

# Confidentialité vis-à-vis des clients au sein du

Production Grande-Bretagne

The London Connection  
Coordinateur: Mick Baker  
Adresse: 12 Adelaide street, LONDON WC2N 4HW  
Tel: 44 20 7766 5541  
Fax: 44 20 7839 6277  
Courriel: [m.baker@london-connection.org.uk](mailto:m.baker@london-connection.org.uk)

Tous les organismes travaillant avec des jeunes de la rue détiennent un certain nombre de politiques et de procédures clés qui régissent leurs travaux. Celle qui est peut-être la plus fondamentale est le fait que les jeunes ont le droit de parler à un membre du personnel en toute confidentialité, sans qu'aucune information les concernant ne soit divulguée sans leur permission. L'idée même du contraire apparaîtrait comme une trahison grave des jeunes et de notre code de déontologie. Mais malheureusement, la vie n'est pas si simple pour les agences qui travaillent "en première ligne" avec des jeunes sans-abri, surtout celles qui sont impliquées dans la prestation de services aux jeunes de la rue.

Au Royaume-Uni, les jeunes sans-abri ont généralement vécu dans des milieux extrêmement défavorisés. Souvent, ceci est tout simplement causé par la pauvreté. Mais dans de nombreux cas, cette pauvreté est aggravée par une vie dans des unités familiales en dysfonctionnement, où souvent des conflits avec les beaux-parents précipitent la fugue du jeune. Dans des circonstances plus extrêmes, le niveau de dysfonctionnement au sein de la famille est tel que les enfants sont retirés du domicile familiale et confiés aux soins de l'Assistance publique.

L'ampleur de ce désavantage est choquante. Des études sur les jeunes qui ont recours à nos services, réalisées par l'unité psychiatrique d'un hôpital de Londres et par "The London Connection " lui-même, ont trouvé que :

- Plus de 30% ont été élevés dans des maisons d'enfants ou par des parents adoptifs.
- 50% ont eu des troubles mentaux.
- 86% étaient sans emploi.
- 50% avaient un casier judiciaire.

Du fait du concours de circonstances les amenant à devenir sans-abri et du manque grave de logements abordables à Londres, des centaines de jeunes dorment chaque année dans les rues de Londres. Les jeunes sans-abri, et tout particulièrement ceux qui dorment "à la dure", vivent visiblement en marge de la société britannique. Dans de telles conditions, ils sont très vulnérables et risquent de devenir impliqués dans des activités qui non seulement sont très nuisibles à leurs santés physique et mentale mais aussi les mettent en conflit avec le système juridique et les autorités en général.

Basé à Trafalgar Square au cœur même de Londres, "The London Connection" est le centre d'accueil pour jeunes sans-abri (pour les 16-25 ans) le plus grand et le plus complet du Royaume-Uni. Parmi nos clients, nous comptons des jeunes récemment sans logement et d'autres qui dorment dans les rues depuis des mois, voire dans certains cas, des années. Les services comprennent café, douches et consigne, activités de travail, conseils en logement et mise à disposition d'emplois et de formations. Il existe aussi une équipe d'intervenants de rue qui est assistée par des collègues basés en bâtiment, dont notamment des spécialistes en psychiatrie et en abus de substances toxiques.

On dit actuellement dans le service public britannique qu'on peut résoudre un problème mais qu'on ne peut que gérer un dilemme. Du fait de la nature de nos services et du groupe de clients pour qui ils sont fournis, les employés du "London Connection" sont confrontés presque tous les jours à des dilemmes lors de leurs travaux avec les jeunes. Grand nombre de ces dilemmes concernent des problèmes de confidentialité vis-à-vis des clients et demandent aux travailleurs de rue et autres intervenants de première ligne de tenir compte de la pratique de l'assistance sociale et des cadres juridique, social et politique au moment de la prise de décisions. Les travailleurs de rue d'autres pays d'Europe tout comme ceux d'Haïti et du Québec sont sans aucun doute confrontés à des dilemmes similaires. Bien qu'ils se produisent dans le contexte unique de chaque pays, tous ces cadres s'appliqueront quand même.

Nous avons pensé qu'il serait très informatif de comparer comment fonctionnent la confidentialité et la pratique de l'assistance sociale dans les pays de tous nos partenaires. Pour essayer de rendre cet exercice plus intéressant, nous avons choisi un certain nombre de scénarios/dilemmes types que l'on vous demande de gérer. Bien qu'il n'y ait nécessairement pas une seule réponse "correcte", nous avons indiqué la façon dont les travailleurs de rue de "London Connection" réagiraient dans chaque cas.

NE REGARDEZ PAS LES REPONSES TANT QUE NOUS N'AUREZ PAS VOUS-MEME PRIS UNE DECISION POUR CHACUN DES SCENARIOS!!!!!!

## Les scénarios

### Scénario 1

Vous travaillez avec une jeune femme depuis un certain nombre de jours et il est évident, à vous et à vos collègues, que son comportement est de plus en plus bizarre. Tout le monde est très inquiet pour elle. Elle semble aussi être plus à l'aise avec vous qu'avec d'autres employés. Finalement, elle dit qu'elle veut vous parler mais qu'elle ne le fera que si vous ne le répétez à personne d'autre, y compris vos collègues. Acceptez-vous de le faire ?

### Scénario 2

Une femme terriblement bouleversée se rend à votre agence et veut savoir si vous avez vu ou si vous savez où est sa fille de 16 ans, Christine. Cette dernière a fait une fugue une semaine plus tôt et sa mère est manifestement très inquiète pour elle. Vous savez que Christine est à ce moment-là dans le bâtiment. Que faites-vous ?

### Scénario 3

Un nouveau foyer pour jeunes sans-abri s'est ouvert et dans le cadre de leur procédure de sélection, ils n'acceptent pas d'héberger des jeunes à moins qu'ils sachent s'ils sont hétérosexuels ou pas. En discutez-vous avec vos clients ?

### Scénario 4

Un jeune homme qui utilise votre centre depuis environ un an a de nombreuses relations sexuelles avec des jeunes femmes qui se servent aussi de votre service. Deux d'entre elles sont depuis enceintes et il sort maintenant avec une jeune femme très vulnérable. Certains membres du personnel pensent qu'il faut la prévenir des relations passées du jeune homme ou demander à ce dernier de ne plus utiliser nos services. Etes-vous d'accord ?

### Scénario 5

Vous êtes responsable de service et une spécialiste en psychiatrie vient vous voir car elle est extrêmement inquiète pour un jeune homme sans-abri, nouveau dans votre organisme, avec qui elle vient d'avoir un entretien. Au cours de l'entretien, il dit qu'il a été incarcéré pour des délits sexuels contre des enfants. Il dit également qu'il a récemment commis des délits similaires, dont la police n'est pas au courant, et qu'on le recherche pour viol. Que faites-vous ?

### Scénario 6

Des policiers se rendent à votre agence et vous demandent si vous avez récemment vu George, un jeune homme que votre agence connaît depuis un certain nombre d'années. Ils veulent l'arrêter parce qu'une touriste étrangère qu'il fréquentait récemment l'a accusé de viol. Vous savez que George utilisera probablement votre établissement dans les quelques jours à venir. Que faites-vous ? Votre réponse serait-elle la même si la police voulait le questionner pour un tout autre délit ?

### Scénario 7

Lors de vos deux dernières sessions de travail dans les rues, vous rencontrez un jeune garçon - il a manifestement moins de 16 ans - qui dort dans les rues tard la nuit. Il semble fréquenter des filles plus âgées qui sont impliquées dans l'abus de drogue et la prostitution. Il refuse que vous lui trouviez un lit dans un foyer et l'une d'elles vous dit qu'elle est inquiète pour lui parce qu'il n'a que 14 ans. Que faites-vous ? Traiteriez-vous la situation différemment s'il avait 15 ou 16 ans ?

### Scénario 8

Un certain nombre de jeunes dormant dans la rue se plaignent auprès des employés parce que Jean et Paul, deux jeunes hommes que vous connaissez, les "taxent". Ces premiers doivent

payer cette " taxe " pour éviter de se faire taper dessus. Ils n'osent pas aller à la police parce qu'ils ont peur des représailles de Jean et de Paul. Y a-t-il quelque chose que vous pouvez ou devez faire ?

#### Scénario 9

Une jeune fille qui dort à la dure et que vous essayez de reloger depuis des mois se voit finalement offrir un appartement par un organisme d'aide au logement. En chemin pour signer le contrat de logement, elle mentionne par accident que la police a un mandat d'arrêt contre elle. Que faites-vous ?

#### Scénario 10

Un autre jeune qui dormait auparavant à la rue a été placé dans un appartement par votre organisme mais vous lui rendez encore visite régulièrement pour l'aider à devenir indépendant. Au cours de l'une de vos visites, il devient évident que non seulement il utilise lui-même des drogues illicites mais aussi il se sert de son appartement pour vendre de la drogue à d'autres personnes. Il travaille aussi illégalement puisqu'il réclame des allocations pour payer son loyer, allocation auxquelles il n'a le droit qu'en étant au chômage. Que faites-vous ?

#### Scénario 11

Votre agence reçoit environ 40% de ses fonds d'un service gouvernemental pour le paiement des travailleurs de rue et d'autres membres du personnel qui sont employés pour réduire le nombre de jeunes dormant dans les rues. La stratégie du gouvernement demande à ce que vos employés inscrivent dans une base de données informatisée les noms de tous les jeunes sans-abri. Elle vous demande aussi de partager des informations concernant les clients avec la police - qui joue un rôle très positif - et des fonctionnaires. Certains employés au sein de votre agence sont très mécontents des violations potentielles de la confidentialité vis-à-vis des clients impliquée dans tout ceci. Il y a un conflit évident entre les vues du gouvernement et celles de vos employés clés. Comment gérez-vous ceci ?

### Les réponses du "London Connection"

#### Scénario 1

Non, bien qu'il serait très tentant d'accepter du fait de son angoisse. Mais vous n'avez aucune idée de ce qu'elle va vous dire et elle risque de vous dévoiler quelque chose de vital que vos collègues ou d'autres gens ont besoin de savoir. Une situation extrême récemment concernait une jeune femme résidant dans un foyer frère. Elle révéla à un travailleur qu'elle avait assisté à un meurtre commis par les deux jeunes hommes avec qui elle était. Si vous consentez à sa requête, vous vous placez virtuellement dans une position impossible. En outre, que se passe-t-il le jour où vous n'êtes pas disponible et qu'il faut que vos collègues travaillent avec elle ?

#### Scénario 2

La violation de la confidentialité ne peut pas être justifiée dans ces circonstances. Christine n'aura pas fait de fugue sans raison et il est possible qu'elle ait été maltraitée, d'une manière ou d'une autre, par sa mère ou par d'autres membres de sa famille. La politique du " London Connection " serait de prendre un message de la mère sans divulguer que vous connaissez sa fille et de dire que si Christine arrivait dans votre bâtiment, vous lui demanderiez de téléphoner ou d'écrire.

#### Scénario 3

NON. Cette question n'est justifiée que si leur condition pouvait poser un risque - déversements de fluides organiques, etc. - aux autres résidents et employés du foyer. Le foyer vit dans l'âge de l'ignorance et doit détenir des procédures standard de santé et de sécurité qui s'appliquent aux fluides organiques de tous les résidents.

#### Scénario 4

Non. L'argument invoqué par les employés qui voulaient prévenir la jeune femme ou exclure le jeune homme, était que nous avions le devoir de la protéger et, potentiellement de protéger d'autres jeunes femmes, contre le risque de grossesse non souhaitée. Bien que cette vue soit peut-être compréhensible, cette action violerait la confidentialité entre les employés et le jeune homme - qui lui aussi a ses propres problèmes - et ne tiendrait pas compte du fait que la jeune femme est capable de choisir ses moyens de contraception. La décision fut prise de discuter séparément avec les deux jeunes personnes, en termes généraux, sur l'importance de la contraception.

## Scénario 5

Cela dépend ! Un grand nombre de jeunes qui ont recours à nos services fantasment sur différents problèmes personnels. Quelquefois, ils s'inventent toute une nouvelle vie - imaginaire - parce que la leur a été tellement horrible. D'autres fois, comme dans ce scénario, leurs fantasmes seront bien moins glorieux. Les travailleurs ont besoin de juger s'ils doivent contester ces fantasmes ou pas - quelquefois c'est grâce à ces fantasmes que les jeunes arrivent à s'en sortir — et si oui, comment. Dans cet exemple, le travailleur avait beaucoup d'expérience et a cru que le jeune homme lui disait la vérité. J'étais suffisamment inquiet pour la sécurité d'autres jeunes et des femmes qui travaillent chez nous pour violer la confidentialité et téléphoner au commissariat de notre quartier - avec qui nous entretenons de très bonnes relations. Je leur ai demandé de me confirmer qu'il était bien recherché pour viol. Ce n'était qu'un fantasme.

## Scénario 6

Nous avons convenu d'informer la police dès que George retournerait chez nous. Mais nous ne voulions pas qu'on sache que nous les avons informés. Ils ont donc accepté d'attendre dehors jusqu'à ce jeune homme quitte les locaux - ils savaient à quoi il ressemblait - et ils l'ont ensuite arrêté. La police locale ne nous demandera notre aide de cette façon qu'avec des délits très graves comme celui-ci. Nous leur avons bien fait comprendre que nous conserverons notre politique de confidentialité pour des délits moins graves - à savoir vol, cambriolage, etc.

## Scénario 7

Selon la législation britannique, vous n'êtes techniquement adulte qu'à partir de 18 ans. Mais en réalité, dès l'âge de 16 ans, une personne peut quitter le domicile familiale sans que ses parents puissent l'en empêcher. Si vous avez moins de 16 ans, parents, police et services sociaux peuvent vous forcer à rentrer chez vous ou à aller dans un autre " endroit sûr " pour votre propre protection. Le " London Connection " sait à quel point ces jeunes fugueurs ont peur que ceci leur arrive. Nous savons aussi que beaucoup d'entre eux s'enfuient de familles qui les maltraitent et nous faisons donc bien remarquer à ces jeunes, plus qu'à tous autres, que nos services sont confidentiels. Nous ne divulguerons aucune information les concernant à la police, aux services sociaux ou aux parents, quelle que soit la pression exercée sur nous. Nous essayons de les aider à résoudre les problèmes qu'ils ont chez eux, quels qu'ils soient, en défendant leur cause. Mais s'ils ne retournent pas chez eux, nous finirons par leur interdire l'usage de nos services - toujours sans en informer la police - parce que nous ne voulons pas les aider à rester " à risque " au centre de Londres.

Mais... ce jeune homme est bien trop jeune et vulnérable pour que nous ne fassions rien. Nous informerions la police pour que quelqu'un aille le recueillir. Nous aurions moins tendance à le faire s'il avait 15 ans et ne le ferions certainement pas s'il en avait 16.

## Scénario 8

Nous avons informé la police de leurs noms, de ce qu'ils faisaient et des endroits dans la ville où ils effectuaient généralement leur " taxage ". Nous avons décidé qu'il était ridicule d'appliquer des principes de confidentialité à deux jeunes hommes qui exploitaient de façon brutale d'autres jeunes sans-abri.

## Scénario 9

Une grande partie de notre travail nécessite des associations avec d'autres organismes. L'efficacité de ces associations dépend d'une relation de confiance entre nous. L'agence de logement n'acceptera pas cette jeune personne tant qu'elle n'aura pas résolu ses problèmes légaux. Nous dirions donc à cette personne que nous ne pouvons pas faire semblant de ne pas connaître sa vraie situation. Nous lui conseillerions de retirer sa demande, de régler son problème légal et de faire ensuite une nouvelle demande. Si elle ne voulait pas le faire, nous nous sentirions de toute façon obligés d'avertir l'agence de logement.

## Scénario 10

Expliquez bien au jeune homme qu'à cause de ses activités, il risque de perdre son appartement et d'aller en prison. Dites-lui aussi quand vous lui rendez visite d'être un peu plus discret. Il est en violation évidente de son contrat de location et, en principe, nous devrions informer l'agence de logement de ce qui se passe - qui ensuite l'expulserait. Nous n'allons donc pas faire cela ! Ou en tout cas, pas au premier abord.

## Scénario 11

C'est une situation délicate. D'une part, la position du gouvernement est sans aucun doute bien intentionnée et des informations claires et détaillées sur les sans-abri sont nécessaires et leur serviront à long terme. Le gouvernement veut aussi voir le fruit de leurs dépenses ! D'autre part, nous ne pouvons pas convenir d'une situation dans laquelle nous partageons des informations confidentielles sur nos clients avec le monde en général. Nous sommes encore en train de résoudre ce problème.