre un agir référencé à une norme et un autre construit en situation.



Version n°3

Mais mobiliser la notion de savoirs me travaillait réellement. Est-ce là l'objet de ma recherche ? Est-ce que je souhaite étudier la manière dont les assistants sociaux acquièrent et mobilisent leurs savoirs ? Il me semblait m'égarer d'autant plus que secret et transparence se situent dans le registre des valeurs. Finalement, c'est bien cette notion de valeur qui va me guider. Se situer sur le terrain des valeurs et comprendre comment elles guident l'action, c'est aborder la question de l'éthique. C'est alors qu'il m'est apparu pertinent de rechercher les valeurs qui se cachaient derrière ces notions de savoirs normatifs et de savoirs expérientiels. C'est ainsi que j'en suis arrivé aux notions de conformité (savoirs normatifs) et de finalité (savoirs situés).

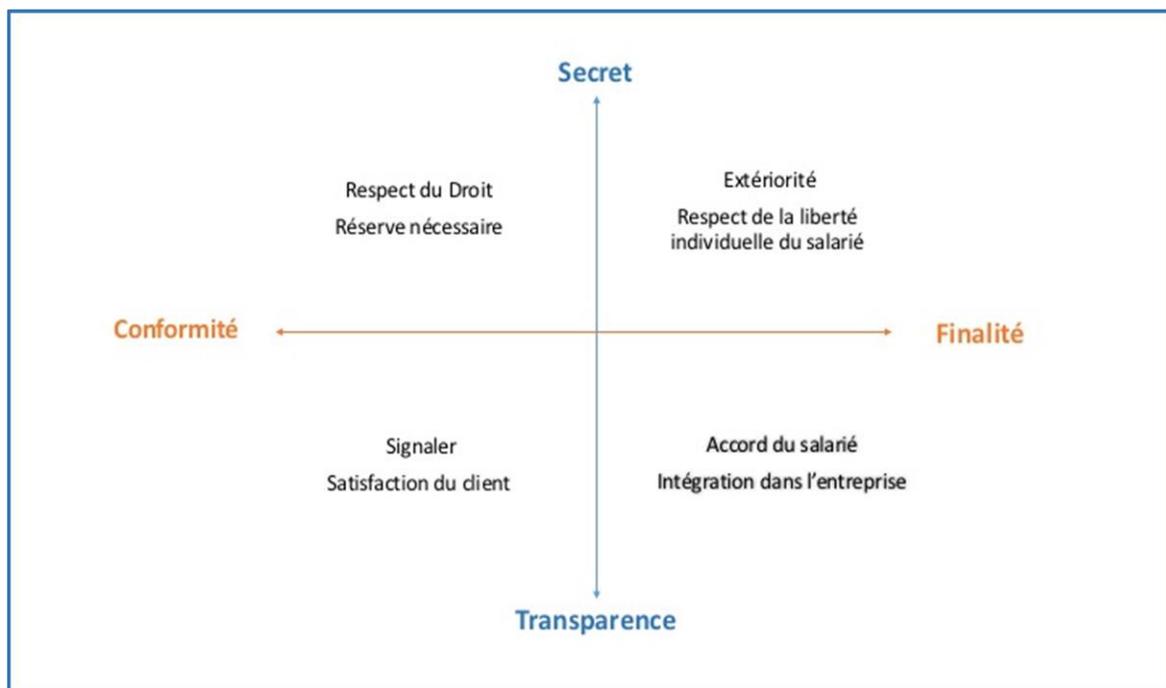
En effet, en reprenant les entretiens menés et leur analyse, toute la tension décrite par les assistants sociaux d'ACTIS quant à la légitimité de leur action me paraît résider dans cette tension entre la conformité et la finalité des actes posés. Je me suis donc arrêté sur cette dialectique associée à celle entre secret et transparence (Figure 4, p.75). Ces valeurs de conformité et de finalité renvoient à l'opposition entre éthiques maximaliste et minimaliste développée par Ruwen Ogien et reprise par Pierre Bonjour. « *Pour un minimaliste, chacun est libre d'organiser sa vie comme il le veut, et ce n'est pas à l'Etat de nous dire ce qu'il est bon de faire, à notre place. (...) En effet, la seule règle morale incontestable est celle qui énonce que l'on ne doit pas nuire à autrui. (...) C'est l'autre qui crée par sa seule présence un devoir, celui de ne pas nuire. (...) Mais si l'Etat n'a pas*

*à nous soumettre à quoi que ce soit, il doit veiller à ce qu'aucun homme ne soit exploité et, donc, qu'il soit protégé par des règles sociales. (...) L'éthique minimale repose donc sur seulement trois principes : l'indifférence morale du rapport à soi-même ; la non-nuisance à autrui ; l'égale considération de chacun. Il est possible de résumer ainsi : l'éthique minimaliste affirme que le jugement moral ne peut intervenir que dans le rapport de soi à autrui, quand l'éthique maximaliste y ajoute le rapport de soi à soi. » (Bonjour, 2017, p.92-93).*

Si j'en reviens aux logiques d'action repérées durant l'enquête, je peux associer le respect du Droit, la réserve nécessaire, signaler et la satisfaction du client à une valeur de conformité. En effet, ces logiques d'action renvoient à un jugement moral de l'action à travers son adéquation aux règles sociales qu'elles soient inscrites dans le Droit ou liées au contrat de prestation entre ACTIS et les entreprises adhérentes.

A l'inverse, l'extériorité, le respect de la liberté individuelle du salarié, l'accord du salarié et l'intégration dans l'entreprise renvoient à une valeur de finalité de l'action. Ces logiques d'action relèvent pour l'assistant social du travail d'un rapport de soi à autrui quant aux conséquences des actes posés. L'action est ainsi jugée quant à ses conséquences sur les salariés et les entreprises.

En reprenant ces associations de logiques d'action aux deux dialectiques de valeurs évoquées, je peux ainsi proposer, afin de conclure ce second chapitre, un schéma sur la dialectique des valeurs attachées au secret professionnel (Figure 4). Ce schéma se veut un support vivant de réflexion pour les professionnels pouvant être adapté, déconstruit, discuté.



*Version finale*

*Figure 4 Dialectique des valeurs attachées au secret professionnel*

### 3. UNE RECONFIGURATION DU SECRET PROFESSIONNEL

La première phase de l'analyse, présentée dans le chapitre 2, m'a permis d'identifier l'incertitude qui caractérise l'usage du secret professionnel par les assistants sociaux du travail. Cette incertitude est marquée par un flou des normes et des logiques d'action en tension empruntées de valeurs contradictoires. Dès lors, comment les assistants sociaux du travail parviennent-ils à agir dans cet espace d'incertitude ? Comment leur activité de conservation/partage d'informations se régule-t-elle ? Enfin, qu'est-ce que l'analyse de cette activité développée par les assistants sociaux d'ACTIS peut nous apprendre sur le secret professionnel ?

Avant d'entrer dans ce troisième chapitre, je pense nécessaire de justifier l'emploi de la notion de reconfiguration. Norbert Elias mobilise la notion de configuration afin de souligner « *la dépendance réciproque entre les individus* » (Duvoux, 2010, p.52) et d'analyser à travers leurs relations la « *configuration individu-société* » (Idem, p.52). Ainsi, la configuration met l'accent sur les actions des individus et leurs conséquences dans l'évolution de la société amenant donc des reconfigurations successives. Cette vision de la structuration de la société renvoie à ma volonté de comprendre le secret professionnel à partir de ses usages. Ainsi, la notion de reconfiguration rejoint ma volonté de traduire une évolution du secret professionnel par l'action de ceux qui y sont soumis.

Dans ce chapitre, je me baserai sur les entretiens individuels et collectifs menés afin d'analyser le discours sur la pratique à travers les exemples donnés par les assistants sociaux ainsi que leurs réflexivités individuelle et collective. Ainsi, je poursuivrai la réflexion amorcée à la fin du chapitre 2 sur la dimension éthique du secret professionnel (partie 3.1) puis je m'arrêterai sur la manière dont la délibération quant à ce qu'il convient de faire peut être menée (partie 3.2). Enfin, à partir de ces deux axes d'analyse, je développerai une réflexion sur la reconfiguration du secret professionnel à travers sa subjectivation (partie 3.3).

### 3.1 Le secret professionnel : une démarche éthique

Comment agir face au doute lié à l'incertitude des informations à partager ou à conserver secrètes ? Comment concilier des valeurs contradictoires et pourtant indissociables les unes des autres ? Comment donner un sens à l'action ? J'ai développé en fin de chapitre 2 les notions d'éthiques maximaliste et minimaliste pour expliquer les valeurs de finalité et de conformité. J'ai avancé dans l'enquête et dans l'analyse avec cette idée que tout le discours des assistants sociaux renvoyait à un débat éthique car celui-ci ne peut pas être tranché de manière claire et définitive. Il n'y a pas de solution qui viendrait régler le problème car chacune d'elle comporte un choix dans l'action faisant valoir une valeur plutôt qu'une autre.

Que le secret professionnel renvoie à un débat éthique est une chose mais ce qui m'intéresse est l'éthique à travers les usages donc la démarche éthique, c'est-à-dire le cheminement des acteurs et ce qu'ils produisent. *« L'éthique au singulier est vite confondue avec un objet aux contours nets et définitifs, un guide spirituel infaillible qui nous dirait ce qui est bien et ce qui ne l'est pas, bref une religion dogmatique brandissant son livre sacré pour toute réponse. Plus qu'une pensée établie, l'éthique est une démarche, un mouvement plus qu'un état, une recherche plus qu'une application, un instituant plus qu'un institué. Plus encore, à l'instar de la philosophie, l'éthique c'est la vie-même ».* (Bonjour, 2017, p.75). C'est dans cette perspective dynamique et ancrée dans le réel que j'aborderai la démarche éthique des assistants sociaux d'ACTIS et que je tenterai de comprendre ce qui la caractérise et ce qu'elle produit.

#### 3.1.1 Du dilemme à une éthique des décisions ordinaires

Les 14 situations présentant un dilemme ne sont pas des décisions extrêmement complexes demandant un processus de délibération long et la concertation d'acteurs multiples autour d'un forum. Ces dilemmes sont des situations ordinaires pour un assistant social du travail. Un directeur des ressources humaines qui demande à l'AS s'il a pu rencontrer un salarié, la transmission d'une demande de secours financier au CE ou encore la participation à une instance de prévention des risques psycho-sociaux sont des actes fréquents, normaux pour des assistants sociaux du travail. Pourtant, la routine,

l'habitude ne semblent pas suffire. Ils sont sources de tensions, alimentent un questionnement et nécessitent une forme de délibération du quotidien.

Par ailleurs, ces dilemmes ne sont pas figés dans le temps. Ils se représentent régulièrement au sein d'entreprises distinctes, en mouvement et pour des salariés différents. Le problème se pose donc très souvent mais sous des formes variables et dans des contextes mouvants. Lors du 2<sup>e</sup> entretien collectif, dans le cadre de la vignette n°1 (Annexe 4), une assistante sociale expliquait devant ses collègues approbateurs que chaque entreprise et chaque CE sont différents. Elle doit donc s'adapter, s'accommoder à la pluralité de contextes. Elle ajoute que cela peut s'apparenter à du bricolage.

Mme E a elle aussi, en entretien individuel, nommé une forme d'adaptation à des cultures d'entreprise différentes.

*Mme E : Avec un des CE, ça demande une adaptation tout compte fait à une culture d'entreprise, ça questionne.*

*AG : C'est-à-dire ?*

*Mme E : Comme je fais des dossiers de secours financiers au CE d'une entreprise. Au départ, on dit « oui, c'est confidentiel », donc je mets sous pli fermé, confidentiel aux membres du CE. Et en même temps, d'un CE à l'autre, le dossier est carrément nominatif.*

Elle parle d'un « art » et du fait que tout dépend de la situation du salarié et de ce qu'elle en comprend. Ainsi, la décision, le positionnement fluctuent en fonction de la situation en présence et du travail d'analyse, de réflexion sur cette situation.

*Mme E : (...) Pour une AS, tout l'art réside dans le fait de savoir ce qui est à transmettre, quand, comment.*

*AG : Comment tu fais pour savoir ce qui est à transmettre ?*

**Mme E :** *Dans la mesure où ça peut aider à faire avancer une situation, je raisonne en avancement de situation. Quel est le problème ? Qui a le problème ? Comment on l'aide à avancer ? Comment je l'aide à évoluer dans une situation qui pose problème ?*

*Après je vois ce que je peux donner comme éléments sans que le salarié se sente trahi, dépossédé de ce qui le concerne. Si dans une situation, pour avancer, j'estime que c'est important que je transmette certains éléments, c'est sûr que je vais, vraiment, d'abord avoir son accord.*

Cette manière d'agir au sein de logiques contradictoires et de contextes incertains renvoie à la grammaire des « *épreuves de professionnalité* » (Ravon, 2009). Ces épreuves s'entendent « *au double sens d'éprouver une situation difficile et de faire la preuve de ses capacités à faire face* » (Idem p.62). « *En ce sens, la notion d'épreuve permettrait de mettre l'accent sur le doute que peuvent exprimer les professionnels confrontés à la vulnérabilité de l'ordre social ou, comme diraient les sociologues du travail, aux grands écarts entre le travail prescrit et le travail réel.* » (Ravon, Vidal-Naquet, 2016, p.2).

Penser les usages du secret professionnel comme des épreuves de professionnalité permet donc de les inscrire dans un processus de construction d'une « *continuité de sens* » (Idem, p.2) par les professionnels confrontés à la fragilité du cadre prescrit de leur action. Dans le cas du secret professionnel, les épreuves sont éthiques mais inscrites dans l'ordinaire de l'activité. C'est pourquoi je pense pertinent d'employer la notion d'« *éthique des décisions ordinaires* » (Hennion, Vidal-Naquet, 2015, p.65-90). Cette éthique « *ne se détermine pas de l'extérieur mais en situation, au fil des épreuves. Elle n'en est que plus pressante, logée dans des engagements pris dans l'action, au milieu de contraintes contradictoires, sans assurance ni garantie autre que le souci collectif de leurs conséquences* ». En effet, la question éthique se loge dans des interactions quotidiennes au sein desquelles l'usage du secret se mêle à des contraintes diverses. De plus, le professionnel n'a à aucun moment l'assurance des conséquences de son action. Il ne peut pas savoir comment son interlocuteur va réagir face à l'opposition du secret professionnel ou encore ce qu'il fera des informations qu'il lui transmet et les conséquences en chaîne de la diffusion de ces informations.

### 3.1.2 Travail conjecturel et action mesurée

Comment cette éthique des décisions ordinaires attachée au secret professionnel se concrétise-t-elle ? Sur quoi repose-t-elle ? L'incertitude, le flou des normes, la dimension éthique de l'activité ; tous ces éléments renvoient à la notion de prudence au sens d'Aristote pour qui « *l'incertitude oblige à définir le sens de l'action non pas avant mais pendant l'action elle-même* » (Ravon, Vidal-Naquet, 2016, p.2). Je pense que nous pouvons donc inscrire les assistants sociaux du travail dans le champ des « *pratiques prudentielles* » (Champy, 2009). En effet, en plus de la dimension prudentielle, la question du secret professionnel amène les assistants sociaux du travail à une forme de « *politisation de leur activité* » (Idem, p.83). J'ai pu démontrer précédemment à quel point le secret professionnel pouvait faire l'objet d'un débat public et d'une forme de contestation sociale. Il place ainsi les professionnels qui y sont soumis au cœur d'une question politique entre l'espace public et l'espace privé, la liberté individuelle et l'intérêt général. Cette politisation de l'activité est une composante importante des pratiques prudentielles, mise en avant dans le chapitre précédent, en ce « *qu'il est souvent impossible de satisfaire entièrement chacune des fins que le professionnel devrait idéalement viser, ce dernier doit opérer des choix pour lesquels il pondère le poids des différents objectifs de la pratique.* » (Idem, p.84)

Se situer dans le champ des pratiques prudentielles me permet désormais d'explorer deux composantes de l'éthique des décisions ordinaires des assistants sociaux du travail. La première est le « *travail conjecturel* » (Idem, p.82). Une conjecture étant une supposition, ce travail consiste en ce que « *face à des problèmes singuliers et complexes, les professionnels prennent des décisions qui comportent parfois une forte dimension de pari : le travail est alors conjecturel parce qu'il porte sur une réalité qui échappe à toute maîtrise systématique* ». (Idem, p.82) Les assistants sociaux interviewés emploient souvent les termes « je me dis que », « si je ..., je pense que », expressions qui renvoient à l'idée de penser l'action en établissant des probabilités quant à ce qu'elles vont générer.

Par exemple, Mme B a évoqué un fonctionnement par supposition :

**Mme B** : Pour moi, les éléments que la personne a pu me donner dans l'entretien, ça a vraiment fait partie de mon accompagnement social (...). Après, j'aurais peur... parfois elle (l'infirmière) fait des jugements rapides (...) du coup elle pourrait utiliser les données que je lui donne ou pas en faveur du salarié.

Ce qui veut dire que je partage l'information ou pas si je sens que la personne en face a une bonne utilisation en gros de mes informations. C'est un peu comme ça que je fonctionne. C'est un peu bizarre.

Le partage de l'information part d'une supposition quant à une « bonne utilisation » de celle-ci par le destinataire mais, bien évidemment, cela échappe totalement à la maîtrise de l'AS. Un autre exemple de ce travail conjecturel réside dans le second entretien collectif mené. Une assistante sociale de l'équipe dit faire le tri des informations qu'elle transmet en fonction de ce qu'elle pense que son interlocuteur sait déjà. Autrement dit, la levée du secret peut dépendre du degré d'information présumé d'autrui.

Ce travail conjecturel est permanent. Ainsi, participer à une instance, rédiger un écrit à destination d'un fonds social ou encore signaler la situation d'un salarié vont découler d'une forme de projection vers une finalité visée et des conséquences présumées.

Ce travail conjecturel s'accompagne d'une forme de vigilance permanente quant aux conséquences des informations conservées ou dévoilées. Cette attention, ce souci permanent renvoie à la notion d' « action mesurée » (Callon, Lascoumes, Barthe, 2001, p.319). Cette notion que j'emprunte à la sociologie des sciences ou de l'innovation me paraît particulièrement appropriée au questionnement permanent des assistants sociaux rencontrés. Elle désigne une action au sein de laquelle « les acteurs se donnent les moyens de pouvoir à tout moment revenir à des options abandonnées et que les évaluations soient constamment révisées en fonction de connaissances et de points de vue nouveaux. Cette attention de tous les instants est loin d'être synonyme d'indécision et de temporisation. » (Idem, p.319) L'action mesurée consiste donc en un aller-retour entre expérimentation et évaluation des effets de l'action permettant de « décider sans trancher » (Idem, p.319). Cette dynamique permet également d'agir en responsabilité mais sans être paralysé par le risque lié à l'incertitude. Cependant, chaque option n'en demeure pas moins fragile car sans cesse révisable et soumise à l'évaluation de ses conséquences.

*Mme G : C'est plus complexe dans l'entreprise. Il faut être tout le temps sur ses gardes. Il ne faut pas baisser la garde mais à la fois il y a des moments où on peut dire des choses qu'on ne doit pas dire. (...) Il ne faut pas se laisser entraîner.*

*Mme A : Je me suis dit : « est-ce que le médecin à ce moment-là avait besoin de savoir cette info ? Je ne suis pas sûre ». Voilà, c'est ce que je me suis dit. (...) Je sais qu'après en ressortant je me suis dit que je n'avais pas à dire ça. (...)*

*C'était spontané, je n'ai pas plus réfléchi que ça. (...) Donc je me dis, après... on se détend tellement, on se connaît, on est en confiance. Et en fait, je pense qu'il faut quand même rester vigilant.*

Ces deux extraits illustrent à la fois la vigilance, le doute permanent et la possibilité -en analysant a posteriori les informations transmises lors d'interactions ordinaires, à la lumière de leurs effets- de réviser son jugement et de réorienter l'action. Ce processus m'est apparu comme souvent instinctif, intuitif chez les assistants sociaux avec des termes comme « je sens... », « on est en confiance », « je me suis sentie », « j'ai eu l'impression que... ». Cette action mesurée semble donc reposer en partie sur la perception que l'AS peut avoir de son travail et de son ressenti dans ses liens avec les acteurs de l'entreprise.

Lors des 3 entretiens collectifs, les échanges ont parfois mené à une forme de mesure collective des effets de l'action. Par exemple, une assistante sociale a exprimé les réactions négatives de certains DRH lorsqu'on leur oppose le secret professionnel. Les retours que les membres de l'équipe ont pu lui faire abondaient son évaluation des conséquences d'un tel positionnement. A partir de là, émergent un vécu et une évaluation collective permettant à chacun de réviser ou conforter son positionnement ainsi qu'une forme de reconnaissance du vécu singulier par le groupe.

### 3.1.3 *La posture du diplomate*

Le flou des normes et du mandat dévolu aux assistants sociaux du travail, l'incertitude liée à l'imprévisibilité des situations et des réponses à apporter ainsi que la singularité de chaque entreprise conduisent donc ces professionnels à user du secret à travers une démarche éthique des décisions ordinaires marquée par un travail conjecturel

et une action mesurée. Finalement, puisqu'en matière de secret professionnel rien n'apparaît figé ni décidé à l'avance, tout se discute. Se trouve là, une troisième caractéristique de cette démarche éthique : la négociation.

Non sans faire écho à l'éthique de la discussion théorisée par Jürgen Habermas, cet exercice de négociation de l'objet et des conditions mêmes de l'intervention a été très présent dans les entretiens. Les assistants sociaux ne m'ont pas fait part d'un positionnement imposé par ACTIS de manière descendante ni par eux-mêmes aux entreprises en référence à des principes supérieurs ou des règles extérieures. Si ces règles et ces principes existent et peuvent servir de référence, ils me paraissent mis en acte à travers une négociation avec les salariés et les acteurs de l'entreprise.

Lors du 1<sup>er</sup> entretien collectif, une assistante sociale expliquait au groupe qu'elle prenait beaucoup de temps, particulièrement lorsqu'elle débute dans une entreprise, pour expliquer, justifier la manière dont elle travaille. Son but est de nouer des relations partenariales dès le départ et de négocier les conditions de son intervention auprès du client. Selon elle, il faut expliquer la raison de ce que l'on fait et faire comprendre que c'est dans leur intérêt.

J'ai également pu exposer un dilemme amené par Mme C dans le précédent chapitre quant au fait de savoir s'il fallait signaler la situation d'une salariée présentant une situation médicale potentiellement dangereuse pour ses collègues. Cette assistante sociale a développé tout un travail de négociation avec celle-ci dont l'objectif est autant de convaincre que de maintenir le lien avec l'AS et le médecin du travail.

*Mme C : Oui oui. Du coup, j'ai expliqué pourquoi je voulais le faire (en parler au médecin du travail). Pour moi, il y a des questions aussi de danger pour les autres. La manière dont vous m'exposez votre poste et votre problème de santé, pour moi ça induit des risques pour les autres. Et ça en fait, elle ne l'avait pas imaginé. Et c'est à partir de ce moment-là que je lui ai dit que le médecin aussi avait ce rôle-là de confidentialité entre eux. Pour au moins discuter, voir jusqu'où ils pouvaient travailler ensemble. Et en fait c'est en lui faisant prendre du recul à cette dame qu'elle m'a dit : « OK mais qu'au médecin ». J'ai dit : « OK et dans tous les cas, je ne dirai rien sur votre état de santé, je ne suis pas médecin, je n'ai*

*rien le droit de dire là-dessus. Je dirai juste que je vous ai orienté vers elle et que c'est une question de poste de travail et de votre santé. Je n'en dirai pas plus ». C'est ce que j'ai fait, la personne est allée voir le médecin et tout s'est fait.*

Un autre exemple éloquent de cette démarche de négociation est la manière, lors du second entretien collectif, dont une assistante sociale a pu construire une démarche de co-rédaction de l'évaluation sociale destinée à la commission sociale du CE. Elle explique au groupe que cela répond à un besoin que le salarié soit tout à fait en accord avec le contenu de l'écrit et que les représentants du personnel qui composent la commission ne voient pas l'assistante sociale comme « l'experte » qui évalue les situations. Cet exercice d'écriture conjointe avec le salarié relève donc à la fois d'une discussion avec celui-ci quant au contenu de l'écrit et d'une négociation avec les membres du CE quant à la place de l'évaluation sociale dans leur processus de décision.

Tout cela renvoie au contexte d'intervention spécifique du service social du travail interentreprises. L'assistant social occupe une place singulière au sein de l'entreprise et intervient en tant que prestataire sans aucune obligation légale pour celle-ci, contrairement au service de santé au travail. Il doit donc démontrer son utilité, trouver une place au sein de l'entreprise et, comme nous l'avons vu, concilier une nécessaire réponse aux attentes des dirigeants de l'entreprise cliente tout en nourrissant une crédibilité auprès des salariés. Dans cette configuration, la négociation et la discussion apparaissent comme un mode de régulation important prenant la forme d'une « *transaction sociale* » entendue comme « *le processus qui permet de trouver des accommodements sur ce qui n'est pas négociable et d'élaborer des compromis qui, sauf exception, ne débouchent pas sur un accord complet ou un consensus mais qui permettent une coopération conflictuelle* » (Blanc, 1998, p. 224). « *Ainsi, la transaction est prise dans un mouvement de fond qu'elle contribue à transformer. La transaction sous-tend l'échange social. Elle devient une forme de sociabilité dont l'apprentissage est un aspect de la compétence sociale [...]* » (Remy, 1998, p. 21)

Ainsi, « *après avoir été un bon éducateur ou un bon psychopédagogue, bref un bon réparateur, l'intervenant idéal est peut-être devenu un bon diplomate (plutôt qu'un bon médiateur). Tout en se situant dans le camp de l'institution, le diplomate est un pragmatique. Il va vers la personne et tente de négocier avec elle, sur le site même de l'action, le problème à traiter et la réponse à apporter. Son activité suppose de savoir*

*prendre en compte différents points de vue, de multiplier et d'associer si nécessaire divers interlocuteurs à la définition du problème et à la manière adéquate de l'accompagner vers sa résolution ».* (Laval, Ravon, 2005, p.246)

### 3.2 Associer l'autre à la délibération

La démarche éthique des assistants sociaux du travail repose finalement sur une activité réflexive quant aux finalités de leur action et aux conséquences des informations qu'ils peuvent transmettre ou partager. La gestion de logiques d'action en tension les amène à développer une posture de diplomate au sein des entreprises en conciliant différents points de vue, en discutant avec différents interlocuteurs et finalement en délibérant quant à ce qu'il convient de faire. C'est sur ces dimensions réflexive et délibérative de l'activité que je souhaite désormais m'arrêter. Comment associer l'autre à la délibération ? Comment organiser la réflexivité ? Quelle est la légitimité de la décision prise à travers ce processus ?

#### 3.2.1 *L'appel à l'individu : différents niveaux d'association de l'usager*

Lors de l'enquête, j'ai été surpris face au discours des assistants sociaux quant au nécessaire accord du salarié. En effet, cette dimension est présente à plusieurs reprises dans chaque entretien individuel ou collectif. A l'inverse, des références au cadre légal ou au code de déontologie de l'ANAS, même approximatives, ont été quasiment absentes pour justifier d'une pratique. Mon étonnement ne provient pas d'une découverte de la prise en compte du point de vue des salariés dans la prise de décision ; je m'y attendais bien entendu. Il est lié à la prédominance de cette pratique d'ordre contractuel avec le salarié face à la référence au Droit encadrant pourtant le secret professionnel. N'y a-t-il pas là quelque chose à comprendre sur la place attachée à l'individu dans la décision de poser ou non un acte de levée du secret professionnel ? Il semblerait que nous ne soyons plus dans une société « transcendantale » où l'action est déterminée par des principes descendants mais dans une société « transactionnelle ». Il ne s'agirait pas d'appliquer des principes homogènes produits par une source unique mais de transiger entre des exigences d'origines diverses.

J'ai déjà pu exposer précédemment des extraits d'entretiens au sein desquels cette dimension d'accord du salarié est présente. Afin d'aller un peu plus loin, j'ai choisi de mettre en avant différents niveaux d'association du salarié. Le premier est celui où l'assistant social décide de transmettre un certain nombre d'informations parce que cela lui semble pertinent ou parce qu'il estime y être contraint. La démarche consiste alors à s'assurer au préalable de l'accord du salarié.

*Mme B : (...) vérifier pendant l'entretien qu'on est bien d'accord, qu'il (le salarié) ait bien compris ce que je lui dis. Souvent, je rédige, parfois je le rappelle et lui dis « vous êtes bien d'accord, vous avez bien compris ce que j'ai essayé de vous expliquer, que si le médecin prend telle décision, ça aura telle conséquence pour vous ? ». J'essaie peut-être de l'armer au maximum pour que, s'il y a une conséquence peut-être à mes actes, qu'il puisse lui aussi être armé.*

Le second niveau d'association du salarié que j'ai pu repérer est celui d'une négociation avec lui à travers une discussion sur les modalités et les finalités des informations transmises. A travers une explicitation par l'AS du fonctionnement d'une instance ou d'un dispositif donné, qui nécessite de divulguer un certain nombre d'informations, le salarié se positionne quant aux éléments qu'il souhaite transmettre ou non. Ainsi, l'AS rend au maximum accessibles et transparents les enjeux liés à la transmission pressentie d'informations et souhaite faire faire au salarié un choix éclairé, en conscience.

*Mme H : Quand j'expose des situations, c'est toujours en accord avec le salarié. On prépare ce que je vais pouvoir dire, dans quel intérêt je le dis et pourquoi. Et je sais que le salarié est conscient de ce que je vais porter.*

Toujours afin d'illustrer ce second niveau, lors du premier entretien collectif, une assistante sociale a évoqué une situation en réaction à la vignette n°1 (Annexe 4). Elle explique que les demandes de secours financiers adressées au CE sont nominatives et que les salariés doivent passer par son intermédiaire pour les solliciter. Ce fonctionnement est en place depuis longtemps et les représentants du personnel refusent que les demandes soient anonymes. Elle se positionne donc auprès des salariés en les informant de ce contexte, du fonctionnement nominatif des demandes et de leur circuit. A partir de là, elle explique que les salariés décident de faire une demande ou non et des éléments qui

figureront dans l'écrit d'évaluation sociale exposant leur situation et les motifs de la demande.

Le troisième et dernier niveau repéré a été beaucoup moins présent mais il me paraît intéressant de l'évoquer car il constitue encore une autre forme d'association du salarié à la délibération. Il consiste à aller plus loin en l'associant également à l'activité de transmission de l'information. C'est le cas déjà évoqué précédemment d'une assistante sociale durant le second entretien collectif. Elle explique à son équipe corédiger et cosigner avec le salarié l'évaluation sociale destinée au CE. Pour cette professionnelle, cette pratique répond à la fois au fait que le salarié soit tout à fait en accord avec le contenu de l'écrit et à une volonté que la commission ne lise pas la situation de ce salarié qu'à travers le regard de l'assistante sociale mais aussi avec les mots du salarié. Ainsi, d'une évaluation sociale déterminant l'octroi d'une aide, l'AS passe à une forme de co-évaluation.

Lorsqu'elle a présenté ce fonctionnement au groupe, celui-ci ne paraissait pas pratiqué par ses collègues. Toutefois, il a suscité une curiosité et un intérêt.

J'ai développé dans le chapitre précédent une tension entre deux logiques d'action : respect du Droit et accord du salarié. L'enquête me donne à voir une prédominance claire, à travers les usages du secret professionnel, de l'accord du salarié et de son intérêt quand bien même le partage ou la transmission d'information ne sont pas prévus par le Droit. En effet, le secret professionnel étant d'ordre public, l'accord du salarié n'exonère en rien l'assistant social de sa responsabilité civile et pénale. Pour autant, cette association du salarié sous différentes formes et à différents niveaux vient légitimer le fait de passer outre voire même parfois de considérer l'obligation pénale comme secondaire. Cette analyse fait écho à mon sens à un « *appel à l'individu (...) comme une nouvelle norme, comme un impératif socialement prescrit. La socialisation change de nature : le mode d'intériorisation de la norme ne repose plus tant sur l'apprentissage ou le conditionnement que sur des expériences enracinées dans la transaction et l'élaboration processuelle des normes, tout comme le modèle de contrôle social des normes change, passant de la culpabilisation à la responsabilisation.* » (Soulet, 2005, p.92-93).

Cet « *appel à l'individu* » se manifeste donc à travers un usage du secret professionnel en conformité avec un mode de socialisation moderne au sein duquel l'individu doit « *agir par lui-même* » et opérer un « *gouvernement de soi* » (Idem, p.92).

Dans cette configuration, pour les professionnels soumis au secret, la question n'est plus tellement d'appliquer des règles mais plutôt de les produire en situation en associant l'utilisateur.

### 3.2.2 *Un transfert de responsabilité du professionnel vers l'utilisateur ?*

Cette notion d'« *appel à l'individu* » ramenée au service social du travail comporte deux facettes : le professionnel soumis au secret devant agir au sein d'un espace d'incertitude ; le salarié associé à la délibération et devant décider pour lui-même des informations transmises à son sujet.

J'ai d'ores et déjà décrit la première à travers la démarche éthique des assistants sociaux du travail. Je pense désormais important d'interroger la seconde en observant que les assistants sociaux rencontrés considèrent comme évident d'agir en associant le salarié a minima en recueillant son accord. Cette dimension d'accord du salarié ainsi que celle d'agir dans son intérêt renvoient à des valeurs humanistes fondatrices du travail social et sont présentes dans le guide d'intervention d'ACTIS, le code de déontologie de l'ANAS ainsi que dans les textes de loi relatifs au secret professionnel (exemples : loi Santé du 26 janvier 2016, loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance). Cette norme d'action semble donc dominante et intériorisée par les assistants sociaux d'ACTIS mais ne mérite-t-elle d'être interrogée ?

La question que je souhaite poser est la suivante : cette association du salarié au choix de transmettre ou non des informations à caractère secret ne relève-t-il pas d'un transfert de responsabilité du professionnel vers l'utilisateur ? La seconde question associée est celle de savoir dans quelle mesure le salarié a le choix.

Mme B a pu évoquer ce malaise lors de notre échange.

**Mme B** : (...) Et, depuis le début, ce type de fonctionnement me pose question au regard du secret professionnel. Même si en tout début d'entretien je pose la question, je dis que j'ai pour habitude de rédiger une fiche de liaison, un rapport, que j'envoie et que je transmets au médecin du travail qui les suit, est-ce que ça leur pose question ? Et je réfléchis... je n'ai aucune réponse négative. En général, la personne me dit « oui, il n'y a pas de problème ». C'est comme ça que j'ai réglé mon problème, en me disant que j'avais leur autorisation mais je sais très bien que ça ne m'enlève pas l'obligation de secret professionnel.

Lorsqu'elle dit qu'elle n'a aucune réponse négative au fait de demander si elle peut transmettre une fiche de liaison au médecin du travail, cela l'interroge. Le salarié orienté vers l'AS par le médecin du travail en charge d'évaluer son aptitude au travail est-il en position de s'opposer à cet échange d'informations ?

De la même manière, Mme E exprime que les salariés lui semblent orientés par leur situation et leur besoin de soutien financier :

**Mme E** : A partir du moment où je donne les clés aux gens, je dis « voilà, dans votre entreprise, ça se passe comme ça ». On ne me donne pas le choix, j'ai beau dire... Ce n'est pas la petite AS qui va faire changer les règles du CE. On me l'a bien fait comprendre à chaque CE différent. Ce n'est pas nous qui décidons. Alors c'est vrai qu'on pourrait refuser le dossier. Mais c'est là où j'aurais l'impression de desservir le salarié qui lui me supplie en me disant « oui mais vous êtes le sésame ».

Dans cet exemple, l'AS explicite le fonctionnement du CE au salarié, le fait que les informations soient nominatives et transmises aux membres de la commission sociale mais le salarié, lui, est orienté par ses difficultés financières.

Cette association du salarié à la décision ne traduit-elle pas un « report de responsabilité de la collectivité sur l'individu dans la fabrication et l'orientation de soi » (Soulet, 2005, p.93) ? En effet, comme j'ai pu le présenter dans le premier chapitre, le secret professionnel est d'ordre public et le professionnel astreint à cette obligation est donc mandaté par la collectivité comme « confident nécessaire ». Je pense qu'un renvoi systématique de la décision de levée du secret professionnel sur le salarié -via une

démarche bienveillante d'association de celui-ci- revêt un report de cette responsabilité et par là-même un risque de négation de la vulnérabilité de la personne et de la dissymétrie entre aidant et aidé. L'injonction à être soi et la transparence font ainsi bon ménage. Elles conduisent l'individu à opérer un choix éclairé par un niveau d'information suffisant et donc implicitement à prendre la responsabilité des conséquences de ce choix.

Cette idée d'association du salarié me semble donc devoir être considérée comme une dimension de l'accompagnement et non un principe évident. Il me paraît important qu'elle fasse l'objet d'une mise en perspective et d'une réflexivité par les acteurs en situation ainsi qu'au sein d'espaces collectifs de discussion.

### 3.2.3 *La réflexivité collective comme mode de légitimation de l'activité*

Puisque le Droit est complexe et fragile et que les assistants sociaux ne peuvent pas anticiper les situations et définir à l'avance les informations qu'ils vont transmettre ou partager, quelle est la légitimité des actes qu'ils posent ? Comment donner du sens à leur usage du secret professionnel alors qu'il n'est pas déterminé par des règles ?

Comme j'ai pu le développer précédemment, les assistants sociaux légitiment davantage leur positionnement par la négociation et l'accord avec autrui que par le Droit et la règle. Mais chaque salarié étant singulier et chaque entreprise différente, n'apparaît-il pas nécessaire de réinscrire cette éthique des décisions ordinaires dans un cadre collectif afin de « *socialiser l'incertitude* » ? (Ravon, Vidal-Naquet, 2016, p.5)

Ma connaissance du fonctionnement d'ACTIS me permet de repérer différents « *espaces de discussion* » possibles (Dejours, 1995, p.62). Ceux-ci s'entendent comme des « *espaces où peuvent être formulés, librement et surtout publiquement, des avis potentiellement contradictoires en vue de procéder à des arbitrages et de prendre des décisions sur les questions qui intéressent l'avenir du service, du département, de l'entreprise ou de l'institution, et donc impliquent aussi le devenir concret de tous les membres qui les constituent* » (Idem, p.62). Chaque assistant social du travail est sous la responsabilité directe d'un responsable de secteur et fait partie intégrante d'une équipe composée en moyenne d'une quinzaine de pairs. Chaque professionnel a donc la possibilité de faire appel à son responsable afin de partager ses doutes ou demander une validation de son positionnement, d'appeler ou de rencontrer un ou plusieurs collègues de

son équipe. Il existe également deux espaces collectifs se réunissant une fois par mois : un temps d'échanges entre pairs en présence du responsable de secteur et une séance mensuelle d'analyse des pratiques professionnelles avec un intervenant extérieur. Enfin, il s'agit de ne pas occulter le fait que les assistants sociaux sont au quotidien en entreprise et tissent donc des liens avec certains de ses acteurs comme le service de santé au travail par exemple. Echanger sur la situation d'un salarié peut aussi être l'objet d'évoquer des questionnements, des doutes ou une réflexion sur la manière de travailler au sein de l'entreprise en question.

Lors des entretiens individuels menés, j'ai pu échanger avec les assistants sociaux d'ACTIS sur les espaces qu'ils pouvaient mobiliser. Il en ressort tout d'abord un sentiment récurrent d'isolement lié à l'éclatement de chacun au sein d'entreprises différentes.

*Mme F : On est un petit peu isolé si on ne va pas à la rencontre des autres acteurs de l'entreprise. On doit se présenter, présenter nos missions. Ça ne va pas de soi. (...) Nous ce qui rajoute à l'isolement, en plus du secret professionnel, c'est vraiment sa (la place du service social du travail) reconnaissance ou non.*

*Mme E : J'ai l'impression de me débrouiller un peu toute seule. Mais c'est ça qui me pose question finalement : est-ce que je ne me débrouille pas un peu trop toute seule ? C'est un sujet (le secret professionnel) tellement sensible. Ma question, c'est de me dire : est-ce que je me pose assez de questions ?*

Face à ce ressenti et au besoin exprimé d'échanges, ils ont tendance à contacter en premier lieu leur responsable mais aussi à se contacter entre eux, principalement par téléphone ou mail, et à se rencontrer lorsque leurs entreprises sont proches géographiquement.

Le second interlocuteur évoqué est le « conseil technique ». Il s'agit d'un service basé au siège d'ACTIS et constitué de deux juristes dont une est assistante sociale de formation. Leur rôle est notamment de répondre aux questions d'ordre juridique et de fournir une expertise technique sur certains sujets (invalidité, retraite par exemple). Le fait que ce service soit repéré comme « expert » et qu'il n'y ait pas de lien hiérarchique avec les

assistants sociaux le place comme un interlocuteur très régulier autour d'un mode de questions/réponses d'expert à praticien davantage que sur un partage d'expérience.

Cette première forme d'échanges est très souvent brève, à distance et interindividuelle mais semble opérer comme un lien permanent ponctuant le quotidien de l'assistant social en entreprise. L'espace de discussion que j'ai pu directement observer dans le cadre des 3 entretiens collectifs est celui des temps mensuels d'échanges entre pairs sans intervenant extérieur. Pour rappel, les échanges se sont déroulés en trois temps : une présentation de ma recherche et de mon cadre d'enquête, des échanges sur la base des vignettes sociologiques présentées, un débat à partir de mes premiers éléments d'analyse en fonction de mon avancée.

La première observation que j'ai pu faire est celle des réactions suite à la lecture d'une vignette, projetée via un vidéoprojecteur. En effet, une forme de réaction collective se manifeste suite à la lecture, qu'elle soit interrogative, sous forme de rire ou encore silencieuse. Cette première réaction peut aussi passer par des phrases courtes suscitant l'approbation de certains collègues : « c'est tout à fait ça », « on dirait l'entreprise X », « ils sont quand même incroyables ces RH ». Ces vignettes faisant écho à des situations récurrentes en service social du travail, cette première réaction collective m'a souvent semblé être, plus que le fruit d'une somme de réactions individuelles, une forme de reconnaissance collective du vécu de la situation présentée sous forme de vignette. Autrement dit, les AS se reconnaissent mutuellement comme ayant éprouvé cela et par là-même partagent un vécu, une émotion.

Ensuite, durant les échanges et débats entre pairs au sein desquels je joue le rôle d'animateur en relançant, en questionnant parfois et en organisant le temps, je me suis aperçu que les assistants sociaux utilisent les vignettes pour évoquer une situation vécue en entreprise davantage qu'elles ne débattent sur la vignette elle-même. J'interprète cela comme une nécessité de partager une situation incarnée, vécue avec ses pairs et ainsi la construction d'un vécu collectif. Le débat n'est pas extérieur aux professionnels, théorique mais se situe dans un vécu éprouvé, sensible. Dès lors, la réaction des pairs résonne comme une réciprocité de vécu ou au contraire un étonnement face à cette situation inconnue.

Enfin, les débats engagés mêlent un partage d'expérience et, dans le cas où des points de vue divergents émergent, l'organisation d'une délibération collective. Ce processus de délibération symbolise l'engagement d'une discussion entre pairs. Dans la majorité des cas, les professionnels interrogent la personne qui explicite la situation ou qui émet un avis divergent. A partir de là, une tentative de compréhension de ce qui peut faire dilemme ou désaccord s'opère. Je pourrais dire que les assistants sociaux mènent l'enquête et déterminent finalement par leur discussions une forme de « *savoir expérientiel collectif* » (Ravon, Vidal-Naquet, 2016, p.6) et ainsi les contours de pratiques acceptables ou non au regard du secret professionnel.

Cependant, ce mode de régulation dialogique de l'activité par la production d'un savoir collectif est fragile car celui-ci « *est indissociablement révisable, voire révocable : il est remis en jeu dans chaque situation. La légitimité des régulations réflexives repose donc davantage sur la force de l'accord autour d'une situation (accord qui la rend acceptable) que sur le contenu du savoir accumulé qu'il est tentant de standardiser comme « bonne pratique* » » (Idem, p.6)

Il me semble finalement que ce processus permet de donner une légitimité par le collectif à l'usage incertain du secret professionnel. Cela renvoie à la définition qu'Hélène Hatzfeld peut donner de la légitimité : « *(La légitimité) est le produit de ces interactions dans lesquelles des hommes s'accordent pour reconnaître aux uns et aux autres le droit d'agir, de parler. La légitimité est donc l'expression d'un sens commun, même minimum, donné à une situation (...). La légitimité, en tant que légitimité des actes, a un double fondement : les valeurs ou principes qui confèrent à l'action sa dimension éthique ; l'argumentation, qui élucide cette dimension éthique, fournit une description de la situation, propose des actions. C'est cette capacité d'argumentation qui permet qu'au-delà des intérêts et des enjeux personnels, se dégagent des formes d'accord.* » (Hatzfeld, in Lyet, 2008, p.136)

Toutefois, je tiens à nuancer cette idée d'une légitimation de l'usage du secret professionnel par le collectif. En effet, même si elle apparaît à travers cette recherche comme fondamentale, je pense que la réflexivité collective organisée au sein d'espaces de discussion ne va pas de soi, particulièrement dans la configuration d'ACTIS. Les assistants sociaux ne se voient en collectif qu'une fois par mois et ne partagent pas une expérience commune du travail comme le ferait une équipe qui partage les mêmes locaux

au quotidien et collaborent dans le cœur même de l'activité. Cette réalité de travail confère au discours sur la pratique, à l'explicitation et à l'argumentation une importance cruciale car les pairs n'ont accès au vécu de leurs collègues que par ce biais, n'étant pas avec eux dans l'entreprise.

Christophe Dejours met en avant 3 conditions à la discussion (Dejours, 1995, p.64-66) devant être prises en considération :

- *« L'intelligibilité : l'intelligibilité des comportements ne va pas de soi, et l'intention de se rendre visible (...) n'est pas suffisante. La source principale de difficultés est dans les moyens rhétoriques et communicationnels dont chacun dispose pour rendre compréhensibles les raisons d'agir, les comportements et les raisonnements pratiques du sujet qui travaille. (...) »*
- *La souffrance et les défenses contre la souffrance : (...) l'exercice de l'intelligence en situation de travail ou de l'ingéniosité implique souvent de tricher par rapport aux prescriptions, aux règlements et aux procédures. Or, dans cette situation, il n'y a pas qu'un risque juridique, il y a aussi de la souffrance, car prendre ces risques s'accompagne en général d'une ambivalence affective. (...) Ainsi, devons-nous tenir compte, dans l'analyse de la qualité de la discussion et de la délibération, des distorsions de la communication, occasionnées par les stratégies collectives de défense contre la souffrance. (...) »*
- *L'authenticité : (...) En concurrence avec l'authenticité du dire se dressent en effet les intérêts stratégiques en termes de pouvoir (...). Prendre la parole pour exprimer publiquement ses raisons d'agir comporte toujours un risque. Ce risque ne peut être atténué que si écouter représente aussi un risque, à savoir le risque d'entendre, c'est-à-dire celui d'être déstabilisé dans son analyse, sa compréhension et son opinion, par la prise en considération de l'opinion d'autrui. »*

Ce détour théorique quant aux conditions nécessaires à la discussion permet de percevoir que celle-ci ne va pas de soi, particulièrement sur un sujet politique comme le secret professionnel, mais se construit au sein d'un groupe à travers le temps passé ensemble et l'organisation de conditions de rencontre propices à l'échange et au respect de la parole de chacun.

### 3.3 Un processus de subjectivation du secret professionnel

Dans cette troisième partie consacrée à la reconfiguration du secret professionnel, j'ai pu mettre en évidence que l'usage du secret professionnel en service social du travail relève d'une démarche éthique des décisions ordinaires qui s'appuie sur l'association d'autrui pour la délibération et la construction du sens donné à l'activité. Qu'est-ce que cela donne à voir du secret professionnel et de son évolution ? En quoi cette compréhension des usages traduit-elle une reconfiguration du secret professionnel ? Je vais désormais m'employer à décrire cette reconfiguration à partir d'un processus de subjectivation caractérisé par un travail d'auto-conception du secret professionnel par les acteurs (partie 3.3.1) et une évolution du rapport entre individu et collectif (partie 3.3.2). Ainsi, cette partie se veut à la fois une synthèse conclusive de cette troisième partie et un exercice de montée en généralité et d'ouverture à partir des apports de l'enquête.

#### 3.3.1 *Une activité d'auto-conception du secret professionnel*

Si je reprends les principales conclusions de cette troisième partie, je suis en mesure d'avancer que le secret professionnel n'a de réalité sociale observable qu'à travers la pratique des professionnels qui y sont soumis. Or, ces usages révèlent une éthique des décisions ordinaires fondée sur la dimension prudentielle de l'activité et amenant à légitimer l'action par la délibération avec l'usager, la réflexivité des acteurs et par la construction d'un savoir expérientiel collectif. Finalement, ces usages ne montrent-ils pas la nécessité pour les professionnels de s'approprier en situation cette obligation pénale qui leur est faite ?

Ce travail d'appropriation renvoie à mon sens à « *une activité d'auto-conception* » du secret professionnel (Soulet, 2016). En effet, cette reconfiguration du secret professionnel s'inscrit dans la définition que Marc-Henry Soulet peut donner du travail social face à l'incertitude de ses finalités. Cette activité repose sur le fait de construire au cours de l'action la mise en sens du secret professionnel, soit sa finalité et ses « principes de légitimité » (Idem, p.5). La légitimité de l'action n'est pas fondée sur une règle supérieure et générale mais s'ancre dans l'action à travers un travail réflexif continu et une association d'autrui à la validation des actes posés. Cette activité d'auto-conception peut mettre en tension le professionnel car il doit construire son propre rapport au secret professionnel tout en acceptant de ne pas maîtriser les tenants et les aboutissants de son

utilisation. Cette analyse fait écho à un propos que j'ai pu noter lors du troisième entretien collectif où une assistante sociale a exprimé que le secret professionnel « *n'intéresse que nous (les assistants sociaux) et c'est à nous que ça pose problème, pas au salarié. Au final, tout dépend surtout de la bonne information du salarié sur ce qu'on peut dire à son sujet* ». Il me semble qu'à travers ce propos, elle pointe du doigt le fait que le secret professionnel en tant que règle transcendante n'a pas de sens en tant que tel dans l'action. S'il reste une règle morale, il n'intéresse effectivement que le professionnel. S'il fait l'objet d'une discussion avec le salarié, il prend un sens dans l'action car il est ancré dans le travail « diplomatique » du professionnel. Enfin, cette activité d'auto-conception se retrouve également dans l'analyse que j'ai pu faire de l'évolution du Droit en la matière renvoyant le professionnel à sa responsabilité d'agir en conscience.

### 3.3.2 *Un processus de subjectivation qui interroge le rapport entre individu et société*

Le secret professionnel faisant ainsi l'objet d'une auto-conception en situation par les professionnels qui y sont soumis avec une place centrale donnée à l'usager dans la délibération quant à son usage, je m'interroge sur la place ainsi donnée au sujet dans son rapport aux normes et aux règles collectives qui en découlent.

Les différents axes d'analyse des usages du secret professionnel mettent en avant la place prépondérante du sujet dans la conception et la mise en acte du secret professionnel. Dès lors, cette reconfiguration du secret professionnel réside dans le rôle qu'y joue le sujet. Or, le sujet est ici placé comme producteur de normes dans l'action même. Ceci traduit à mon sens un processus de subjectivation du secret professionnel sommé de s'adapter à la construction de dispositifs toujours nouveaux et spécifiques. Cette subjectivation peut s'entendre comme « *auto-institution et gouvernement de soi* » et « *n'apparaît plus seulement, aujourd'hui, comme un enjeu de réalisation individuelle, elle constitue en même temps un enjeu social en raison du caractère vital de sa réalisation comme condition de l'institution de la société* » (Soulet, 2005, p.92). En effet, dans cette configuration, les professionnels soumis au secret ainsi que les usagers s'instituent dans le travail relationnel en même temps qu'ils produisent localement les

normes relatives à la protection des informations relevant de la vie privée et donc *in fine* au secret professionnel.

Cette mise en lumière d'un secret professionnel défini à partir des individus pose la question de sa pérennité si la transcendance institutionnelle qui est à son fondement laisse toute sa place à « *l'individualité* » et par là-même au « *mouvement permanent*. Cela conduit à poser autrement le problème des limites régulatrices de l'ordre intérieur : le partage entre le permis et le défendu décline au profit d'un déchirement entre le possible et l'impossible » (Ehrenberg, 1998, p.15).

## CONCLUSION

L'incertitude au sein de laquelle se retrouvent les assistants sociaux du travail est double. D'un côté, le secret professionnel est une institution contestée dont le cadre légal évolue. Le cadre légal initial cohabite avec un nouveau droit de régulation construisant ainsi un droit réticulaire renvoyant chaque professionnel à sa responsabilité en situation. De l'autre, le service social du travail occupe une place singulière entre action sociale et droit du travail. Son histoire est aux fondements de la profession d'assistant de service social mais son cadre d'exercice et ses missions demeurent floues. Il est traversé par les évolutions du monde du travail telles que la notion de risques psycho-sociaux ou encore les mutations du modèle managérial. Au sein même de ce monde, les assistants sociaux du travail développent une activité principalement orientée vers l'aide individuelle à la double interface des sphères privées et professionnelles ; du salarié et de son employeur.

A travers le cas de l'association ACTIS, nous observons que les professionnels soumis au secret sont ainsi confrontés à des dilemmes quant aux informations qu'ils estiment pouvoir ou devoir partager concernant les personnes. J'ai pu repérer que ceux-ci sont une bonne porte d'entrée vers la compréhension de l'usage du secret professionnel. L'analyse de ces dilemmes met en avant des logiques d'action en tension renvoyant elles-mêmes à des valeurs (secret/transparence ; finalité/conformité) et à une dialectique structurante de l'usage du secret professionnel. Au sein de cette dialectique, les professionnels évoluent en mettant en œuvre une éthique des décisions ordinaires permettant d'agir tout en développant une réflexivité sur cet agir, seule à même de donner sens à l'usage du secret professionnel. Cette démarche éthique est marquée par le fait d'associer autrui au processus de délibération quant au « bon usage » du secret. Autrui est l'usager dont les recherches de l'accord et du point de vue apparaissent fondamentales dans la légitimation de l'action. Mais autrui, ce sont aussi les collègues, le responsable hiérarchique ou encore des intervenants extérieurs. L'espace de discussion observé m'a permis de mettre en lumière un travail de légitimation de l'activité par le groupe et de construction d'un savoir expérientiel collectif, fragile mais permettant de donner sens chemin faisant au secret professionnel.

Cette place donnée à l'individu dans la détermination de l'usage des informations à caractère secret par les professionnels donne à voir une reconfiguration du secret professionnel à partir du sujet. L'ordre public au fondement du secret professionnel en tant que principe démocratique cohabite avec sa nécessaire auto-conception en situation par les professionnels qui y sont soumis. Ces conclusions de l'enquête menée auprès des assistants sociaux du travail me paraissent mobilisables dans d'autres secteurs. La dialectique des valeurs schématisée, la réflexion autour d'une démarche éthique des décisions ordinaires et de l'association d'autrui à travers un processus de délibération sont à mon sens des outils au service de l'appropriation du secret professionnel par ceux qui y sont soumis. Le sens de cette recherche est à la fois de produire un savoir situé dans le champ du service social du travail et des outils transposables à d'autres champs permettant de penser le secret professionnel et ses usages.

A titre personnel, cette enquête m'a permis d'interroger ma posture de professionnel engagé, défenseur du secret professionnel, et celle associée de formateur sur ce sujet. Par exemple, j'avais tendance à penser que la prédominance de l'accord de l'usager et de son association permanente participait au fond au délitement du secret professionnel. Le pas de côté, le passage à une posture plus compréhensive et pragmatique m'ont permis de comprendre ce que permettait cet usage du secret professionnel et au final de nourrir la critique en l'affinant. Ainsi, c'est l'ensemble de mon parcours professionnel et militant que j'ai réinvesti fort de cette réflexion par la recherche. Comprendre permet de produire du savoir ; ce savoir donne du sens à l'engagement ; ce sens me nourrit chaque jour en tant que praticien et formateur. L'expérience de ce processus dynamique d'alimentation réciproque entre recherche et pratique restera comme l'apprentissage d'un rapport humble au savoir et par là-même d'une certaine philosophie de vie.

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

ABALLEA, François, SIMON, Charlotte (2004), *Le service social du travail. Avatars d'une fonction, vicissitudes d'un métier*, L'Harmattan, Paris

AMBLARD, Henri, BERNOUX, Philippe, HERREROS, Gilles, LIVIAN, Yves-Frédéric (2005), *Les nouvelles approches sociologiques des organisations*, 3<sup>e</sup> édition augmentée, Seuil, Paris

AUTES, Michel (1999), *Les paradoxes du travail social*, Dunod, Paris

BARREYRE, Jean-Yves, BOUQUET Brigitte dir. (2006), *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*, Bayard, Paris

BLANC, Michel (1998), « La transaction, un processus de production et d'apprentissage du « vivre ensemble » », in FREYNET, Marie-France, BLANC, Michel., PINEAU, Gaston dir., *Les transactions aux frontières du social*, Chronique sociale, Lyon, p. 219-237

BONJOUR, Pierre (2017), *Introduction à la démarche éthique dans le travail social*, Erès, Toulouse

BONNY, Yves (2012), « Les institutions publiques au prisme de la pluralité », in BONNY Yves., DEMAILLY Lise dir., *L'institution plurielle*, Presses Universitaires du Septentrion, Villeneuve d'Ascq, p. 9-36

BOUQUET, Brigitte, GARCETTE, Christine (2005), *Assistante sociale aujourd'hui*, Editions Maloine, Paris

BREDIN, Jean-Denis (2001), « Secret, transparence et démocratie. Transparence et secrets », *Pouvoirs*, n°97, p.5-15

CALLON, Michel, LASCOUMES, Pierre, BARTHE, Yannick (2001), *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*, Seuil, Paris

CHAMPY, Florent (2009), *La sociologie des professions*, PUF, Paris

Les chercheurs ignorants (2015), *Les recherches-actions collaboratives. Une révolution de la connaissance*, Presses de l'EHESP

CHEVALIER, Jacques (2001), « La régulation juridique en question », *Droit et Société*, n°49, p.827-846

CLOT, Yves (2015), *Le travail à cœur : pour en finir avec les risques psycho-sociaux*, La découverte, Paris

COMETTI, Jean-Pierre (2016), *La démocratie radicale. Lire John Dewey*, Folio, Paris

Conseil d'Etat (2013), *Etude annuelle 2013 : Le Droit souple*, La documentation française

DAMIEN, André (1990), *Le secret nécessaire*, Desclée de Brouwer, Paris

DEJOURS, Christophe (1995), *Le facteur humain*, PUF, Paris

DUVOUX, Nicolas (2011), « Configuration », in PAUGAM, Serge dir., *Les 100 mots de la sociologie*, PUF, p.52-54

EHRENBERG, Alain (1998), *La fatigue d'être soi. Dépression et société*, Odile Jacob, Paris

HENNION, Antoine, VIDAL-NAQUET, Pierre (2015), « « Enfermer Maman ! » Epreuves et arrangements : le care comme éthique de situation », *Sciences sociales et santé*, Vol.33, p.65-90

HUGUES, Everett C. (1996), *Le regard sociologique. Essais choisis*, Editions de l'EHESS, Paris

ION, Jacques, RAVON, Bertrand (2005), « Institutions et dispositifs », in ION, Jacques dir., *Le travail social en débat*, La Découverte, Paris, p.71-85

LAVAL, Christian, RAVON, Bertrand (2005), « Relation d'aide ou aide à la relation ? », in ION, Jacques dir., *Le travail social en débat*, La Découverte, Paris, p.235-250

LINHART, Danièle (2015), *La comédie humaine du travail. De la déshumanisation taylorienne à la sur-humanisation managériale*, Erès, Paris

LYET, Philippe (2008), *L'institution incertaine du partenariat. Une analyse socio-anthropologique de la gouvernance partenariale dans l'action sociale territoriale*, L'Harmattan, Paris

LYET, Philippe (2017), *Recherches conjointes multiréférentielles et hybridation dans le secteur du travail éducatif et social. Contribution à la « reconstruction » épistémologique et méthodologique en sciences humaines et sociales*, Note de synthèse pour l'habilitation à diriger des recherches en sciences de l'éducation soutenue le 14 juin 2017 à l'université de Cergy-Pontoise, garant : Gilles Monceau, président du Jury : Bertrand Ravon

PETITAT, André (2014), *Secret et formes sociales*, PUF, Paris

RAMOS, Elsa (2015), *L'entretien compréhensif en sociologie*, Armand Collin, Paris

RAVON, Bertrand (2009), « Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux », *Informations sociales*, n°152, p.60-68

RAVON, Bertrand (2012), « Une tradition de l'alternative, entre recherche et professionnalité : l'exemple d'ANACIS, master 2 pro de sociologie pour des professionnels du travail social », *Tracés. Revue de Sciences humaines*, Disponible sur <http://traces.revues.org/5521>

RAVON, Bertrand, VIDAL-NAQUET, Pierre (2016), « L'épreuve de professionnalité : de la dynamique d'usure à la dynamique réflexive », *SociologieS*, Dossier, Relation d'aide et de soins et épreuves de professionnalité, Disponible sur <http://sociologies.revues.org/5363>

REMY, Jean (1998), « La transaction sociale : forme de sociabilité et posture méthodologique », in FREYNET, Marie-France, BLANC, Michel., PINEAU, Gaston dir., *Les transactions aux frontières du social*, Chronique sociale, Lyon, p. 19-42

SIMMEL, Georg (1998), *Secret et sociétés secrètes*, Editions Circé, Paris

SOULET, Marc-Henry (2016), « Le travail social, une activité d'auto-conception professionnelle en situation d'incertitude », *SociologieS*, Dossier, Relation d'aide et de soin et épreuves de professionnalité, Disponible sur <http://sociologies.revues.org/5553>

SOULET, Marc-Henry (2005), « Une solidarité de responsabilisation ? », in ION, Jacques dir., *Le travail social en débat*, La Découverte, Paris, p.86-103

TOURE, El Hadj (2010), « Réflexion épistémologique sur l’usage des focus groups : fondements scientifiques et problèmes de scientificité », *Recherches qualitatives*, Vol.29, p.5-27

TROUVE, Tanguy (2016), « RPS en entreprises : espace d’identification ou de confusion pour le service social du travail ? », *Forum*, n°149

VIDAL-NAQUET, Pierre (2014), « Faire avec la fragilité du droit », *Rhizome*, n°53, p.16-19

ZASK, Joëlle (2015), *Introduction à John Dewey*, La Découverte, Paris

[Site internet](#)

[www.secretpro.fr](http://www.secretpro.fr)



## Annexe 2

[www.leparisien.fr](http://www.leparisien.fr) / 10 juillet 2017

# Défenestrée en classe par un enfant, Laly a-t-elle été victime du secret professionnel ?

Faits divers **Bartolomé Simon** | 17 juillet 2017, 9h57 | MAJ : 17 juillet 2017, 10h04 |14



Périgueux (Dordogne). Laly avait 8 ans quand un élève de sa classe l'a tuée en la défenestrant.  
**DR.**

L'enfant a été défenestrée par un camarade de classe qui avait déjà commis de tels faits.

Il est environ 11h15, [ce 8 janvier 2015](#), lorsque les huit enfants de la classe pour l'inclusion scolaire (Clis) de l'école du Sacré-Cœur à Périgueux (Dordogne) terminent un exercice. Ayant fini plus tôt, trois d'entre eux vont dans la salle de jeux, séparée par quelques centimètres de cloison. Agé de 8 ans, l'un des élèves souffrant de troubles cognitifs ouvre une fenêtre en bois donnant sur la rue. Il s'avance vers la chétive Laly, trisomique du même âge, et la défenestre. Hospitalisée une nuit à l'hôpital Pellegrin, à Bordeaux, la fillette ne survivra pas à sa chute de près de 6 m.

Aujourd'hui, les parents de Laly, Franck et Caroline Baril — qui ont pu consulter le dossier complet de l'enquête il y a un mois —, demandent des explications. L'enfant qui a commis le geste meurtrier ne peut pas être poursuivi pénalement. Mais leur plainte contre X en 2015 a abouti aux mises en examen pour homicide involontaire de l'institutrice de la classe (également directrice de l'école) et de la

travailleuse sociale de l'aide sociale à l'enfance (ASE) chargée de suivre la fillette. L'ancien directeur et l'inspectrice de l'ASE Dordogne ont été placés sous le statut de témoin assisté en janvier et en avril 2017.

En 2015, le choc avait été double : les parents avaient appris qu'un précédent s'était produit en octobre 2013 dans un autre lieu. Profitant de l'absence momentanée de sa nounou, le petit garçon avait fait passer un bébé de 2 ans par-dessus la rambarde, comme l'a révélé Sud-Ouest. La victime s'en était sortie avec quelques fractures. Mais l'assistante sociale chargée du suivi du garçon ne l'avait pas signalé à sa nouvelle école. Elle invoque aujourd'hui le secret professionnel.

### **Un élève jugé dangereux**

Mais ce secret peut être brisé pour « celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de privations ou de sévices [...] dont il a eu connaissance et qui ont été infligés à un mineur », selon l'article 226-14 du Code pénal. La première agression en 2013 peut être considérée comme telle. Mais l'assistante familiale était visiblement face à un cas de conscience. «Tout le nœud du problème est de savoir si la loi, floue, impose ou autorise la divulgation du secret professionnel dans un tel cas», indique Me Lamazière, avocat des époux Baril.

Pour Me Gonthier, avocat de l'assistante sociale chargée du suivi de l'enfant, le secret professionnel ne sera pas forcément au cœur du dossier. «Ma cliente a avisé l'école de la dangerosité de l'enfant. Mais elle ne pouvait pas être exhaustive. On ne lit l'incident de 2013 qu'à la lumière du drame de 2015. Mais, à l'époque, on ne pouvait préjuger d'une pathologie particulière.»

Selon [le père de Laly, l'auteur des faits avait déjà violenté sa fille dans la cour un mois auparavant](#). La directrice, ignorant tout du passé de l'enfant, avait considéré l'agression comme «un pétage de plombs». Elle prévoyait néanmoins de l'exclure, après avoir eu vent de plusieurs faits de violences l'impliquant. Elle n'en aura pas eu le temps.

### **Le secret professionnel, « une loi confuse »**

Interrogé, Philippe Conte, juriste et directeur de l'Institut de criminologie et de droit pénal de Paris, explique que la loi qui garantit le secret professionnel est «confuse». «En matière de secret professionnel, précise-t-il, on a dans la loi une disposition très générale, qui ne peut entrer dans le détail des professions. Pour les avocats et les médecins, le secret est absolu. En revanche, et cela contribue à obscurcir la situation, il y a toutes sortes de professions qui considèrent le

secret professionnel comme la glorification d'un statut. Même un podologue en dispose... Or il y a un abîme entre le secret du médecin et celui de l'éducateur, par exemple. L'importance de la confiance entre les deux parties n'est pas la même. On ne peut pas amalgamer les professions.»

Mais selon lui, cette ambiguïté de la loi n'est pas la seule. « L'article 226-14 du Code pénal impose ou autorise la révélation du secret professionnel dans certains cas. On ne sait pas si le professionnel peut ou doit se délivrer de son secret. C'est un cas de conscience. La jurisprudence dénoue donc le nœud gordien par rapport à la profession du mis en cause. » Pour ce qui concerne les assistantes sociales, un cas s'est déjà présenté : « Un arrêté de la Cour de cassation d'Angers de 1997 avait considéré qu'une assistante sociale qui n'avait pas dénoncé un sévices aurait dû le faire, car elle n'était pas soumise au secret professionnel. » Pour Philippe Conte, « l'assistante sociale doit être le relais du juge des enfants sur le terrain. En cas de sévices sur un mineur, elle doit, à tout le moins, l'en informer ».

## Annexe 3

### TRAME D'ENTRETIEN COMPREHENSIF INDIVIDUEL AVEC LES ASSISTANTS SOCIAUX DE L'ASSOCIATION ACTIS

#### Première consigne

Vous exercez en tant qu'assistant social au sein d'entreprises. Pouvez-vous me raconter, me décrire la manière dont vous collaborez avec les différents acteurs de ces entreprises ? Lesquels ? Dans quel but ? Comment ? Avec quels outils ? A quelle fréquence ?

#### Trame thématique de l'entretien

##### **Parcours professionnel/représentation du métier d'assistant social du travail**

- Votre parcours professionnel jusqu'au poste actuel
- Formation initiale et continue/Diplômes
- Motivations/appétences
- Pourquoi le service social du travail ?
- Ancienneté dans le métier

##### **L'assistant social au sein de l'association ACTIS**

- Les temps institutionnels
- Les échanges entre pairs assistants sociaux
- Le rapport d'activité
- Les directives institutionnelles en matière de collaboration au sein des entreprises
- Le guide d'intervention fourni par ACTIS
- Les outils d'appui à la pratique
- Les liens entre ACTIS et les entreprises

##### **L'assistant social au sein des organisations de travail**

- Nombre de structures au sein desquelles l'assistant social intervient
- Fréquence des permanences
- Modalités/conditions de rencontre avec les salariés
- Relations avec les acteurs internes
- Relations avec les acteurs externes à l'entreprise
- Participation à des instances partenariales
- Mise en place d'actions collectives de prévention

##### **Contenu de l'activité de recueil/circulation/conservation de l'information nominative sur les salariés**

- Modalités, outils de recueil et d'accès aux informations

- Le dossier social papier/informatisé, cahier de permanence, prise de notes, etc.
- Les espaces de partage d'informations nominatives
- Les types d'informations recueillies
- Modalités concrètes de transmission d'informations
- Exemples de situations problématiques

## Annexe 4

### TRAME D'ENTRETIEN COLLECTIF SUR LA BASE DE VIGNETTES SOCIOLOGIQUES AVEC UN « GROUPE DE PAIRS » COMPOSE D'ASSISTANTS SOCIAUX DU TRAVAIL

#### VIGNETTE n°1

Un assistant social du travail d'ACTIS intervient à raison de 2 jours de permanence par semaine dans une entreprise et ce depuis 1 an. Le service RH de l'entreprise est à l'origine de la mise en place de cette prestation de service social.

La commission sociale du CE de l'entreprise demande à rencontrer l'assistant social et lui explique que ses membres élus éprouvent des difficultés à décider d'accorder ou non une aide sollicitée par un salarié. Ils ne s'estiment pas compétents pour évaluer le bienfondé et la pertinence d'une aide financière. Par ailleurs, ils s'aperçoivent que des salariés sollicitent ces aides de manière récurrente.

Partant du principe que l'assistant social est l'interlocuteur privilégié des salariés pour des questions budgétaires et qu'il est à même d'évaluer la pertinence d'une aide financière, la commission sociale sollicite donc l'assistant social du travail afin que les demandes des salariés passent désormais, de façon nominative, par lui afin de prendre une décision cohérente sur la base d'une évaluation sociale menée par un professionnel. Ainsi, l'assistant social joindrait un écrit d'évaluation de la situation du salarié à la demande afin d'éclairer la décision de la commission.

#### VIGNETTE n°2

Un assistant social du travail d'ACTIS intervient dans une entreprise à raison de deux permanences par mois et ce depuis 1 an.

Le référent RH oriente un salarié vers l'assistant social car ce salarié lui a déclaré être dans une situation personnelle difficile lors d'un entretien d'évaluation. Le salarié a évoqué avec son manager et le référent RH des difficultés familiales et budgétaires consécutives à son divorce de l'an dernier.

Le salarié vient donc rapidement rencontrer l'assistant social et explique venir car le référent RH lui a demandé de le faire.

Une semaine après, le référent RH et le manager viennent voir l'assistant social et lui demande s'il a rencontré le salarié en question et ce qu'il pense de la situation car celle-ci les inquiète et ils craignent que ce salarié « passe à l'acte suicidaire ».

### VIGNETTE n°3

Un assistant social du travail d'ACTIS intervient dans une entreprise à raison de deux permanences par mois et ce depuis 1 an.

La direction de l'entreprise a mis en place un système de prise de RDV des salariés via les managers, ceci afin de contrôler et organiser l'absence du poste de travail du salarié. Le deuxième argument est que l'assistant social étant peu présent, cela est plus simple pour organiser la prise de RDV.

Ce sont donc les managers qui contactent l'assistant social afin de fixer des RDV pour les salariés.

### VIGNETTE n°4

Un assistant social du travail d'ACTIS intervient au sein d'un service de santé au travail interentreprises en faveur des salariés suivis par ce service et qui viennent passer leur visite médicale. Cette intervention est en place depuis 2 ans à raison de 2 jours par semaine.

Dans ce cadre, le médecin du travail oriente les salariés dont il estime qu'ils présentent une problématique d'ordre social. Il est demandé à l'AS de recevoir ces salariés et de formaliser une évaluation écrite (via une « fiche navette) de la situation transmise au médecin du travail, conservée dans le dossier médical et permettant au médecin d'orienter son intervention et sa décision potentielle.

L'AS reçoit donc les salariés uniquement sur orientation du médecin du travail.









# LA RECONFIGURATION DU SECRET PROFESSIONNEL

## L'exemple du service social du travail

---

Engager une lecture sociologique du secret professionnel et de ses usages, telle est l'ambition de cet ouvrage. Le secret agit comme une frontière entre ceux qui savent et ceux qui ne savent pas. Pourtant, pas de confiance possible si nous savons tout de l'autre. Le secret est en tension avec une logique dominante de transparence qui agit en suspectant ce qui est dissimulé. En plus d'une transcendance du droit dur, le secret professionnel est également régi par différentes sources de droit de régulation visant à guider les acteurs, à orienter leurs pratiques. Une contestation sociale du secret professionnel émerge au sein d'une société guidée par la valeur de la transparence. Ainsi les professionnels sont bousculés, amenés à justifier leur silence avec un droit les renvoyant à leur responsabilité de décision en situation.

A travers une recherche sociologique menée au sein d'un service social du travail, cet ouvrage décrypte l'espace d'incertitude et de tensions quant à ce que serait un bon usage du secret professionnel. Au-delà des seules considérations juridiques, comment les professionnels agissent quant à la révélation ou à la conservation d'informations concernant les personnes ? Qu'est-ce que le secret professionnel fait faire aux professionnels qui y sont soumis ? Face à quels types de dilemmes se retrouvent-ils ? Au nom de quoi décident-ils ? Enfin, qu'est-ce que cet usage donne à voir du secret professionnel ?



*Antoine Guillet est assistant de service social et sociologue. Il est Titulaire d'un Master 2 « Intervention et développement social » auprès de l'Université Lyon 2 au sein de l'UFR de Sociologie, Anthropologie et Sciences politiques. Il co-anime le site internet [www.secretpro.fr](http://www.secretpro.fr), site ressource sur le secret professionnel en travail social.*