

Publié le : 2014-04-18

SERVICE PUBLIC FEDERAL DE PROGRAMMATION INTEGRATION SOCIALE, LUTTE CONTRE LA PAUVRETE ET ECONOMIE SOCIALE

[19 DECEMBRE 2013. - Arrêté ministériel fixant le code de déontologie pour les membres du personnel des structures d'accueil pour les demandeurs d'asile. - Addendum](#)

Au Moniteur belge du 28 mars 2014, page 11174, il y a lieu d'ajouter l'annexe qui suit : Code de déontologie des membres du personnel des structures d'accueil pour les demandeurs d'asile.

Le code de déontologie que nous vous présentons est le résultat d'une concertation approfondie entre les représentants de tous les partenaires du réseau d'accueil. Il veut offrir des lignes de conduite à tout le personnel des structures d'accueil en contact professionnel avec les bénéficiaires de l'accueil. Dans la recherche d'une politique d'intégrité dynamique, il veut aider à évaluer ce qui est et n'est pas approprié. Il est basé sur un certain nombre de lignes directrices qui s'articulent autour de quatre valeurs fondamentales :

- Respect
- Orientation client
- Impartialité
- Discrétion

Ce que l'on entend par chacune des valeurs est expliquée et illustré par quelques règles de conduite concrètes. Une formulation exhaustive est exclue du fait que toutes les situations ne sont prévisibles. Idéalement, le code doit être un outil qui favorise l'autorégulation et sert de cadre commun pour faciliter le dialogue autour du thème de l'intégrité.

Ce n'est qu'en combinaison avec d'autres outils comme des séances d'information, de dilemme-training (analyse de cas) et une discussion systématique des problèmes d'intégrité au travail que le présent code de déontologie pourra jouer son rôle.

Le but du code n'est pas seulement d'aider à adapter les comportements, mais aussi d'encourager les collaborateurs à s'impliquer dans un réseau d'accueil intègre et efficace. De cette façon, tant le professionnalisme du personnel que la qualité d'accueil et de l'accompagnement en général seront renforcés.

La mise en application du code nécessitera la recherche constante d'un équilibre entre les droits et obligations des bénéficiaires de l'accueil et ceux du personnel. L'élément fondamental qui sous-tend la relation d'aide et le code est le respect mutuel avec la reconnaissance de la responsabilité de chacun.

RESPECT

L'accueil et l'encadrement se font dans le respect des spécificités de chaque résident, quelle que soit son origine. Malgré la situation de dépendance et d'incertitude dans laquelle se trouvent les résidents nous les considérons comme des personnes responsables avec d'une part, des droits fondamentaux et des libertés, et d'autre part, des devoirs.

- Vous respectez l'intégrité personnelle des résidents. Vous vous comportez de manière correcte et polie. Vous n'émettez pas de jugements de valeur, en particulier en matière de différences culturelles.

- Vous respectez la liberté d'expression des résidents, y compris en ce qui concerne la qualité des services fournis.

- Vous respectez la liberté d'agir des résidents et les choix qu'ils font quant à leur situation de séjour et leur procédure (d'asile), en tenant compte des limitations réglementaires et légales.

- Vous respectez la vie privée des résidents. Vous êtes conscient que la structure d'accueil est leur lieu de vie. Vous respectez l'autorité parentale et les droits de l'enfant.

- Vous respectez le secret de la correspondance.

ORIENTATION CLIENT

Les résidents ont droit à une prestation de service fiable et efficace. C'est pourquoi, nous leur offrons un soutien de qualité en tenant compte de leurs besoins spécifiques. La stimulation de leur autonomie et de leur responsabilité est primordiale.

- Vous êtes impliqué et vous avez une attitude d'écoute active. Dans vos rapports avec les résidents, vous tenez compte, en fonction des moyens disponibles, des difficultés spécifiques telles que le choc culturel, la perte d'identité, la perte de structure sociale.

- Vous visez la transparence et veillez à ce que les résidents sachent clairement quels services ils peuvent attendre de vous. Dans la mesure du possible, vous veillez à ce que les différences culturelles et la langue n'entravent pas la bonne communication.

- Vous êtes compétent(e) dans votre métier. Votre prestation de service est pertinente et fournie dans les délais. Vous travaillez de façon minutieuse et correcte et vous vous engagez à fournir un travail de qualité. Vous faites de votre mieux pour rester informé d'une manière optimale de la situation du résident dans les limites de votre fonction.

- Vous tenez compte de l'intérêt individuel de chaque résident tout en respectant l'intérêt général de la structure d'accueil. Dans la limite des moyens disponibles vous tentez de (faire) corriger les comportements enfreignant les limites conformément au règlement d'ordre intérieur.

IMPARTIALITE

Dans des circonstances identiques, les résidents ont droit à un traitement égal. Ainsi, dans chaque situation, vous devez exercer votre fonction d'une manière neutre et objective. Vous veillez à ce que vos éventuels intérêts personnels n'influencent pas vos actions professionnelles.

- Vous tendez à un traitement égalitaire des personnes et/ou des dossiers qui doivent être traités sur base d'une réglementation identique. Toute forme de discrimination est interdite. Par discrimination, on entend toute forme de distinction, d'exclusion, de limitation ou de préférence sur base entre autres de la nationalité, du groupe ethnique, de la couleur de la peau, de l'origine, des convictions philosophiques, religieuses ou politiques, de l'état de santé, du handicap, du genre ou de l'orientation sexuelle.

- Des préférences personnelles ne peuvent aboutir à des faveurs ou des désavantages. Cela signifie que vous devez pouvoir justifier que chaque action est basée sur des critères objectifs.

- Vous recherchez en permanence le juste équilibre entre implication professionnelle et distance professionnelle. Afin de prévenir tout (e apparence de) favoritisme et de préserver la relation professionnelle, vous évitez les relations amicales ou intimes avec les résidents. Vous ne communiquez pas vos données privées ni celles de vos collègues aux résidents.

- Vous n'acceptez pas d'avantages personnels pouvant mener à un service en retour. Cela vaut également pour les avantages bénéficiant à des amis, collègues, famille ou autres personnes. Dans des cas exceptionnels, vous pouvez accepter des cadeaux symboliques d'une valeur minimale des résidents. Vous le signalez toujours à votre responsable.

DISCRETION

Conformément à l'article 49 de la loi accueil, les membres du personnel des structures d'accueil sont tenus par un devoir de confidentialité. Ce devoir de confidentialité s'applique, entre autres, à l'information qui vous est transmise par un résident et aux initiatives que vous prenez dans le cadre de l'exécution de vos tâches.

Certaines catégories professionnelles, comme les médecins, les infirmiers et les assistants sociaux sont liées au secret professionnel comme prévu dans l'article 458 du code pénal. Ce secret professionnel est aussi applicable à toutes autres

personnes dépositaires, par état ou profession, de secrets qu'on leur confie. Le devoir de confidentialité et le secret professionnel ne sont pas des concepts simples à manier dans votre travail quotidien. C'est pourquoi il est important de bien évaluer les différents intérêts en jeu.

- En principe, vous gérez toujours de manière confidentielle l'information portée à votre connaissance durant l'exécution de vos tâches. Cela signifie que vous ne transmettez pas cette information à des tiers ou que lors de discussions sur une situation ou un résident en particulier vous en parlez sans que le résident concerné ne puisse être identifié.

- Dans certains cas, vous pouvez ou devez rompre le devoir de confidentialité et/ou le secret professionnel. Il s'agit des cas suivants :

o L'état de nécessité : la rupture du secret est nécessaire et représente la seule possibilité pour éviter un grave danger imminent. Cette appréciation est laissée au dépositaire de secrets qui raisonnablement prend conscience qu'il peut se rendre coupable d'une négligence en s'abstenant de venir en aide ou de procurer une aide à une personne exposée à un péril grave (art. 422bis du Code pénal);

o Il existe un droit de dénoncer certains délits contre ou s'il existe un danger grave et imminent pour des mineurs, si vous les avez constatés vous-même ou appris par la victime et qu'il vous est impossible d'apporter vous-même l'aide adéquate. Il s'agit ici d'un droit de dénoncer, pas d'une obligation (art. 458bis du Code pénal);

o Si vous êtes amené à témoigner auprès d'un tribunal ou d'une commission d'enquête parlementaire (droit de parole);

o Avec l'accord du résident, à condition que cet accord ait été donné de manière volontaire et explicite et que les informations partagées sont pertinentes pour fournir l'assistance adéquate au résident concerné;

o Si les parents demandent des informations sur leur enfant mineur et qu'il s'agit d'informations nécessaires à l'éducation et dans l'intérêt de l'enfant. Vous tenez toujours compte ici de la maturité de l'enfant mineur, et vous demandez, dans la mesure du possible, son autorisation.

- Dans le contexte de la structure d'accueil, vous pouvez partager des informations avec des collègues dans certaines situations particulières. Il est nécessaire que les conditions suivantes soient remplies avant de partager l'information :

- La personne avec laquelle vous partagez l'information est tenue au même devoir de confidentialité et/ou au secret professionnel;
- Cette personne travaille dans le même contexte d'assistance;
- L'information partagée est nécessaire pour l'accompagnement du résident;
- Seule l'information relevante et nécessaire est partagée;
- Le résident est averti du fait que des informations le concernant peuvent être partagées;
- Hors contexte de la structure de l'accueil, vous ne pouvez partager des informations avec des tiers qu'avec l'accord explicite du résident.

- Vous enregistrez uniquement les informations qui sont pertinentes pour la prestation de service. L'information doit être enregistrée de la manière la plus correcte possible. Il faut préciser s'il s'agit de faits, de suppositions, d'hypothèses ou de rumeurs. La date et l'identité de la personne qui enregistre l'information doivent être mentionnées.

- Vous consultez uniquement les bases de données et les documents qui sont nécessaires pour l'exécution de vos tâches.

- Vous veillez à ce que les documents contenant des informations individuelles soient toujours traités avec les précautions nécessaires.

- Vous informez le résident qu'un dossier personnel est constitué et vous lui précisez quelles données y sont enregistrées et qui a accès à ces données. Vous informez le résident de son droit à consulter son dossier.

La Ministre de la Justice,
Mme A. TURTELBOOM

La Secrétaire d'Etat à l'Asile et la Migration, à l'Intégration sociale et à la Lutte
contre la Pauvreté,
Mme M. DE BLOCK