



qu 035

Secret professionnel des assistants de service social et utilisation d'un logiciel de recueil et de traitement de données confidentielles : quelle compatibilité ?

La question adressée au CNAD

Cette question est signée d'une équipe d'assistants de service social, exerçant au sein d'une entreprise ayant plusieurs implantations géographiques sur le territoire national.

« Dans le cadre de nos missions d'assistant social au sein de l'entreprise, nous disposons d'un logiciel informatique qui a été validé par la CNIL.

Cet outil nous permet d'établir des statistiques anonymes à l'échelon national, dans le but de les analyser et de fournir un rapport annuel d'expertise sociale.

Il est alimenté par chaque assistant social qui entre, à partir de données nominatives, pour chaque personne rencontrée, la nature des demandes formulées, qu'elles soient d'ordre professionnel ou personnel.

Chaque assistant social dispose, pour accéder à cette application, d'un code confidentiel et individuel.

Deux points nous posent question :

- *D'une part, nous avons constaté lors de l'utilisation de ce logiciel, que chaque assistant social pouvait accéder aux informations saisies, y compris par ses collègues, concernant des salariés extérieurs à son périmètre d'intervention.*
- *D'autre part, nous précisons que chaque assistant social est tenu d'informer les personnes reçues, de la saisie informatique de leur demande. Pour ce faire il est prévu qu'une affiche soit apposée dans nos locaux indiquant que « les informations enregistrées sont réservées à l'usage exclusif des AS », (et non à l'usage exclusif de l'AS qui les a saisies). Il est précisé plus loin sur cette affiche que la personne peut obtenir rectification, ou suppression des infos la concernant, mais qu'elle doit le faire par voie hiérarchique, ce qui nous interroge par rapport au respect de la confidentialité de l'accompagnement social du personnel.*

C'est pourquoi nous souhaiterions obtenir votre avis quant à la compatibilité d'un tel outil avec le secret professionnel auquel sont soumis les AS.

Nous nous interrogeons en effet sur le bien fondé d'un partage d'informations individuelles et confidentielles concernant nos usagers, et sur l'engagement de notre responsabilité personnelle en cas de contestation de l'un d'eux. »

La situation telle que nous la comprenons

Le CNAD est saisi par une équipe régionale d'assistants de service social d'entreprise à propos de l'utilisation d'un logiciel informatique.

Ce dernier a pour but de permettre d'établir des statistiques anonymes à l'échelon national et de fournir un bilan annuel de leurs observations.

Il est alimenté par chaque ASS qui entre, à partir de données nominatives pour chaque personne rencontrée, la nature des demandes formulées.

Chaque ASS peut accéder, au moyen d'un code individuel confidentiel à l'ensemble des informations saisies.

Les personnes concernées sont prévenues de cette saisie et une affiche leur indique d'une part que les informations enregistrées sont réservées à l'usage exclusif des ASS et a pour but de fournir un bilan annuel, d'autre part qu'elles peuvent demander communication, rectification ou suppression d'informations les concernant en passant par la voie hiérarchique.

On sait que ce logiciel a été validé par la CNIL, mais nous ignorons si tous les détails de sa mise en application et les modalités de recours possibles lui ont été communiqués.

Les questions posées au CNAD :

Les ASS s'interrogent et demandent l'avis du CNAD sur la compatibilité d'un tel outil avec le secret professionnel auquel ils sont soumis, en ce qui concerne :

- le partage d'informations confidentielles,
- le respect de la confidentialité de l'accompagnement social du personnel.

Ils demandent également si leur responsabilité personnelle pourrait être engagée en cas de contestation d'un usager.

Analyse de la situation

Les questions soulevées sont pertinentes et les ASS ont pleine connaissance de leurs obligations professionnelles, tant déontologiques que légales, ainsi que des droits des usagers.

Il n'est pas inutile de les rappeler avant d'examiner les deux questions posées.

Rappel de quelques règles

- Devoir particulier de vigilance dans l'utilisation des techniques d'information et de communication :
 - Références déontologiques pour les pratiques sociales, promulgué par le CNRD : art. 3-8 : « ...Dans ce domaine (utilisation des technologies d'information et communication), l'acteur d'action sociale a un devoir particulier de vigilance » ;
 - code de déontologie des assistants de service social, promulgué par l'ANAS : art.6 « L'introduction et le développement des technologies modernes de recueil et de traitement des informations imposent à l'ASS de se préoccuper, dès la phase de conception d'un projet, des règles de conservation et de recoupements, au regard du respect de la vie privée des individus et des familles » ;
- Droit des usagers à la confidentialité des informations les concernant et obligation des professionnels de veiller au respect de ce droit :

- références déontologiques art.2-5 « La confidentialité des informations recueillies sur l'utilisateur est pour lui un droit fondamental. Ce droit ne peut céder, en application de la loi, que pour protéger l'intérêt supérieur de la personne. » ;
 - code de déontologie ASS, art.3 : « L'établissement d'une relation professionnelle fondée sur la confiance fait de l'ASS un « confident nécessaire » reconnu comme tel par la jurisprudence et la doctrine » ;
 - code de l'action sociale et des familles art. L 311-3 ;
- pour les ASS, secret professionnel : code de déontologie des ASS art. 4 ; code de l'action sociale et des familles, art. L.411-3 ;
 - autorisation, mais à certaines conditions, de partage d'informations confidentielles dans l'intérêt de l'utilisateur :
 - ref.déontologiques. art. 4-5 « Dans le traitement, l'accès et la transmission des informations, les acteurs de l'action sociale veillent à se limiter à ce qui est utile et nécessaire à l'accomplissement de la mission » ;
 - code de déontologie ASS art.18 : « La situation de l'utilisateur impose souvent la nécessité soit d'une concertation interdisciplinaire, soit de faire appel à un dispositif partenarial mettant en présence des acteurs sociaux diversifiés ou de multiples institutions. L'ASS limite alors les informations personnalisées qu'il apporte aux seuls éléments qu'il estime strictement indispensables à la poursuite de l'objectif commun, dans le respect des art. 11 et 12 du présent code » ;
 - code de l'action sociale et des familles art. L 121-6-2. et art. L 226.2-2 (ce dernier article ne vise toutefois que les personnes qui mettent en œuvre la politique de protection de l'enfance).

Applications

- En ce qui concerne l'accès de tous les ASS aux informations nominatives :

L'art. L121.6-2 du code de l'action sociale et des familles qui autorise, par exception, le partage d'informations confidentielles ne vise que « les professionnels qui interviennent auprès d'une même personne ou d'une même famille » et ne prévoit le partage que dans le but « d'évaluer la situation, de déterminer les mesures d'action sociale nécessaires et de les mettre en œuvre. Ce partage est limité à ce qui est strictement nécessaire à la mission d'action sociale ».

Les conditions exigées ne sont pas réunies en l'espèce puisque tout ASS, même ne connaissant pas la personne concernée, peut accéder aux informations.

Sans doute est-il prévu que le partage a pour but de permettre aux ASS d'établir un bilan et de fournir des indicateurs sociaux. Mais cette mission ne paraît pas exiger des informations nominatives ; des informations anonymes suffiraient.

Ni l'intérêt des usagers, ni un intérêt collectif supérieur ne justifient ici l'atteinte à la confidentialité.
- En ce qui concerne l'obligation de passer par leur hiérarchie pour obtenir communication ou rectification des informations :

Le fait d'avoir consulté un travailleur social est un fait d'ordre personnel, qui concerne la vie privée de la personne. Il est couvert par le secret professionnel et l'ASS n'a pas le

droit de le révéler, ni directement, ni indirectement, notamment à l'employeur ou à son représentant.

L'employeur de son côté doit respecter la vie privée des salariés. Il ne pourrait y avoir exception que dans le cas de « trouble objectif porté à l'entreprise » (voir à ce sujet la jurisprudence citée sous l'art.9 du code civil, édition Dalloz 2008, n°14 et suivants). L'employeur ne peut donc contraindre, même indirectement, un salarié à l'informer d'un fait qui doit rester confidentiel.

- En ce qui concerne la responsabilité éventuelle des ASS :

Toute personne tenue au secret professionnel doit veiller à la protection du dossier de l'utilisateur, références déontologiques pour les pratiques sociales art.3-7 ; code de déontologie des ASS art. 5.

L'ASS a donc l'obligation déontologique de veiller à ce que les informations nominatives ne soient pas accessibles à des personnes non autorisées.

Sa responsabilité juridique, tant pénale que civile, pourrait-elle être mise en cause ? Cette éventualité, peu probable, peut cependant être envisagée.

Si un usager a subi un préjudice du fait d'une information portée à la connaissance de l'employeur, et s'il démontre que le professionnel n'avait pas pris les précautions nécessaires pour éviter cette possibilité de communication, il pourrait déposer plainte pour essayer d'obtenir réparation. Le tribunal aurait alors à apprécier si le professionnel s'est comporté en professionnel respectueux des règles de la profession et de sa déontologie et a fait ce qui dépendait de lui pour sauvegarder la confidentialité, obligation, semble-t-il, de moyens et non de résultat.

Au delà de cette responsabilité à l'égard de l'utilisateur, il convient d'examiner aussi la responsabilité de l'ASS à l'égard de la profession.

Il faut, en effet, se rappeler que, si le secret professionnel assure le respect de la confidentialité due à l'utilisateur, son objectif est aussi de « crédibiliser » la profession, en assurant la confiance indispensable à son exercice.

Les ASS ont toujours, depuis la naissance leur profession, lutté pour faire reconnaître leur secret professionnel, puis pour défendre celui-ci contre tout ce qui tend à en limiter l'étendue. Un ASS ne peut pas sur le terrain accepter sans réagir une situation qui n'assurerait pas son respect.

Avis du comité

Les ASS ont raison de s'inquiéter car le dispositif mis en place n'assure pas suffisamment la confidentialité des informations concernant les salariés :

- d'une part ces informations ne doivent pas être accessibles à tous les ASS, mais seulement à ceux qui travaillent au bénéfice de la personne concernée, et dans l'intérêt de celle-ci ;
- d'autre part le fait qu'un salarié a consulté un ASS est un fait confidentiel qui ne peut et ne doit pas être porté à la connaissance de l'employeur, ni directement, ni indirectement.

La mission d'expertise confiée aux ASS, en plus de leur mission d'aide aux personnes, ne peut justifier une atteinte au secret professionnel et doit pouvoir s'exercer au moyen d'informations anonymes.

Les ASS sont donc en droit, et ont même l'obligation, pour respecter le secret professionnel, de demander une autre organisation et de s'abstenir en attendant d'introduire dans le logiciel mis en place aucun renseignement nominatif.

Ils défendent ainsi et les droits des personnels et l'intérêt général de leur profession.

Le CNAD novembre 09