

Les informations à caractère personnel concernant les personnes accompagnées : des données à protéger et parfois à partager

Fiche élaborée par la commission éthique et déontologie du travail social avec la participation des services de la CNIL sur l'application de la loi « Informatique et Libertés ».

Le respect de la confidentialité s'inscrit au cœur du travail social. Il correspond au droit au respect de la vie privée et garantit la confiance indispensable entre la personne et l'intervenant.

Il se traduit dans la pratique par des obligations **de nature éthique, déontologique et juridique** faites à tout intervenant :

- ↳ Tous ceux qui participent à une politique, un dispositif, ou une instance d'action sociale ou médico-sociale ont une obligation de discrétion.
- ↳ Un certain nombre de professions et de missions sont de plus astreintes par la loi au secret professionnel.

Cette fiche est conçue en deux parties :

La première présente **le droit fondamental de toute personne au respect de sa vie privée et de sa place de sujet-citoyen et acteur de droit**. Elle traite de la confidentialité qui doit être garantie dans toute action sociale et médico-sociale.

Etablir avec les personnes accueillies ou accompagnées une relation de confiance indispensable à une action de qualité, nécessite que tout intervenant leur explique le sens ainsi que la portée de ce droit à la confidentialité et s'engage à en respecter les implications, précisant les mesures qui seront prises en ce sens.

La seconde rappelle le cadre juridique dans lequel s'inscrivent les **obligations de discrétion** des intervenants dans le champ de l'action sociale ou médico-sociale et les **obligations de secret professionnel** attachées à certaines missions et à certaines professions.

1 – La confidentialité pour protéger les données personnelles dans le respect des personnes, de leurs droits et de leur place

Le respect de la vie privée et familiale, de l'intimité, est un droit fondamental et autonome protégé par le droit national et international¹. Il implique le droit à la confidentialité des informations à caractère personnel².

L'aide que toute personne en difficulté est en droit de recevoir dans le cadre des mesures d'action sociale et médico-sociale, peut nécessiter de recueillir des informations relevant de la vie privée et de l'intime. **Ce recueil d'informations doit rester strictement limité à ce qui est lié à la spécificité de la mission, à la demande exprimée par la personne ou à un besoin prioritaire de protection.** La personne, doit pouvoir parler de ses difficultés, se confier sans avoir à craindre que celles-ci soient divulguées. D'où l'importance de **respecter son droit à la confidentialité des informations la concernant**³.

La personne est informée de la manière dont sont traitées les données recueillies et des mesures de sécurité sont prises pour assurer leur protection.

La personne a le droit d'accéder aux dossiers ou fichiers qui la concernent⁴ et dispose d'un droit de rectification, voire d'opposition lorsqu'il s'agit de fichiers informatisés⁵. En cas de non-respect de leurs droits, les personnes disposent d'un **droit de recours**⁶.

En vertu du **droit à l'oubli**, un principe de durée limitée de conservation des dossiers et fichiers doit être respecté⁷.

≡ Quelles sont les informations concernées par ce droit à la confidentialité ?

Les données personnelles permettant d'identifier la personne, que ce soit directement ou indirectement, par exemple en croisant plusieurs données :

↳ Les informations personnelles relevant de la vie privée et familiale, de l'intimité⁸, notamment celles relatives à la vie familiale, sentimentale, sexuelle, à la santé, à la situation de fortune, aux opinions et croyances, à l'histoire de vie, aux modes et habitudes de vie, ainsi qu'à des

¹ Article 8 de la **Convention Européenne des Droits de l'Homme** « Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance » ; **article 9 du code civil** ; **art L311-3 du code de l'action sociale et des familles (CASF)** ; **art 1110-4** du code de la santé publique (CSP).

² La **loi du 6 janvier 1978 modifiée**, relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés pose les mêmes fondamentaux.

³ Les lois du 2 janvier 2002 et du 28 décembre 2015 (**art L311-3** du CASF) précisent ainsi que l'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Lui sont assurés : le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité, une prise en charge et un accompagnement individualisé respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché ainsi que la confidentialité des informations la concernant. La loi du 26 janvier 2016 (art L1110-4 du CSP) rappelle de même que toute personne prise en charge par un établissement ou service social et médico-social a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.

⁴ Ce droit peut être exercé par le représentant ou le responsable légal de la personne

⁵ Voir les articles **32** et **34** de la loi informatique et libertés.

⁶ La personne doit exprimer sa demande auprès de l'organisme qui détient des informations sur elle. Si elle rencontre des difficultés, elle peut s'appuyer sur la commission d'accès aux documents administratifs, le défenseur des droits ou encore la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). La justice peut aussi être saisie en cas d'atteinte à la vie privée, juge des référés notamment.

⁷ Cette durée est en général précisée par cadre réglementaire, à défaut des procédures peuvent être arrêtées en interne. Pour les données informatisées, le responsable du traitement doit déterminer leur durée de conservation en base active.

⁸ La loi n'ayant pas précisément défini cette notion de vie privée dans la mesure où elle évolue avec la société et les mœurs, nous nous appuyons ici sur des éléments de jurisprudence.

comportements dont la révélation est susceptible de porter atteinte à l'image de la personne, à sa réputation ou à sa sécurité ;

- ↪ Le fait que la personne bénéficie ou ait bénéficié d'une mesure d'aide ou d'accompagnement ;
- ↪ Ce que la personne a pu confier en demandant le secret.

Certaines de ces informations personnelles sont de plus considérées comme sensibles ou à risque dans la mesure où elles peuvent conduire à des discriminations. Elles requièrent une protection accrue. Il s'agit des données relatives à l'origine ethnique, aux opinions politiques, philosophiques, ou religieuses, à l'appartenance syndicale, à la santé, à l'orientation sexuelle, ou à des infractions pénales et condamnations. Ces données sensibles ne peuvent être recueillies et consignées que dans les cas très précisément définis par la loi informatique et liberté dont la CNIL est le garant.



Même si ces informations sont déjà connues d'un certain nombre de personnes ou d'intervenants, elles n'en restent pas moins pour le professionnel des données à protéger.

≡ **Le partage d'informations à caractère personnel entre intervenants peut être nécessaire, dans l'intérêt de la personne accompagnée**



Il doit toujours se faire avec le consentement éclairé de la personne -ou de son responsable ou représentant légal- et répondre à des objectifs clairement définis et délimités.

Répondre de façon adaptée aux besoins de chacun par un accompagnement à la fois le plus global et le plus individualisé possibles nécessite souvent auprès d'une même personne des interventions d'origines multiples. Le partage d'informations est alors un moyen au service

d'une action de qualité au bénéfice des personnes.

Il est légal et légitime s'il a pour fonction de :

- ↪ évaluer une situation et mettre en place des mesures de protection adaptées ;
- ↪ concevoir et mettre en œuvre de manière cohérente et concertée des actions complémentaires en assurant la liaison et la coordination entre les différents intervenants ;
- ↪ permettre la continuité d'un suivi.

Il doit rester limité à ce qui est pertinent, nécessaire et suffisant à la réalisation des objectifs déterminés.

La personne est reconnue dans sa place de sujet et d'acteur, ce qui impose le respect de sa liberté et de son autonomie d'appréciation et de décision. L'intervenant peut exprimer son point de vue, mais n'a pas à décider à sa place de ce qui serait « pour son bien ».

Recueillir son avis et rechercher son consentement éclairé implique :

- ↪ de lui fournir toute précision utile : but du partage, contenu envisagé, fonction ou attributions des institutions destinataires, voire le nom des interlocuteurs ;
- ↪ d'évaluer avec elle les enjeux et conséquences possibles sur sa situation du partage ou non de certaines informations.

La personne est informée qu'elle peut revenir à tout moment sur un consentement de principe qu'elle aurait donné de manière large (par exemple l'autorisation générale de partage d'informations entre certains types d'intervenants sans la consulter préalablement).

L'intervenant doit toutefois respecter et expliquer à la personne les limites qui, en tant que professionnel, lui sont fixées par loi : que ce soit pour lui interdire de partager certaines informations, ou au contraire pour lui imposer de le faire.

Le partage d'informations doit être réfléchi et maîtrisé par l'intervenant

- Le respect des droits de la personne, de sa dignité et de son intérêt doit être au centre des préoccupations de tout intervenant amené à partager des informations qui, même recueillies dans le cadre de son exercice professionnel, n'appartiennent qu'à la personne concernée.
- Il fait preuve de prudence, de tact, de discernement, de professionnalisme et se méfie de la tendance à penser que « plus on en sait, mieux on agit ».
- Les décisions à prendre sont parfois complexes et nécessitent, outre une bonne connaissance du contexte et du cadre juridique de l'intervention, un questionnement éthique en lien avec la singularité de la situation. Il est de la responsabilité des équipes d'encadrement d'étayer la réflexion du professionnel en lui fournissant des repères mis en débat, chaque fois que possible, avec des représentants des personnes accompagnées.

Les dispositions permettant de garantir aux personnes leur droit à la confidentialité



Les dirigeants et équipes d'encadrement sont garants du cadre à poser pour respecter et faire respecter ce droit des personnes.

- Tous les intervenants participant à une politique, ou une instance d'action sociale ou médico-sociale, qu'ils soient professionnels, stagiaires ou bénévoles, sont soumis à un devoir de discrétion.

- Certains professionnels sont de plus, selon leur mission, fonction ou profession, tenus par la loi au secret professionnel.
- Le contenu et les effets juridiques du devoir de discrétion ou de l'astreinte au secret professionnel étant sensiblement différents, il est essentiel que chaque intervenant soit informé au cours de sa formation et par son employeur, du cadre juridique et déontologique qui régit sa pratique et effectivement formé à la pratique du partage d'informations.
- Il est de la responsabilité de l'employeur d'exercer une veille sur l'évolution des textes de loi et d'en expliciter les implications à leurs collaborateurs ainsi qu'aux personnes accueillies ou accompagnées. Il est également de sa responsabilité de mettre en place des actions de formation continue et de réflexion pour les professionnels sur les questions relatives au partage d'informations.
- Les textes imposent ou autorisent cependant des exceptions à ces obligations de garantir la confidentialité dans des circonstances limitativement énumérées.



Le « secret partagé » n'existe pas dans la loi. C'est là un abus de langage commun, mais dangereux dans la mesure où il pourrait laisser supposer que, sous son couvert, on peut tout se dire, favorisant ainsi la mise en œuvre de pratiques que ni la loi ni la déontologie ne sauraient autoriser.

2 – Le devoir de discrétion et l’astreinte au secret professionnel des acteurs sociaux et médico-sociaux

≡ LE DEVOIR DE DISCRETION

Ce devoir de discrétion, corollaire du droit des personnes, est désigné aussi dans certains textes comme « **devoir de confidentialité** ». Il implique de :

- ↪ ne pas rechercher ou consigner d’informations au-delà de ce qui est nécessaire pour la mission à accomplir ;
- ↪ ne pas divulguer à des tiers des informations de nature confidentielle apprises du fait de l’exercice de sa fonction, ou ne le faire qu’avec l’accord de la personne concernée
- ↪ veiller à tout propos (oral ou écrit) qui serait susceptible de porter atteinte à l’image, à la dignité, à la réputation, à l’honneur, à la tranquillité ou à la sécurité de la personne concernée ;
- ↪ veiller à la confidentialité du cadre dans lequel se déroulent les échanges ;
- ↪ sécuriser l’accès à la conservation des données, qu’il s’agisse d’écrits ou de fichiers informatisés ;
- ↪ informer la personne de leur existence, lui permettre d’y accéder et d’exercer son droit de rectification, de formulation d’un avis contradictoire, voire de suppression pour les fichiers informatisés.

Il répond à un **engagement de responsabilité éthique et déontologique** vis-à-vis des personnes accompagnées.

Sur le plan juridique, tout manquement à ce devoir :

- ↪ engage la responsabilité civile et administrative de l’employeur qui peut être condamné à indemniser la victime du préjudice causé par l’indiscrétion ;

- ↪ constitue pour le professionnel une faute susceptible de sanction disciplinaire pouvant aller jusqu’au licenciement. Ce manquement seul ne saurait en revanche faire l’objet de poursuites pénales de son auteur, sauf dépôt de plainte pour conséquences graves dont il appartiendra aux juges d’apprécier la pertinence.

La loi autorise des exceptions à cette obligation de discrétion : elle place alors les intervenants concernés en situation de devoir révéler des informations confidentielles dans un souci supérieur de protection des personnes, par exemple l’assistance à personne en péril.

Face à une recherche de manifestation de la vérité par la justice ou la police, les intervenants ne peuvent pas opposer leur obligation de discrétion. Ils doivent accéder à la demande de transmission des informations placées sous le sceau de la confidentialité, à condition que cette demande d’informations exercée par un tiers en application d’une disposition légale ait bien précisé le texte fondant la demande et la nature des informations sollicitées.

≡ LE SECRET PROFESSIONNEL : Un devoir de discrétion renforcé dont la transgression est pénalement sanctionnée

Pour certaines professions, fonctions ou missions expressément désignées dans la loi, le législateur a renforcé ce devoir de discrétion par une astreinte au secret professionnel. Le secret professionnel ne s’auto-attribue pas. Il s’agit d’une mesure d’ordre public qui s’impose, d’un devoir, non d’un droit, d’une prérogative ou d’une protection du professionnel.

Le secret professionnel interdit, sous peine de sanction pénale, de divulguer toute information à caractère personnel, qui devient alors une information à caractère secret. Ces informations concernent « tout ce qui aura été appris, compris, connu ou deviné à l'occasion de l'exercice professionnel ».

Les professions, fonctions ou missions soumises au secret professionnel sont inscrites dans plusieurs codes, lois et autres textes. En raison des évolutions législatives régulières, il est ici difficile d'en dresser une liste exhaustive sans risque de rendre ce document rapidement obsolète. D'où la nécessité au sein des différents établissements, services ou dispositifs d'exercer une veille juridique permanente.

↳ Le cas le plus général est celui de l'astreinte au secret par mission ou par fonction : tous les professionnels, bénévoles ou stagiaires intervenant dans le cadre d'une mission pour laquelle un texte législatif ou réglementaire précise cette obligation deviennent « astreints au secret par mission ».

A titre d'exemples : les missions d'aide sociale à l'enfance et de protection de l'enfance, celles liées à l'instruction et à l'accompagnement du RSA, les professionnels des CHRS, toute personne amenée à siéger au sein d'une commission dans laquelle l'obligation de secret est précisée par la loi (par exemple les membres des commissions techniques de la MDPH et de la CDAPH, ceux des Ccapex, etc.).

↳ Certains professionnels sont soumis au secret par profession, quel que soit le cadre dans lequel ils exercent : assistants de service social et étudiants des écoles professionnelles préparant à l'exercice de cette profession, médecins, infirmiers, professionnels de santé, pharmaciens..., mais aussi avocats, policiers et gendarmes.

Toute violation du secret professionnel **engage la responsabilité pénale** de l'intervenant. Parallèlement une sanction disciplinaire peut être prise à son encontre. Son employeur pourra quant à lui être condamné au plan civil à indemniser la victime du préjudice causé au titre des dommages et intérêts.



La personne concernée par les informations détenues ne peut pas libérer l'intervenant de son obligation de secret professionnel.

Contrairement aux personnes soumises à la seule obligation de discrétion, les intervenants astreints au secret professionnel sont exemptés d'apporter leur concours à la police ou à la justice en vue de la manifestation de la vérité.

Ils ont néanmoins l'obligation de se rendre aux convocations avant d'alléguer le secret professionnel. Le procureur de la République ou un officier de police judiciaire ont toutefois la possibilité de réquisitionner tout document intéressant une enquête ; toute réquisition doit être juridiquement fondée et formalisée par un écrit.

Dans ce cas, seul un « motif légitime » peut permettre de ne pas faire droit à cette obligation (par exemple le refus de communiquer l'intégralité d'un dossier quand une seule partie se rapporte aux besoins de l'enquête).

LES EXCEPTIONS AU SECRET PROFESSIONNEL ET AU DEVOIR DE DISCRETION



Le secret professionnel ne peut être levé que lorsque la loi l'autorise ou l'impose expressément, sans risque alors de poursuite pour violation du secret professionnel.

Ces exceptions s'articulent autour de trois grands principes :

↳ Céder devant des obligations supérieures de protection des personnes :

- Les professionnels astreints au secret peuvent notamment lever le secret et informer l'autorité compétente en cas de privations, sévices, mauvais traitements, agressions ou atteintes sexuelles sur mineurs ou personnes vulnérables.

- Selon le contexte, il s'agit d'une obligation ou d'une autorisation. Dans ce dernier cas, les professionnels peuvent, en conscience, décider de s'affranchir ou non de leur obligation au secret sans être pénalement inquiétés. Mais quel que soit leur choix, chaque fois que la personne est en danger et qu'une infraction peut être empêchée ils ont l'obligation d'agir, soit par une action personnelle, soit en provoquant un secours », sous peine de poursuites pour « non-assistance à personne en péril ».

↪ Permettre aux autorités compétentes d'exercer les responsabilités qui leur sont assignées en matière d'action sociale, de protection de la jeunesse ou des personnes vulnérables, de sécurité ou de prévention de la délinquance.

↪ Permettre et encadrer le partage d'informations entre certains intervenants répondant à des critères précis, et en fonction d'objectifs limitativement énumérés (voir la 1ère partie de cette fiche).



L'obligation de discrétion s'efface, comme pour tout citoyen, devant toutes les obligations d'informer ou de signaler contenues dans le Code pénal. Elle ne peut jamais être opposée.

Textes de référence

- ↪ **Convention Européenne des Droits de l'Homme**, notamment son article 8
- ↪ *Code de l'action sociale et des familles*, notamment ses articles **L121-6-2**, **L221-6**, **L226-2-1**, **L226-2-2**, **L241-10**, **L262-44**, **L311-3**, **L345-1** et **L411-3**
- ↪ *Code de la santé publique*, notamment son article **L1110-4**
- ↪ *Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés*, notamment ses articles **32**, **34** et **38**
- ↪ *Code civil*, notamment son **article 9**
- ↪ *Code pénal*, notamment ses articles **223-6**, **226-13**, **226-14** et **434-3**
- ↪ *Arrêts de la Cour de Cassation*, notamment **Watelet 19.12.1885** et **Bordier 22.12.1966**