

## AUTO-SAISINE

Faut-il dénoncer ses collègues ? Ou comment faire la différence entre délation et obligation d'information pour assurer la protection des personnes accompagnées.

### ÉVOLUTION DE LA QUESTION DE DÉPART

Il a été noté par l'ensemble des membres que le terme « dénoncer » présente un parti pris négatif, lié à son histoire. Le terme « dénoncer » n'est pas neutre, loin de là, et il est connoté péjorativement.

Ainsi, dès le premier tour de table, le terme d'« alerter » a été retenu pour remplacer celui de « dénoncer ». « Signaler » a aussi été évoqué.

« Alerter » permet de mettre en avant :

- L'**obligation légale** et réglementaire d'alerter lorsqu'il y a un dysfonctionnement dans une structure (loi Sapin II et procédure d'alerte d'AFG Autisme) ;
- Le fait de se mettre en conformité ;
- Le **professionnalisme** de la personne qui alerte ;
- Le fait qu'on alerte sur un/**des faits** et non sur une/**des personnes**.

Néanmoins, il a été souligné que le terme « dénoncer » traduit le fait que, encore aujourd'hui, passer à l'action d'« alerter » est un acte difficile pour les professionnels car :

- Le sentiment de trahison qu'on retrouve dans le terme de la dénonciation existe bel et bien et c'est ce qui bloque cette procédure-là. Des conflits de loyauté sont ressentis lorsqu'il faut alerter sur le fait d'un collègue avec qui on partage le quotidien et des valeurs ;
- Les professionnels qui ont donné l'alerte sont parfois sujets à des intimidations et représailles sur le lieu de travail (exclusion, mise en difficulté professionnelle par manque d'information, solitude dans une situation difficile avec un usager) et/ou en-dehors du lieu de travail dans le quartier/village/vallée (pneus crevés, amis/famille qui tournent le dos) ;
- Les professionnels ont des doutes sur le moment où il faut alerter, le motif, etc.

Le Comité de réflexion éthique rappelle fermement que ne pas alerter est une faute professionnelle, un manquement à la loi/au règlement. Ne pas alerter revient à se rendre complice.

La question ne serait donc pas « doit-on » mais plutôt : « **Comment** » alerter ?

### POSTURE RETENUE

Certains faits représentent une zone grise pour les professionnels. Par exemple, le fait de frapper déclenche un comportement d'alerte immédiat alors que le fait de crier pas forcément. Il existe d'une part des niveaux de faits maltraitants, et d'autre part, une banalisation de certains comportement maltraitants (ex : cris). Sur la base de quoi déclencher une alerte ?

Le lien est alors clairement établi entre alerte et bientraitance : des personnes accueillies et des professionnels. Ces deux aspects appellent le développement d'une posture professionnelle aussi *robuste*, consistante, que prenant en compte la complexité du réel.

Le Comité de réflexion éthique formule alors un besoin en *éducation* des professionnels sur les comportements d'alerte. Dans une organisation, l'éducation passe par la formation, l'information, la diffusion d'une culture. Ce sont ces éléments qui progressivement vont faire évoluer les mentalités par rapport à l'alerte, les consciences des situations et des faits limites, et des comportements qui ne tremblent plus. L'ensemble des membres s'est alors orienté vers l'objectif suivant : « Consolider les comportements d'alerte ».

Pour *éduquer* au comportement d'alerte, il faut développer une *culture* de l'alerte dont les lignes directrices seront les suivantes :

#### 1. Professionnalisme et cadre juridique

- Développer une conscience professionnelle ;
- Rappeler l'enjeu de sécurité.

#### 2. Interrompre le silence

- Se prémunir du silence organisationnel ;
- Débusquer l'implicite et le latent ;
- Ne pas pouvoir couvrir/être complice ;
- Accompagner et protéger ceux qui ont le courage de prendre la parole.

#### 3. Rapport à l'erreur et à la faute

- Plutôt que de punir le comportement pas souhaitable, encourager les autres ;
- Prévoir le relais lorsqu'on a peur, qu'on est à bout, et apprendre à le sentir arriver ;
- Ne pas punir les erreurs ;
- Mais rappeler qu'une erreur répétitive devient une faute ;
- Avoir des référents, mais pas des objecteurs de conscience\*.

#### 4. Lien avec la bientraitance

- L'éducation à l'alerte est liée à l'éducation à la bientraitance ;
- Aucune tolérance sur la maltraitance mais bienveillance ;
- Apprendre à faire face à la violence sans être violent soi-même ;
- Mettre du sens dans le concept de bientraitance ;
- Acquérir collectivement une meilleure compréhension de l'autisme.

## 5. Être en alerte

- Voir les erreurs et les fautes ;
- Les traiter à leur juste mesure ;
- Savoir donner l'alerte.

### **PISTES D'ACTION / EXPÉRIMENTATIONS**

Si l'alerte est un devoir, dans les faits, le moment, la façon, la cause pour laquelle on doit alerter, ne sont pas toujours évidents. Les possibles repréailles formelles et informelles restent un frein. La procédure existe mais le recours y est difficile.

De quoi la procédure a-t-elle besoin pour vivre bien : avant, pendant, après ? L'ensemble des pistes d'actions visent à consolider les comportements d'alerte.

Elles pourront être expérimentées en prenant garde à ne pas ajouter une couche de complexité artificielle à l'organisation.

#### Anticiper les raisons d'alerter

- Point rapide mais régulier à l'ordre du jour des réunions de service :
  - ✓ Lien avec la charte de la bientraitance.
- Code d'alerte pour les professionnels : vert (ok) orange (difficulté) rouge (besoin d'aide) ;
- Formation :
  - ✓ Les RP auront une information sur la procédure d'alerte ;
  - ✓ Formation des directions, ajout au bloc essentiel ;
  - ✓ Axées plutôt « mise en pratique », analyse de situation, exercices pratico-pratiques.

#### Comment doit-on signaler

- Apporter de la guidance sur les raisons et le moment d'alerter, répondre à la question « sur la base de quoi ? » :
  - ✓ Point rapide mais régulier à l'ordre du jour ;
  - ✓ Mini-formation sur les niveaux de gravité ;
  - ✓ Affichage, exemple du « violentomètre » ;
  - ✓ Systèmes de vidéosurveillance (plutôt bien acceptés).
- Communiquer sur « à qui ? » :
  - ✓ Beaucoup d'instance existent dans les structures. Mais aucune vraiment unifiée et formalisée sur la bientraitance :
    - Référents alerte à qui s'ouvrir dans un premier temps, en toute confiance, pour évaluer le niveau de gravité et le recours à la procédure.

### Comment traiter l'alerte

- Confidentialité, même si dans les faits elle est relative (recouper équipe et heure de la situation signalée est souvent facile) ;
- Cartographie des parties prenantes (qui existe dans la procédure) en y ajoutant si c'est pertinent l'item des « intérêts » des parties en cause.

### Sur la question des représailles

- Équipe d'encadrement : à soutenir, renforcer, dissoudre, renouveler, déplacer ;
- Compte-rendu d'entretien ;
- Responsabilité de la direction qui doit être soutenue : coaching bienveillance ou référent bienveillance.