



QUELQUES AVIS DE LA COMMISSION DEONTOLOGIE

1- Le partage d'informations entre assistants sociaux d'un même service

Question :

Je souhaiterais obtenir des références sur « le partage entre Assistantes sociales d'un même service ».

Dans la documentation que j'ai réunie, seules des informations sur le partage entre partenaires, entre pairs de différents services ou au sein d'une équipe pluridisciplinaire ont été trouvées.

Aussi pour lever toute ambiguïté, je souhaiterais que vous me confirmiez si les notions de « partage d'informations » et de « secret partagé » entre assistants sociaux d'un même service s'appliquent aux articles 10, 13 et 26 du code de Déontologie de l'ANAS, tant pour l'évaluation d'une demande que pour la poursuite d'une action interrompue par un autre collègue.

Réponse :

Comme vous le notez dans votre courrier du 30 avril, le « partage d'informations entre assistants sociaux d'un même service » a été spécifiquement peu étudié. Un numéro de la revue Française de Service Social (le n°205 de juin 2002), intitulé « Le partage de l'information » a été consacré à la question dans son ensemble.

Il semble cependant qu'au travers des écrits traitant du partage de l'information en général et plus souvent, il est vrai, du partage de l'information avec d'autres professionnels, qu'ils soient travailleurs sociaux ou pas, que l'on puisse fixer des lignes directrices (principes et précautions) qui clarifient les conditions du partage de l'information entre assistantes sociales d'un même service.

Le cadre juridique, les missions du Service Social et sa déontologie servent de bornes et de repères :

Le cadre juridique est d'abord celui qui organise l'application de l'article 9 du Code Civil : « Toute personne a droit au respect de sa vie privée ». Ce principe fondateur s'impose à tous et est à l'origine des règles que doivent respecter les assistants sociaux :

- l'obligation de discrétion inscrite dans le droit du travail oblige à rester discret sur les éléments appris de par ses fonctions ;

- le devoir de réserve, qui est l'obligation faite en particulier aux fonctionnaires de ne pas porter préjudice à l'institution qui l'emploie et enfin ;
- l'obligation du secret professionnel inscrit dans l'article 411-3 du CASF définit que les assistants sociaux sont tenus au secret dans les conditions fixées aux articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal.

Le cadre juridique, qui ne s'applique pas qu'aux seuls travailleurs sociaux, ne permet pas à lui seul de baliser l'ensemble de leur activité et de résoudre les situations précises et concrètes qui se posent à eux.

Le cadre déontologique et éthique permet de préciser les positionnements professionnels. Pour l'ANAS, le Code de Déontologie sert de base et de fondements à ses positionnements. Les premiers articles du code (1, 2 et 3) posent immédiatement les questions de la dignité, de la non-discrimination et du respect de la vie privée sont posées. Le service à l'utilisateur rend parfois nécessaire la communication et le partage d'informations. Les articles 18, 19 et 20 le rappellent et en fixent les limites. En 1994, le législateur n'a pas souhaité reconnaître et définir « le secret partagé ». Il est important de rappeler que la législation autour du secret professionnel prévoit que l'obligation de secret ainsi que les cas d'autorisation de partage d'informations confidentielles sont les-mêmes entre deux professionnels soumis au secret au sein d'un même service que dans le cadre d'un travail en lien avec une autre institution.

Nous ne traiterons donc ici que du « partage de l'information entre assistantes sociales d'un même service » au regard des obligations de chacune envers l'utilisateur, l'employeur et les collègues.

Deux questions doivent être posées:

- 1- Quel est l'objectif de la transmission d'information ? Et donc par rapport à cet objectif, quelles sont les informations utiles et celles qui ne le sont pas ?
- 2- Quelle information est donnée au client, quelle participation lui est proposée et quelle reconnaissance de son droit à refuser que des informations le concernant soient transmises ?

Dans tous les cas

- 1 – L'utilisateur doit obtenir l'aide qu'il est venu chercher et qu'il est en droit d'attendre.
- 2 - Le bon fonctionnement du service doit être assuré.

Il peut donc s'agir d'informer la collègue qui présente des demandes en commission d'attribution des aides, de laisser à disposition les éléments nécessaires à la poursuite de l'action en cas d'indisponibilité et d'imprévu (la qualité et le contenu du dossier social doivent faire l'objet d'une attention particulière, puisque c'est généralement celui-ci qui est alors utilisé) enfin il peut s'agir d'un passage de relais à une autre collègue.

L'article 10 peut s'entendre ainsi : Pour développer la qualité de leur évaluation les assistantes sociales échangent techniquement sur les situations qu'elles rencontrent. Dans ce cas l'anonymat doit être de rigueur, il n'est pas un obstacle au but poursuivi.

L'article 13 implique la transmission de toutes les informations nécessaires et seulement celles-là, au suivi de l'action engagée.

2- Confidentialité et ouverture du courrier des assistants sociaux

Question : *Ma direction souhaite que tout mon courrier soit ouvert et visé avant de m'être transmis.*

Réponse : La question du courrier est régulièrement posée à la commission déontologie de l'ANAS voici la réponse que nous avons élaborée à ce sujet :

La position de l'ANAS est basée sur le droit des usagers au respect de leur vie privée (art.9 du Code Civil) ainsi que le secret auquel sont astreints les assistants de Service Social par la loi du fait de leur **profession** (article 411-3 du CASF). Les articles 434-1 et 434-3 du code pénal précisent les cas où le secret peut être levé. L'article 223-6 prévoit une obligation d'action dans des cas de personnes en péril.

L'assistant social est tenu au secret du fait de sa profession. L'exercice de celle-ci fait de lui un « confident nécessaire » **au même titre que les médecins et les avocats**, ce qui n'est pas le cas d'autres professionnels. Certains sont tenu au secret par état : les prêtres ou par mission : une circulaire interministérielle du 21 juin 1996, liste ces personnes (exemples : le personnel des services de l'A.S.E, les membres de la COTOREP, de la CDES ...).

Tout manquement au secret est passible des peines prévues par le Code Pénal.

Des pratiques acceptées en général et basées sur une circulaire ministérielle du 22 Octobre 1959, dont les dispositions ont été rappelées en 1965 et 1972, avaient consacré le principe que le courrier nominatif des assistantes sociales ne soit pas ouvert.

Toujours bien sûr au motif qui légitime le secret professionnel des assistants sociaux : le droit des usagers au respect de leur vie privée.

Depuis l'évolution des services sociaux, le développement et l'organisation de services importants, structurés et hiérarchisés, le fait que les actes des assistants sociaux s'ils engagent leur responsabilité personnelle, engagent aussi celle de leur employeur et celle de leur direction ont conduit à des positions plus nuancées.

Ce qui explique que les usagers des services (tels les conseils généraux ou les mairies par exemple) soient informés par les courriers administratifs qu'ils reçoivent que leur courrier doit être adressé au Service ou impersonnellement à Monsieur le Maire ou à Monsieur le Président du Conseil Général.

Ils savent ainsi que leur courrier sera ouvert par une autre personne que celle qui traitera le dossier.

On peut cependant défendre que compte tenu de la nature des informations qui sont parfois données à une assistante sociale (comme au médecin) le courrier nominatif et marqué confidentiel ne soit pas ouvert. C'est la plus part du temps le cas dans les services.

Ceci devrait être négocié avec les directions.

Dans tous les cas l'information doit être donnée aux usagers que le courrier de l'assistant social est ouvert et dans quelles conditions.

Il ne s'agit pas de cacher à la hiérarchie ou au responsable du service des éléments nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci, ni d'éviter de rendre compte de son action.

De même la continuité du service en cas d'absence ou d'indisponibilité de l'assistante sociale doit être assurée. Le service doit définir des règles de fonctionnement dans ces cas et les personnes suivies par l'assistant social informées.

3- Le dossier social

Question :

Le dossier social est-il différent du dossier du résident ? En ce cas quelle est sa spécificité ?

Quel est votre avis sur la mise en place dans certains établissements, dans le cadre d'une démarche qualité, d'un dossier unique accessible au personnel (qui doit justifier de toutes ses interventions : date, objet, pourquoi, contenu... en vue de l'évaluation dans 5 et 7 ans) et aux familles et usagers ? Certains établissements demandent à l'assistante sociale de ne plus avoir de dossier social. Quel est le point de vue de l'ANAS ?

Réponse :

Tout d'abord rappelons que la loi n'a jamais défini le dossier social. Longtemps il n'a été que le dossier de travail personnel de l'assistante sociale.

Depuis, l'affirmation par la loi du droit des usagers, ainsi que les lois « informatique et liberté » ont largement transformé ce modèle.

Le dossier social a donc statut de dossier administratif et nous en retiendrons la définition qu'en donne dans le n°205 de juin 2002 de la revue française de Service Social : « Le partage de l'information », Gérard Chevalier (p.29) : « Le dossier social est un document administratif individuel, de type nominatif constitué par l'ensemble des **écrits définitifs** élaborés pour les besoins de la conduite d'une intervention de service social au bénéfice d'un usager ».

La notion d'écrits définitifs paraît essentielle pour décider de ce que doit contenir ce dossier, qui est aussi le dossier de la personne, dossier auquel elle doit avoir accès.

Ceci exclu du dossier toutes les notes, brouillons et comptes rendus divers que le professionnel utilise comme outils d'élaboration de son action et des écrits qu'il doit réaliser pour demander une aide, formaliser un projet ou un contrat, faire un rapport social....

Dans cette optique par exemple, les comptes-rendus d'entretiens font partie de ces écrits qui servent à la conceptualisation du travail social. Ce sont des outils de travail qui doivent être immédiatement détruits dès qu'ils ont servi à leur but.

De même certaines informations très personnelles ont pu être confiées à un moment donné par la personne. Si ces éléments n'ont pas dû être utilisés, vu leur impact, pour un objectif précis et en accord avec l'utilisateur, et qu'ils ont été confiés dans le cadre d'une relation de confiance particulière, ils ne doivent en aucune manière et à aucun moment figurer dans le dossier.

De façon générale la mention d'une information (hormis les documents officiels) doit être précédée d'un questionnement sur son utilité à court, moyen, ou long terme au regard des missions du service, de l'action menée, de la protection de la vie privée et de l'accord ou non de l'utilisateur. »

Ces préalables permettent de répondre à un certain nombre de questions. On voit bien que le dossier ainsi conçu limite les risques d'atteinte à la vie privée et de non-respect du secret professionnel.

- La consultation du dossier d'une personne par un autre professionnel du service (autre travailleur social ou médico-social, secrétaire, chefs de service) ne se justifie qu'en cas d'absence de l'assistante sociale concernée. Lorsqu'elle est là, elle est en mesure de répondre et il n'est pas souhaitable que les dossiers soient consultés sans raisons, non plus que sortis du service. Ceci dans un but de protection de la vie privée des personnes (article 9 du code civil)

Des règles doivent être adoptées dans les services pour pallier aux absences : accès aux dossiers, ouverture du courrier....

- L'accord de la personne ne délie pas du secret professionnel.

- aucune appréciation qui relève de la subjectivité du travailleur social ne doit être mentionnée, seuls les faits peuvent l'être.

4- Informatisation des données sociales nominatives

Question :

J'aimerais connaître la position de l'ANAS sur la question suivante :

Notre directeur demande que des statistiques quotidiennes (mode de contact, caractéristiques des usagers, thématiques d'intervention...) soient désormais transmises par informatique à la responsable de circonscription avec le nom, prénom, adresse complète de chaque personne s'adressant à l'assistante sociale.

Nous sommes plusieurs à penser que le respect, la confidentialité, le secret du aux usagers ne seraient plus garantis (établissement de listes nominatives caractérisant toute personne demandant un accompagnement) et nous avons proposé de mettre des numéros d'ordre ou des initiales à la place des noms, mais nous avons essuyés un refus catégorique : « vous devrez appliquer le protocole quand il sera achevé, d'ailleurs en ce moment nous sommes en train de demander l'aval de la CNIL.... »

En imaginant que la CNIL donne son accord pour l'informatisation de ces nouvelles données (car pour ces administratifs beaucoup d'autres données même médicales sont déjà informatisées) en tant

qu'assistante sociale peut-on être dédouanée par l'accord de la CNIL ? Pour moi, jusqu'à aujourd'hui, le devoir de confidentialité était un devoir absolu (en dehors de la protection d'enfants ou de personnes vulnérables).

Réponse :

Votre message ne précise pas les objectifs poursuivis par votre direction par l'instauration de ces statistiques, ni les conditions de protection des données ainsi collectées non plus que l'utilisation qui en sera faite. S'agit-il d'étudier les caractéristiques de la population usagère du Service Social et l'évolution des problèmes sociaux afin d'éclairer les élus et leur permettre de mieux ajuster la politique sociale du département ? En ce cas il est certain qu'une collecte anonyme des informations n'est en aucun cas un obstacle à l'atteinte de cet objectif. S'agit-il de contrôler l'activité des travailleurs sociaux ? Pourquoi développer les informations sur les usagers ? S'agit-il de mesurer et d'observer la population qui fait appel aux différents services du département et dans ce cas de croiser des informations concernant cette population ? Sans doute pouvez-vous obtenir des informations à ce sujet. Le protocole soumis à la CNIL devrait répondre à vos questions à ce propos.

Dans tous les cas de figure, s'appliquent les textes de loi et circulaires suivant : la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés, loi modifiée par la loi 2000-321 du 12 Avril 2000 et la circulaire du 12 Mars 1993 relative à la protection de la vie privée en matière de traitement automatisé qui adapte aux administrations et à l'ensemble du secteur public la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. Dans sa délibération n°84-038 du 13 Novembre 1984, toujours valide, concernant les traitements automatisés à caractère statistique effectués à partir de documents ou de fichier de gestion contenant des informations nominatives sur des personnes physiques par les services producteurs..., la Cnil précise « qu'aucun dispositif de recueil statistique ne soit envisagé sans qu'au préalable des procédures d'anonymisation contrôlées par la commission n'aient été prévues. (cf : site de la CNIL (www.cnil.fr) A signaler qu'est à l'étude par les assemblées un projet de loi devant réformer la loi informatique et liberté (cf : ASH du 7 Mai 2004) afin de l'adapter à la directive européenne de 1995 relative à « la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ».

La convention que le département doit passer avec la CNIL doit, entre autres, respecter ces textes et répondre à l'ensemble de ces questions. Vous pouvez demander communication de cette convention. Si elle est approuvée par la CNIL comme votre directeur semble le penser le seul argument qui pourrait amener à ne pas s'y plier serait de démontrer que les termes de la convention ne sont pas respectés. Bien sûr les usagers doivent avoir connaissance de ce fichier et savoir qu'ils peuvent exercer leurs droits : droit d'accès, droit de rectification

Juin 2004

Nb : à signaler que depuis cette date est paru la loi du 6 Août 2004 modifiant la loi informatique et liberté et qu'en février 2005 la CNIL a rendu un avis qui proscrit l'utilisation des dossiers sociaux nominatifs pour l'évaluation de l'activité des assistants sociaux.

Question : *notre service veut informatiser les dossiers sociaux. Quelles sont les conditions nécessaires à cette mise en œuvre compte tenu du secret professionnel et des règles de confidentialité ?*

Réponse :

Le développement de l'informatique avec les facilités d'enregistrement et de conservation de données qu'il permet, a conduit le législateur à s'assurer que l'ensemble des informations ainsi collectées ne puisse constituer un déni ou un obstacle au droit au respect de la vie privée des personnes tel que le prévoit l'article 9 du Code Civil.

Les articles 226-16 et suivants du Code Pénal rappellent que toute personne qui procède ou fait procéder à des traitements informatisés d'informations nominatives sans qu'aient été respectées les formalités préalables à leur mise en œuvre prévues par la loi est passible de peines d'amendes et de prison.

En effet, dans tous les cas s'appliquent les textes de lois et circulaires suivant : la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés, loi modifiée par la loi 2000-321 du 12 Avril 2000 et par la loi n°2004-801 du 6 Août 2004. »

Tenu de transposer en droit interne la directive européenne 95/46 CE du 24 octobre 1995, le législateur a adopté **la loi n° 2004-801 du 6 août 2004** qui ne modifie pas les principes posés par la loi du 6 janvier 1978, mais les procédés mis en œuvre pour « veiller à la sauvegarde » de la vie privée, des libertés individuelles ou publiques. Cette loi, plus précise, définit de nouvelles notions clés, telles que celles de « personnes concernées », de « responsable de traitement », et pose les conditions de légalité d'un traitement de données à caractère personnel : la collecte des données doit être loyale, la finalité du traitement doit être spécifiquement déterminée, pertinente et légitime, les données doivent être exactes et mises à jour et leur durée de conservation correspondre à la finalité. Elle indique par ailleurs que les données doivent respecter le principe de proportionnalité et être « adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées ». (Article 6 section 1 du chapitre II)

La loi pose enfin au nombre des conditions de légalité d'un traitement le consentement de la personne concernée ou à défaut le respect d'une obligation légale, la sauvegarde de la vie de l'intéressé, l'exécution d'une mission de service public ou d'un contrat, ou encore la réalisation de l'intérêt légitime du responsable du traitement « sous réserve de ne pas méconnaître l'intérêt ou les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée ».

Les données recueillies doivent être exactes et pertinentes par rapport à la situation, au projet ou au problème posé.

La confidentialité doit être protégée. La notion de donnée sociale informatisée soumise à la question éthique est complexe. Bien que cadrée par la loi, elle ouvre un grand champ de

discussion sur ce que l'on entend par information confidentielle du fait de ses niveaux, des destinataires, de la fonction des travailleurs sociaux.

Concernant les niveaux d'information on distingue habituellement :

- une information administrative simple par exemple les données d'état civil. Cette information ne soulève pas de difficultés particulières.

- une information administrative élargie (situation matrimoniale, ressources et leur origine, besoins sociaux objectivables et correspondant à l'ouverture de droits ...). Un mésusage de cette information peut entraîner la constitution de typologies de population, des réponses normatives et standardisées. On sait que des données objectives anodines, par un rapprochement de plusieurs informations, peuvent tout à fait permettre la reconstitution d'une information sensible ou subjective sur l'utilisateur. Le principe de non nocivité n'est plus alors respecté

- une information dite sensible touchant à la vie privée à l'intimité personnelle ou familiale nécessite des garanties de confidentialité par les précautions limitant les informations à donner au strict nécessaire et par la mise en place de sécurité informatique. Les destinataires peuvent avoir une vision différente de la confidentialité, en raison de leur fonction et des responsabilités qui s'y rattachent. Ceci nécessite de répondre à des questions très concrètes concernant la sécurité (code d'accès ...), les niveaux d'habilitation strictement encadrés, limités, déterminés en fonction des responsabilités professionnelles (afin que chaque acteur n'ait accès qu'aux informations dont il a besoin pour remplir ses missions). En outre, une fois que l'information n'est plus pertinente ou n'est plus nécessaire, il convient de respecter le droit à l'oubli en mettant en pratique le principe de la durée limitée préconisée par la loi.

Rappelons que les dossiers nominatifs des usagers ne peuvent servir à évaluer l'activité des assistants sociaux : (cf. avis de la CNIL)

D'un point de vue éthique **l'information de l'utilisateur est indispensable**. Elle est d'ailleurs prévue par la loi. La transparence et la capacité à expliquer pourquoi l'informatique est utilisée sont des actes de responsabilité qui incombent au professionnel.

L'accès à son dossier est un droit prévu pour l'utilisateur ainsi que la rectification des données à sa demande et le refus que certaines données sensibles soient mentionnées.

Pour rappel et synthèse voici les questions à poser lors de la mise en place d'un système informatique. S'il s'agit de données sensibles avoir connaissance de l'accord préalable de la CNIL et de ses éventuelles observations

Sinon avoir connaissance du dossier d'information qui lui a été adressé

On doit y trouver les finalités et objectifs, les données recensées, les modes de protection de ces données (sécurités, accès...) les conditions de conservation et de destruction et le nom

du responsable du traitement.

Cet écrit un peu long permet cependant de bien préciser les règles qui doivent être mises en œuvre lors de la mise en place de nouvelles procédures informatiques.

Juin 2005.