










## Quelles précautions prendre dans la transmission et l'échange d'informations concernant une personne accompagnée ?

### *Synthèse de l'avis*

*Deux conditions s'imposent dans une transmission ou dans un échange d'informations concernant une personne accompagnée:*

- *Que l'information soit respectueuse de la personne accompagnée*
- *Que l'information soit utile à son projet de vie.*

*Pour respecter ces conditions il est nécessaire de se donner certaines assurances:*

- 1  *Se donner les moyens de recueillir au mieux le consentement de la personne accompagnée*
- 2  *Respecter le secret professionnel ...qui est le secret de la personne...*
- 3  *Respecter la confidentialité tout en évitant la dissimulation d'informations*
- 4  *Définir les informations utiles et pertinentes*
- 5  *Discerner les informations à échanger et les informations à protéger*
- 6  *Respecter des principes dans l'informatisation*
- 7  *Assurer le droit à l'oubli*

### **ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE DANS L'ECHANGE D'INFORMATIONS :**

Faire partie d'une équipe de professionnels ne saurait seul justifier le libre accès à toutes les informations contenues dans le dossier. Dans le respect de la personne accueillie ou accompagnée, l'élaboration conjointe d'un projet personnalisé n'entraîne pas systématiquement un partage exhaustif des informations. L'échange d'informations dans les pratiques de travail social doit être un moyen - non une finalité -, un levier pour de meilleures réponses, - non une charge -. Il ne doit en aucun cas être automatique et il ne saurait être systématique. Il doit être toujours maîtrisé. C'est un outil, un instrument de travail qui doit être compris et appréhendé à partir de l'objectif d'une approche cohérente de la situation des personnes.

Le partage de cette information entre professionnels habilités ne doit concerner que ce qui est nécessaire et suffisant. Or on constate une pression constante pour l'exhaustivité des données, au prétexte que tout savoir permettrait soit un pilotage plus efficace, soit une action plus adéquate. Il ne faut pas confondre excès et pertinence de l'information.



## *1 Comment se donner les moyens de recueillir au mieux le consentement de la personne accompagnée*

Il est utile de rappeler que les informations relatives à une personne accompagnée sont sa propriété et n'appartiennent pas aux professionnels qui n'en ont connaissance qu'à des fins limitées dans le temps et dans un domaine d'action. La protection de la vie privée, affirmée en 1948 par la Déclaration universelle des droits de l'homme et, en France, par l'article 9 du Code civil concerne tous les citoyens handicapés ou non.

Compte tenu de la vulnérabilité des personnes accueillies au sein de l'association APEI de Thionville toute information concernant une personne accompagnée ne peut être partagée qu'avec son accord ; la recherche de ce consentement doit être systématique et être réalisée selon les principes suivants :

Le consentement recueilli (ou l'absence de consentement) ne peut être considéré comme implicite, certain et définitif. Il est possible qu'il soit fonction de la manière dont il est recherché (formulation du questionnaire, personne ayant formulé la question, personne(s) présente(s), sensibilité aux influences, contexte de l'échange, trouble de l'humeur...). **Ce consentement doit être réinterrogé régulièrement et de différentes manières.**

Dans le cas où l'expression du consentement est impossible (personnes non communicantes et en l'absence de représentant légal), les professionnels doivent s'interroger sur ce qu'elle pourrait souhaiter. Pour cela, ils doivent confronter leur vision, leurs représentations avec d'autres, parmi l'équipe et les proches.

La même recherche de consentement doit avoir lieu à l'égard des familles et des proches des personnes accompagnées dès lors qu'elles souhaitent confier une information à un professionnel. Dans ce cadre, il est possible à tout moment de rediscuter la pertinence du partage d'une information.

## *2 Garantir la protection de la vie privée par le secret professionnel*

La finalité du secret professionnel est la protection de la vie privée de la personne et la garantie d'une relation de confiance usager / professionnel. Le secret n'est jamais opposable au principal intéressé : il sert à protéger la personne accueillie ou accompagnée, et seulement de manière exceptionnelle le professionnel. Le code pénal prévoit que l'on est soumis au secret professionnel notamment par mission. Tous les professionnels, quel que soit leur métier sont astreints au secret professionnel lorsqu'ils exercent dans un établissement ou service intervenant auprès des personnes handicapées (relevant de l'article l312-1 du casf). C'est le cas de tous les professionnels de l'APEI de thionville.

La loi oblige la dénonciation de certains faits lorsqu'il s'avère indispensable d'assister une personne en péril. L'information divulguée doit être en lien avec la mission professionnelle.

Depuis la loi santé du 26 janvier 2016, le partage d'informations est autorisé entre professionnels de santé et professionnels du médico-social ou du social. Cette loi prévoit plusieurs conditions : un professionnel peut échanger avec un ou plusieurs professionnels identifiés des informations relatives à une même personne prise en charge à condition qu'ils participent tous à sa prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou au suivi médico-social et social. Cette loi, très récente, ne définit pas la notion de « strictement nécessaire », ce qui signifie qu'il appartient au professionnel de le définir au cas par cas. Il conviendra de consulter le décret d'application de cette loi qui permettra sans doute de mieux cerner les limites de ces échanges.



### 3 *Comment respecter la confidentialité tout en évitant la dissimulation d'informations*

Les professionnels, dans un souci d'efficacité et de pertinence prônent souvent la transparence du partage d'informations comme une nécessité. La transparence est indispensable pour éviter toute accusation de dissimulation mais être transparent ne dispense pas d'être pudique, discret et respectueux des personnes.

Pour les personnes accompagnées et pour les professionnels, les informations jugées confidentielles ne sont pas nécessairement les mêmes. Ainsi, pour un usager, l'existence d'une relation amoureuse peut revêtir un caractère plus confidentiel qu'une maladie dont il souffre. Il devient alors judicieux de vérifier le caractère confidentiel des informations auprès des personnes *elles mêmes* plutôt que de le déduire de ses propres représentations.

### 4 *Définir les informations utiles et pertinentes, points de repère*

Pour résister à la tentation de l'exhaustivité dans la transmission d'informations, il est intéressant de les sérier en fonction de leur utilité et de leur pertinence.

L'information est utile lorsqu'elle abonde et précise l'un des volets social, éducatif, médical ou thérapeutique du projet de la personne accompagnée. Elle est nécessaire aux professionnels concourant aux accompagnements pour la compréhension de la situation et la réalisation de leurs tâches. Elle est pertinente en ce qu'elle apporte une plus-value par rapport aux informations déjà détenues par les professionnels.

S'interroger globalement sur l'utilité et la pertinence des informations à transmettre de manière systématique (par exemple au travers de formulaires et de procédures) ne dispense pas de se poser la question pour chaque personne accompagnée et dans chaque situation en tenant compte de la singularité de chacun.

La pertinence s'évalue par le professionnel au regard de quatre principes :

- le principe d'autonomie : l'importance du secret pour la personne accompagnée
- le principe de bienfaisance : l'intérêt à la transmission de l'information pour l'accompagnement de la personne
- le principe de non malfaisance : l'intérêt du secret sous l'angle des conséquences de sa révélation
- le principe de justice : l'intérêt des tiers

### 5 *Comment discerner les informations à échanger et les informations à protéger*

A l'heure actuelle, chaque établissement ou service de l'APEI a élaboré ses propres formulaires supports de transmission d'informations ainsi que quelques formulaires communs à plusieurs structures (par exemple les informations concernant les stagiaires d'IMPro en ESAT).

Il est important de rappeler qu'avant d'être exploitées, les données sont exprimées, recueillies, écrites. Une information n'est pas toujours comprise de la même manière par celui qui la donne et par celui qui la reçoit. C'est d'autant plus vrai au travers des écrits. Les écrits ne permettront jamais de présenter toute la complexité d'une situation. Les échanges verbaux favorisant la confrontation, l'expression de différentes représentations sont indispensables à la compréhension des situations.



Dès lors que l'on échange et partage des informations, il s'avère nécessaire de se poser des questions préalablement :

- Où situer la limite entre obligation de se taire et nécessité de parler ?
- La personne accompagnée est-elle informée des informations que les professionnels vont transmettre et de leur usage ?
- Quel est l'objet du partage d'informations ? Ce partage d'informations doit-il servir une concertation ou aboutir à une décision ?
- A qui doit-on transmettre l'information ? Les personnes autour de la table sont-elles tenues au secret professionnel ? Les destinataires sont-ils habilités à recevoir ces informations ?
- Que vont devenir les informations transmises ? Vont-elles rester à un stade oral ou vont-elles servir de support à un rapport écrit ou informatisé ?

## 6 *Informatiser le partage d'information : des principes à respecter*

Jacques Fauvet, ancien président de la CNIL, notait que l'informatique engendre trois grandes tentations :

- « la mise en mémoire d'un nombre toujours plus important d'informations personnelles,
- la conservation de ces informations au-delà de la durée nécessaire à la finalité d'un traitement particulier,
- et l'interconnexion de fichiers,

la combinaison de ces procédés conduisant à un resserrement des contrôles sur les personnes par le biais d'une sorte de « toile d'araignée informatique ».

L'association gagnera à associer les professionnels concernés à l'élaboration d'un guide méthodologique relatif au dossier, en tenant compte de : l'expression des besoins des différents professionnels ; des outils préexistants ; du fonctionnement de l'établissement. Il peut notamment être présenté au Conseil de la Vie Sociale afin de recueillir l'avis des personnes accueillies ou accompagnées.

Le droit d'accès aux données personnelles est réservé aux seules personnes concernées (notion d'informations nominatives, d'où l'importance d'expurger des dossiers les informations concernant d'autres personnes).

Comme la technologie génère sa propre combinatoire, l'informatique tend à imposer sa propre logique de découpage en tâches (selon des critères d'efficacité et d'utilité immédiate) sans jamais pouvoir prendre en compte la totalité, voire la complexité, de la démarche de l'intervention sociale. Cette « réduction » de l'action sociale et le risque de « mise en normes » craint par les travailleurs sociaux, est réel lorsque la mise en œuvre locale ou institutionnelle de l'informatisation leur fait perdre toute latitude de diagnostic, toute autonomie technique, toute relation humaine personnalisée.

La Convention pour la protection des données à caractère personnel du Conseil de l'Europe, du 28 janvier 1981 pose plusieurs principes :

- principe de loyauté (recueillir et traiter les informations selon des principes loyaux et licites) ;
- principe d'exactitude (vérifier l'exactitude des données et s'assurer de leur mise à jour) ;



- principe de finalité (justifier la finalité de la création du logiciel - les informations enregistrées doivent être conformes à cette finalité, elles ne doivent pas être utilisées dans un but différent, elles doivent être effacées ou anonymisées quand les objectifs sont atteints) ;
- principe de publicité du traitement (il doit être connu du public) ;
- principe d'accès individuel (accès à ses propres données, rectification, destruction) ;
- principe de sécurité.

## 7 *Le droit à l'oubli*

La conservation et l'archivage du dossier social ne constituent pas un problème secondaire obéissant simplement à de simples questions matérielles : il s'agit également de la protection des personnes et du respect des principes éthiques du travail social. Il faut concilier le devoir de mémoire et le droit à l'oubli, et parfois il peut y avoir conflit entre ces deux impératifs.

Le droit à l'oubli permet à un individu de demander le retrait de certaines informations qui pourraient lui nuire sur des actions qu'il a faites dans le passé. L'application de ce droit nécessite une action directe sur l'effacement des données et permet de lutter activement contre toute forme de stigmatisation et de garantir à chacun le droit à l'erreur, fondement de tout travail éducatif.



## BIBLIOGRAPHIE :

- Les formulaires et procédures qualité de l'APEI de Thionville,
- L'article « Secret professionnel et partage d'informations: les nouvelles dispositions de la loi Santé 2016 » par Jeanne Capodano, Juriste spécialisée, médiatrice, consultante et formatrice in <http://www.jeanneapodano.com/secret-professionnel.html>
- «L'avis de la commission éthique et déontologique du CSTS (Conseil Supérieur du Travail Social) « Informatique en action sociale au regard de l'éthique » publié en octobre 2009,
- La synthèse du rapport « Le partage d'informations dans l'action sociale et le travail social » remis à Madame la Ministre Marisol Touraine, Présidente du CSTS présenté en 2013,
- Le « Guide pour les établissements sociaux et médicosociaux - Le dossier de la personne accompagnée, recommandations aux professionnels pour améliorer la qualité » produit par le Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité en juin 2007,
- Un mémoire de l'EHESP (Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique), intitulé « L'impact organisationnel de l'informatisation du dossier de la personne accompagnée dans le secteur médicosocial », rédigé par Elsa Boubert en décembre 2010,
- Le livre « Ethique et travail social - une recherche de sens », par Brigitte Bouquet, 2<sup>e</sup> édition réactualisée en 2012, et notamment les chapitres 5 « Ethique, confidentialité, secret » et 6 « Les NTIC dans l'action sociale : le pari de l'éthique et de la technologie »
- La Recommandation de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM : « Le partage d'informations à caractère secret en protection de l'enfance »
- L'article « Le secret professionnel des travailleurs sociaux » in ASH du 20 juin 2008 – supplément au n° 2563
- L'article « Le partage d'infos : nouvelles pratiques, nouvelles problématiques » Annick GRESSET-VEYS in La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation, n° 47, mars 2009
- L'article « Entre informations à caractère secret et informations à caractère confidentiel : comment s'y retrouver ? » par Antoine GUILLET in <http://secretpro.fr/blog/antoine-guillet/secret-professionnel/informations-caractere-secret-confidentiel>