

# Le référent de parcours et les enjeux du partage d'informations

## PLAN

### Rappel du contexte national

#### **1. Le référent de parcours : une démarche professionnelle pour les situations complexes**

1.1 Quel professionnel comme référent de parcours ?

1.2 Réflexion autour de la complexité

#### **2. Coopération référent de parcours/personne accompagnée : des relations professionnelles revisitées**

2.1 La place centrale de la personne accompagnée

2.2 Quelle éthique de la relation « référent de parcours / personne accompagnée » ?

2-3 Le référent de parcours et les autres intervenants

#### **3. Repenser le nécessaire portage institutionnel**

3.1 La pratique du partage d'informations dans et hors réunions

3.2 Un engagement éthique des institutions

### **Préconisations**

## **Rappel du contexte national**

La mise en œuvre de la démarche de référents de parcours est un axe fort de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté que l'ensemble des départements s'est engagé à mettre en œuvre dans la période triennale 2019-2021. Cette démarche ambitionne deux objectifs distincts mais complémentaires : d'une part garantir un accompagnement social global, renforcer la participation des personnes et des familles accompagnées leur permettant d'accéder à leurs droits, et d'autre part d'améliorer la coordination des partenaires et le partage d'informations. L'ensemble de la démarche doit être accompagnée d'une véritable réflexion sur le sens et les valeurs du travail social. Les départements dans le déploiement de cette démarche peuvent s'appuyer sur le guide d'appui à la mise en œuvre de la démarche du "Référént de parcours"<sup>1</sup> qui apporte un éclairage pertinent pour une mise en œuvre efficace.

Toutefois, le partage d'informations, dans cette démarche, se conçoit dans un cadre particulier en présence simultanée des personnes ou familles accompagnées et des partenaires. Les écrits produits jusqu'à présent par la Commission Éthique et Déontologie concernaient le partage d'informations entre professionnels en dehors de la présence des personnes accompagnées. Le cadre éthique et déontologique décliné dans ces différentes productions reste le point de référence relatif au partage des informations relevant de la sphère privée des personnes accompagnées. Pour autant, la base de la démarche de référent de parcours s'appuyant sur la co-construction personne accompagnée/ référent de parcours/partenaires est de nature à réinterroger certains aspects éthiques du partage de l'information.

## **1. Le référent de parcours : une démarche professionnelle pour les situations complexes**

### 1.1 Quel professionnel comme référent de parcours ?

Il convient tout d'abord de rappeler que le référent de parcours n'est pas un intervenant de plus dans l'accompagnement de la personne, mais qu'il est au contraire désigné parmi les intervenants déjà actifs auprès d'elle. Il n'occupe pas une position de surplomb, et n'a pas de rôle hiérarchique sur les autres intervenants, son rôle est centré sur une approche globale de la situation, la coordination et la cohérence des interventions.

Le guide national « Référént de parcours » détermine le profil de ce professionnel comme étant naturellement issu des professions sociales voire médico-sociales. Ainsi, *"Les travailleurs sociaux sont naturellement désignés pour être des référents de parcours auprès des personnes accompagnées et mettre en œuvre cette démarche en raison des compétences acquises dans le cadre de leur cursus de formation" .../... "Les expérimentations montrent que, majoritairement, ce rôle a été exercé par des assistants de service social (en particulier ceux qui exercent en polyvalence), des conseillers en économie sociale et familiale et, de façon plus anecdotique, par d'autres intervenants, tels que puéricultrices, techniciens de l'intervention sociale et familiale (TISF) ou encore référents uniques chargés d'accompagner les allocataires du revenu de solidarité active (RSA) »*

Le rôle de référent de parcours peut toutefois être assuré par d'autres catégories de professionnels, dès lors que la personne accompagnée est invitée à désigner elle-même l'intervenant qu'elle souhaite parmi les professionnels qu'elle rencontre. Le guide précise qu'« *il convient de s'assurer que la personne va pouvoir bénéficier d'un véritable accompagnement et donc d'être vigilant à ce que le professionnel désigné fasse partie du champ social et/ou médico-social, soit en capacité d'exercer ce rôle, dispose des compétences requises et accepte ce rôle qui lui est attribué* »

Selon leur appartenance professionnelle, institutionnelle et leur « métier », les référents de parcours n'ont pas tous les mêmes obligations. Ainsi dans le cadre du partage d'information tous les professionnels n'ont pas les mêmes devoirs. Certains sont soumis au secret professionnel par profession et/ou par mission, d'autres ont une obligation de discrétion professionnelle. C'est à dire l'obligation à l'égard des personnes de respecter la confidentialité des informations ou des documents les concernant. L'enjeu du partage d'informations pour le référent de parcours réside autant dans la détermination avec la personne accompagnée des informations à partager que dans les modalités de circulation des informations entre les acteurs et la personne accompagnée lors de l'instance partenariale. Toutefois, dans le cadre du parcours de cet accompagnement spécifique, le partage des informations se diffuse en dehors des temps formalisés. Le rôle de « chef d'orchestre », de coordonnateur, conduit le référent de parcours à s'interroger sur sa fonction et sa posture, afin d'être garant de la nature et des modalités du partage des informations.

## 1.2 Réflexion autour de la complexité

Le guide national "Référént de parcours" définit clairement le périmètre de la démarche dans laquelle la situation de la personne est associée à la notion de complexité : « *La complexité se traduit par le cumul de difficultés, par une pluralité d'intervenants sociaux avec parfois une juxtaposition des accompagnements, ou encore des situations d'urgence nécessitant un effort de coordination dépassant les modalités de concertation habituelles* ».

D'un point de vue étymologique, les racines du terme complexité sont doubles : "plier avec" entrelacer" (latine) et "ce qui est tissé ensemble" (indo-européen) c'est à dire une complexité de facteurs (plexus).

Est-ce à dire qu'une situation complexe est par nature une situation compliquée ?

La complexité ne suppose pas forcément qu'elle soit contraignante, problématique ou douloureuse, contrairement à ce qui apparaît « compliqué ». Sur ce point, « compliqué » et « complexe » sont deux mots souvent amalgamés alors qu'ils renvoient à deux notions très différentes.

Ainsi, le terme de « compliqué » nous renvoie à la nécessité de compréhension qui passe par un processus en deux étapes : d'abord faire le tri en isolant chaque élément en notion(s) simple(s), pour ensuite les assembler. Ce mécanisme de compréhension vise à clarifier la situation afin d'activer des capacités d'action et à trouver des pistes de solutions.

Lorsqu'il explicite « la pensée complexe », Edgar MORIN fait une distinction explicite entre la pensée binaire et la pensée dialogique<sup>2</sup>. Ainsi :

- ↳ La pensée binaire est obligatoirement réductrice dans la mesure où elle impose de choisir entre plusieurs options pouvant être d'égale légitimité : la pensée est formulée en termes de « ou ceci », « ou cela ».
- ↳ La pensée dialogique est obligatoirement complexe, dans la mesure où elle concilie plusieurs aspects, à priori incompatibles : la pensée est formulée en termes de « et ceci », « et cela » et « *qui consiste à faire jouer ensemble de façon complémentaire des notions, qui prises absolument, seraient antagonistes et se rejetteraient les unes sur les autres* »<sup>3</sup>.

Ainsi, la « complexité », par sa richesse et l'imbrication des éléments qui la composent, nous conduit à produire de l'intelligence collective, à intégrer les mouvances et à participer à un processus de création. De ce fait, elle relève d'un ensemble qui ne va pas de soi et qui n'obéit pas à une logique évidente. Elle est un « *ensemble qui résiste, du fait de sa composition, à une compréhension immédiate* »<sup>4</sup>. La complexité intègre des incertitudes et des indéterminations, c'est-à-dire une part d'aléatoire. Elle relève de l'imprévisibilité : le problème n'est pas calculable, la solution n'est pas prédictible parce que le comportement n'est pas prévisible. La complexité est multi-dimensionnelle puisqu'elle compte nombre d'éléments entrant en considération, tous mêlés, mélangés et s'inscrivant dans une multiplicité de relations et d'interactions. Elle est un tout qui est plus que la simple somme de ses parties. Pour autant, elle exige de ne pas déconsidérer les éléments du tout, aucun ne pouvant être isolé de son contexte ou

du système auquel il appartient<sup>5</sup>. Le questionnement alors s'enrichit : le sujet est-il complexe intrinsèquement, c'est-à-dire en raison de sa nature, de ses composantes propres ou la complexité du sujet est-elle le résultat des interactions qu'il entretient avec le contexte économique, politique, culturel, familial etc. ?

La complexité est une notion familière pour le travail social. Les personnes accueillies, accompagnées par les travailleurs sociaux sont généralement aux prises avec une situation qu'elles ne peuvent pas résoudre seules, car elles sont confrontées à des contradictions, des ambivalences ou encore des impasses qui les conduisent à solliciter l'aide d'un tiers. La prise en compte de la complexité est une des composantes de base du métier de travailleurs social. Elle permet d'accompagner la personne à identifier ses enjeux, à dénouer ses conflits internes ou externes et à cheminer afin de chercher, trouver des solutions réalistes et acceptables pour elle.

## 2. Coopération Référent de parcours/personne accompagnée : des relations professionnelles revisitées

### 2.1 La place centrale de la personne accompagnée

Le postulat qui prévaut à la démarche de référent de parcours réside dans le fait qu'il convient « *d'élaborer un projet avec la personne* »<sup>6</sup> et non pour elle. Ce principe ne fait que réaffirmer le concept de l'accompagnement en travail social qui tend, par cette intervention, à permettre à toute personne d'exercer par elle-même un contrôle plus grand sur sa vie, à la soutenir dans ses efforts pour trouver la réponse à ses problèmes et se projeter dans l'avenir selon ses choix. Ainsi, pour que ce type d'intervention sociale proposé soit librement consenti, négocié et contractualisé, il nécessite qu'une relation de confiance entre le référent de parcours et la personne puisse s'instaurer sur la base d'une large communication du sens de cette démarche, de la plus-value qui en découle pour la personne, et de la place centrale qu'il convient que la personne accompagnée occupe au milieu des autres intervenants. Cette démarche qui s'établit au départ dans la dualité entre le référent de parcours et la personne accompagnée se conçoit dans le « faire ensemble ». C'est à dire qu'elle nécessite des échanges sur les attentes réciproques, les projets de la personne et le rôle du professionnel ; ceci dans un processus qui peut prendre du temps afin que la relation de confiance s'établisse. La place centrale de la personne accompagnée se manifeste aussi dans la conception qu'elle a du partage des informations relatives à ses projets, à ses freins qui relèvent bien évidemment de sa sphère privée et intime. C'est à dire qu'elle peut souhaiter communiquer des informations que le professionnel ne se serait pas autorisé à partager, ou au contraire ne pas vouloir aborder des éléments qui pourtant paraissent important aux yeux du professionnel pour la compréhension de la situation.

### 2.2 Quelle éthique de la relation référent de parcours / personne accompagnée ?

La posture attendue pour la mise en œuvre de la démarche (clairement précisée dans le guide national) recommande une attitude de "côte à côte" plutôt que de "sachant/non-sachant", puisque la personne accompagnée est à une place centrale dans le réseau des interactions des professionnels. De ce fait, le positionnement du référent de parcours s'inscrit donc dans une co-construction, avec la personne accompagnée, de son projet de vie. Cela implique pour le référent de ne plus penser que sa compétence professionnelle dépend de sa propre et unique capacité à résoudre les problèmes de la personne. Aussi, la relation référent de parcours/personne accompagnée nécessite en amont de la démarche un temps de réflexion et d'accompagnement pour préciser le sens et la singularité de la place de chacun dans le «

tandem » constitué. Si on se recentre sur le partage des informations, cela nécessite d'interroger le périmètre des informations à partager et leur lien avec le projet recherché par la personne. Il peut s'agir aussi de voir le partage d'informations « en creux » c'est à dire que le référent de parcours puisse inviter la personne à déterminer les informations qu'elle ne veut absolument pas partager.

Le référent de parcours, choisi par la personne, est conduit à assumer une responsabilité légale (devoir de discrétion, secret professionnel par profession ou par mission) au regard des informations qui sont partagées. Cela peut le conduire à rencontrer des dilemmes éthiques face à ce qu'il sait, à ce que la personne souhaite que les intervenants sachent ou ne sachent pas et à ce que les intervenants souhaitent ou ne souhaitent pas partager.

Il est également nécessaire de rappeler que :

- ↳ Contrairement aux idées communément exprimées, ce n'est pas le recueil exhaustif d'informations sur une personne, (ses choix, ses comportements, son histoire etc.) qui permet de construire un diagnostic partagé pertinent et efficient en vue de résoudre une problématique sociale. Un diagnostic partagé suppose de prendre également et surtout en compte le savoir expérientiel de la personne, sa vision de la situation et les projets qu'elle formule.
- ↳ La personne reste propriétaire des informations qui la concerne et a le droit que "tout ne se sache pas" au nom de l'efficacité de l'intervention. Le rôle du référent de parcours, comme de tout travailleur social, est d'accompagner la personne dans ses décisions, et notamment en l'aidant à évaluer les conséquences des informations qu'elle souhaite ou non partager, et exercer ainsi un consentement éclairé.
- ↳ La personne a le droit d'être clairement informée du contenu des informations partagées qui la concerne afin qu'elle puisse faire valoir ses droits (d'opposition, de rectification notamment).

La place centrale du référent de parcours aux côtés de la personne accompagnée et des autres intervenants repose donc sur le principe d'une information partagée entre professionnels au service du projet construit avec elle.

## 2-3 Le référent de parcours et les autres intervenants

En coordonnant l'ensemble des intervenants sociaux, le référent de parcours est conduit à recueillir des informations détenues par chacun d'entre eux, et à échanger des informations avec ces derniers.

Le référent de parcours doit répondre aux nécessités du partage d'information tout en veillant à garantir le droit des personnes quant à la protection de leur vie privée et en respectant la réglementation relative à la discrétion professionnelle et au secret professionnel. Pour ce faire, il doit s'appuyer sur des principes déontologiques et le cadre fixé par la loi, mais il doit aussi conduire une réflexion éthique, car c'est grâce à ce questionnement qu'il sera en mesure de dépasser les tensions inhérentes à des objectifs contradictoires, voire paradoxaux.

- ↳ De quelles informations disposent les autres partenaires ? est-ce suffisant pour conduire leur action ?
- ↳ La personne concernée a-t-elle donné son accord ? Que sait-elle de ce qui est dit de sa situation et des informations qui sont partagées ?
- ↳ Comment apprécier la pertinence des informations partagées : apportent-elles une plus-value à l'action des intervenants, ou au contraire sont-elles un obstacle à l'avancée du projet ?
- ↳ Comment être garant auprès de la personne que toutes les informations partagées le sont avec son consentement ?

Parallèlement à ce questionnement, le référent de parcours doit pouvoir aussi s'appuyer sur un cadre défini institutionnellement. Cette démarche ne s'improvise pas et nécessite comme l'indique le guide un travail préalable de concertation avec les partenaires du territoire potentiellement amenés à s'inscrire dans cette démarche. Ce temps en amont permet de clarifier différents points et d'arrêter de manière

concertée des modalités de fonctionnement qui garantiront notamment un échange d'informations respectueux du droit des personnes.

Il s'agit en particulier de fixer des modalités de fonctionnement quant au partage d'informations.

Ces modalités seront portées à la connaissance de la personne accompagnée. Sur cette base, le référent de parcours reste garant du respect des choix exprimés par la personne et du périmètre du partage d'information.

### 3. Repenser le nécessaire portage institutionnel

#### 3.1 La pratique du partage d'informations dans et hors réunions

La position du référent de parcours est elle-même complexe, notamment dans la prise en compte des informations recueillies et partagées. Avec la personne, il s'appuie sur un diagnostic global de sa situation, de ses besoins, de ses souhaits. En accord avec elle il coordonne les interventions sociales ; il garantit la continuité du parcours d'insertion et la cohérence de l'accompagnement global et il assure le suivi de sa situation. Il se coordonne avec l'ensemble des intervenants sociaux et vérifie la cohérence des interventions de chacun dans le respect du plan d'action.

Le sens et les limites du partage de l'information renvoient aux travaux de la Commission Ethique et Déontologie du Travail Social (CEDTS, mai 2017) : "Le partage d'informations à caractère secret dans les commissions traitant des situations de personnes accompagnées"<sup>7</sup>. Il y est rappelé que le partage d'informations en commission "*se fait avec discernement et tact de façon* :

- ↳ *Proportionnée aux enjeux, ni insuffisant (en refusant sans justification de communiquer une information essentielle) ni excessif (en dévoilant des données non nécessaires ou en ajoutant des commentaires) ;*
- ↳ *À respecter la vie privée, la dignité, la singularité, l'intimité des personnes concernées, et à favoriser leur capacité d'agir et leur autonomisation".*

Au-delà de la posture professionnelle qui prévaut au partage d'informations, trois limites s'imposent :

- ↳ Recueillir des informations pour une autre finalité ou dans un autre cadre (ce qui vaut détournement répréhensible) ;
- ↳ N'utiliser des informations à caractère personnel, confidentiel ou secret et qui avaient bénéficié du consentement éclairé de la personne accompagnée qu'en raison d'une nécessité de partage durant la commission ;
- ↳ Ne pas exploiter, conserver, diffuser de telles informations en dehors de la commission.

Ces préconisations du partage de l'information sont en partie réinterrogées en raison du principe de participation de la personne accompagnée aux instances de régulation.

Ainsi, sa participation directe et active à la réunion partenariale a un impact immédiat sur la circulation de l'information, qui devient contenue et régulée. L'impact de sa présence est double : elle lui permet, en assistant aux échanges, de mieux comprendre le rôle de chaque intervenant ; tandis que ce dernier est invité à mesurer ses interventions et à articuler son accompagnement avec celui des autres.

Enfin, le partage oral d'informations s'accompagne très souvent d'un écrit. Dans le cadre de cet accompagnement et de la démarche partenariale engagée, des supports écrits sont proposés afin de consigner le processus et les différentes étapes des actions à conduire. La participation des personnes concernées y est fortement conseillée. De fait, il convient de s'interroger sur la place qui lui sera accordée dans l'élaboration du document, des éléments consignés, du partage envisagé, de la conservation desdits documents.

## 3.2 Un engagement éthique des institutions

Le guide national insiste sur le portage politique et institutionnel de la démarche car « il représente, pour le citoyen, l'assurance qu'une place d'acteur lui est reconnue tout au long de son parcours ».

Une institution qui fait le choix de s'impliquer dans la démarche « référent de parcours » est nécessairement conduite à interroger son positionnement dans la relation qu'elle envisage avec la personne accompagnée, sa façon de baliser et de programmer les instances d'évaluation ? En d'autres termes, de nouveaux rythmes d'évaluations ne sont-ils pas à rechercher pour accompagner de façon adaptée le parcours de la personne ?

Ainsi, en position de côte à côte, le temps de l'action, le rythme de l'évaluation de l'action des différentes parties prenantes dans la démarche « Référent de parcours » ne coïncide plus forcément avec le rythme que le cadre institutionnel pose habituellement. En effet, c'est bien la personne accompagnée qui, au centre de la démarche, va donner la cadence du "métronome" de l'évaluation, de l'avancée de sa situation avec des progressions, des pauses, voire des retours en arrière. Car l'appréhension d'une situation complexe renvoie à un rapport au temps qui doit tenir compte du rythme de progression possible, souhaité par la personne accompagnée. Le processus de complexité induit un temps multiple qui croise, compose, construit et déconstruit en permanence les temps de la prospective, de la prévision, de la décision, de l'action.

### 3. Préconisations

L'engagement dans la démarche "Référent de parcours" oblige à toute étape du processus de respecter les conditions du partage d'informations en travail social. Afin d'éclairer les professionnels, les personnes accompagnées et les institutions, les préconisations suivantes sont formulées pour guider, nourrir les réflexions. Il s'agit également de les contextualiser sur les territoires où la démarche "Référent de parcours" est déployée. Ces engagements nécessitent une appropriation avant de pouvoir les adopter et les consigner collectivement :

#### **\* Déterminer ce qui constitue la situation complexe à partir d'indicateurs objectifs**

Ce processus engage le respect de cette définition comme périmètre des situations pouvant relever ou pas de la démarche « référent de parcours ». Un consensus est à dégager collégalement. Il convient de l'interroger à chaque nouvelle situation qui serait pressentie pour intégrer la démarche "Référent de parcours".

#### **\* La présence indispensable de la personne accompagnée au sein de l'instance est un élément régulateur du partage d'information**

La question du choix des informations à partager, déterminées comme utiles et nécessaires à la conduite de l'accompagnement global de la personne reste un élément déterminant du travail partenarial. Ce choix doit se construire avec la personne dans le cadre d'un consentement éclairé. La personne reste maîtresse d'informations qu'elle jugerait utile de partager in situ.

#### **\* Le choix du référent de parcours doit être réfléchi selon les attendus de la démarche.**

Dans sa place aux côtés de la personne accompagnée, il impulse au sein de l'équipe partenariale la recherche de solutions acceptables et réalisables visant l'amélioration de la situation de la personne. Les principes à l'œuvre sont donc à la fois la bienveillance et la coopération. La recherche du référent de parcours est à privilégier dans la sphère du travail social ou médico-social, notamment afin que les principes éthiques du partage d'informations soient garantis.

**\* Le respect des obligations professionnelles du partage d'informations par les membres de l'instance partenariale doit être assuré**

Tous les professionnels et bénévoles ont une obligation de discrétion du fait de leur fonction, les personnels médicaux et les assistants de service social sont tenus au secret professionnel, les personnels des administrations, associations, institutions sont tenus d'assurer la confidentialité des informations personnelles des personnes accompagnées dans la démarche « référent de parcours ».

**\* Trois grands principes de partage d'informations sont à respecter :**

- ↳ Utile à l'amélioration de sa situation après avoir obtenu son accord,
- ↳ Strictement nécessaire pour que chaque institution partenaire puisse agir utilement avec la personne,
- ↳ Réalisé entre professionnels s'étant engagés sur le cadre éthique global de la démarche "Référént de parcours".

**\* Les modalités de l'échange d'informations pendant les commissions et hors les commissions doivent être déclinées**

Il s'agit de prendre en compte l'ensemble des situations, des statuts et des obligations de chaque intervenant (travailleurs social, autre professionnel, bénévole etc..). Tous les cas de figure doivent être envisagés afin de permettre un fonctionnement transparent et légal.

**\* Le cadre institutionnel doit s'engager dans une démarche de garantie des conditions de partage des informations entre la personne accompagnée, le référent de parcours, les membres de l'instance partenariale.**

Par sa position décentrée vis à vis de l'action, l'institution doit être garante des principes éthiques qui fondent le travail social et apporter un soutien direct auprès du référent de parcours. Il peut, en fonction des situations et du contexte, proposer un espace d'analyse et de réflexion éthique en faveur des membres de l'instance.