

le 16-12-17

Entre notes de travail et pièces du dossier social : questions et tensions autour du statut des écrits professionnels

La question adressée au CNADE

Je me permets de vous faire part de mon questionnement par rapport aux écrits professionnels.

Je suis assistante sociale en ITEP depuis 24 ans. Je rencontre systématiquement à domicile les parents des jeunes que nous accueillons. Une première visite à domicile pour recueillir des éléments de l'histoire familiale susceptibles de nous donner un éclairage sur les difficultés de comportement du jeune. Une seconde visite pour recueillir les questions et les attentes des parents par rapport à la prise en charge.

A chacune de mes visites, les parents sont informés que les éléments recueillis seront transmis à l'équipe pluridisciplinaire. Je m'attache, en fin d'entretien à reprendre les éléments à transmettre et se mettre d'accord sur ces éléments.

Au moment de la synthèse du jeune, je rédige un écrit dont le but est de transmettre des éléments de connaissance de la situation sociale.

Or, je suis confrontée actuellement à une situation de parents séparés, qui communiquent peu et qui sont régulièrement en conflit.

Je recueille donc des éléments et les attentes de chacun des parents séparément. Je rédige un écrit séparé, relatant uniquement des faits, concernant d'une part les informations transmises par Madame et d'autre part par Monsieur.

Or, ma direction refuse mon écrit, m'expliquant qu'il peut être transmis en totalité aux deux parents.

Ne trouvant rien dans les textes qui puisse m'éclairer, je sollicite votre avis, vous remerciant des suites que vous pourrez donner à ma requête...

La situation telle que nous la comprenons

Une assistante de service social, exerçant depuis de nombreuses années au sein d'un ITEP, est confrontée à une situation qui la questionne "*par rapport aux écrits professionnels*".

Elle rencontre systématiquement les parents des jeunes accueillis. Dans la situation à l'origine de son questionnement, les parents sont "*séparés, communiquent peu et sont régulièrement en conflit*". De ce fait, en vue de la synthèse, elle rédige son écrit en séparant les informations recueillies d'une part auprès de la mère, d'autre part auprès du père. Nous pouvons supposer que cela reflète un souci de traiter à parts égales la parole de l'un et de l'autre, sans occulter leurs éventuels points de divergence quant à la perception des difficultés de leur enfant et/ou à leurs attentes vis-à-vis de l'établissement. Or cet écrit est refusé par la direction.

Nous notons un décalage de conception sur l'objectif de cet écrit ainsi que sur ses destinataires. L'ASS considère qu'il a pour fonction d'apporter des éléments à l'équipe pluridisciplinaire en vue de la synthèse, mais nous indique que la direction le refuse au motif "*qu'il peut être transmis en totalité aux deux parents*". Or, elle nous dit qu'elle veille à "*informer les parents que les éléments recueillis seront transmis à l'équipe pluridisciplinaire*" et qu'elle s'attache en fin d'entretien à "*se mettre d'accord*" avec chacun d'eux sur ces éléments. Leur accord aurait-il été le même si chacun d'eux avait su que les informations recueillies pouvaient être communiquées à l'autre parent ?

Cette question de savoir qui pourra avoir accès à ce rapport interroge, par contre coup, le statut de cet écrit : s'agit-il de notes préparatoires en vue de la synthèse, notes qui seront détruites après avoir été exploitées, ou s'agit-il d'un écrit "finalisé" qui serait à conserver ?

Nous notons également dans le courrier un glissement des termes pour définir les objectifs des rencontres avec les parents. Il nous est dit dans un premier temps que le but en est de "*recueillir des éléments de l'histoire familiale susceptibles de nous donner un éclairage sur les difficultés de comportement du jeune [...] et de recueillir les questions et les attentes des parents par rapport à la prise en charge*." Il s'agit donc d'une démarche centrée sur le recueil d'informations utiles aux professionnels de l'ITEP pour formuler des hypothèses de compréhension de la problématique de ce jeune, et déterminer des actions à mettre en œuvre en lien avec leur mission. Mais, plus loin, concernant la rédaction de l'écrit en vue de la synthèse, il nous est dit que son but est "*de transmettre des éléments de connaissance de la situation sociale*", ce qui recouvre un objectif beaucoup plus large dans lequel pourraient également être pris en compte des aspects de la vie privée, ou de ressenti, de chacun des parents.

La position de la direction a-t-elle pu être suivie d'une élaboration partagée de la réflexion ? La professionnelle nous paraît en tout cas se sentir seule avec ses interrogations et nous dit n'avoir "*rien trouvé dans les textes qui puisse l'éclairer*", raison pour laquelle elle s'adresse au CNADE.

La pratique du CNADE est de ne pas demander d'informations complémentaires sur les situations qui lui sont exposées. De ce fait, il est fréquent que, dans notre réflexion, nous ayons à composer avec un certain nombre d'inconnues. Ici, la question posée au CNADE concerne-t-elle :

- des aspects juridiques spécifiques tels que l'accès des parents aux documents relatifs à l'accompagnement de leur enfant et lesquels ? La constitution du dossier, sa consultation par les parents et la possibilité d'en soustraire préalablement certains éléments ?

- la pratique en matière d'écrits professionnels, ce qui peut recouvrir à la fois des pratiques professionnelles spécifiques et le cadre législatif concernant le traitement de ces écrits ?
- ou tout cela à la fois ?

Nous aborderons ainsi successivement :

- La constitution d'un dossier en ITEP ;
- Le droit des parents d'un enfant mineur, comme de l'enfant lui-même, à accéder aux informations ou documents le concernant et concernant les modalités de son accompagnement ;
- La question des écrits professionnels, que nous mettrons plus spécifiquement en lien avec la situation qui nous est exposée.

Le cadre juridique de la constitution du dossier en ITEP

Les ITEP, depuis 2005, font partie des rares ESSMS pour lesquels l'obligation de constituer un dossier individuel est strictement définie à l'article D312-59-6 du Code de l'action sociale et des familles.

" Un dossier individuel renseigné et actualisé est ouvert pour chaque personne admise. Le dossier retrace l'évolution de la personne au cours de son accompagnement. Il comporte les divers volets correspondant aux composantes thérapeutique, éducative et pédagogique du projet personnalisé d'accompagnement, notamment le projet personnalisé de scolarisation notifié par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées et le dossier établi lors de l'admission, ainsi que tous les comptes rendus de réunions ou d'intervention concernant l'enfant, l'adolescent ou le jeune adulte. [...] Il fait aussi mention des faits notables intervenus dans le cadre de l'accompagnement et des suites qui leur ont été données. [...] Le contenu et l'usage des dossiers doivent être conformes à la législation en vigueur et notamment aux articles L. 1111-7 et L. 1111-8 du code de la santé publique."

Ce texte souligne que le dossier est bien un dossier unique : il ne saurait y avoir deux dossiers, l'un à l'usage des professionnels, l'autre à destination des bénéficiaires.

Son contenu est centré sur l'accompagnement de l'enfant ou de l'adolescent, les différents aspects de sa prise en charge et son évolution. Il ne nous dit rien des écrits en eux-mêmes. Il parle toutefois de "comptes rendus de réunions", ce qui implique que dans la situation qui nous concerne ici, ce qui doit obligatoirement figurer au dossier ce sont les orientations données au projet d'accompagnement à l'issue de la synthèse et ce qui les motive, non les notes préparatoires qui auront servi de support à l'élaboration de la réflexion.

Dans ce même texte, par "comptes rendus d'interventions concernant l'enfant", on peut entendre qu'il s'agit avant tout, dans le cas présent, de ne rendre compte que des actions menées auprès des parents pour les associer à l'accompagnement de leur enfant.

Le droit des parents, à accéder aux informations ou documents concernant leur enfant mineur, son accompagnement et son évolution.

L'article D312-59-3 du CASF relatif aux ITEP pose comme principe :

"Les parents ou les détenteurs de l'autorité parentale sont des acteurs à part entière du processus de développement de leur enfant. Ils sont associés aussi étroitement que possible à l'élaboration du projet personnalisé d'accompagnement et à son évolution, jusqu'à la fin de la prise en charge, ainsi qu'à l'élaboration du projet de sortie. Leur participation doit être recherchée dès la phase d'admission et tout au long de la prise en charge. [...] Ils sont destinataires chaque année d'un bilan complet de la situation de l'enfant, de l'adolescent [...]"

Par ailleurs, en tant que titulaires de l'autorité parentale, ils peuvent exercer un droit d'accès au dossier. Le principe est constant et s'applique y compris au volet médical. Dans ce cas toutefois, des exceptions existent en cas d'opposition du mineur à certaines transmissions d'informations¹. Le mineur n'est pas pour autant exclu de l'accès aux informations qui le concernent. La définition de l'autorité parentale a introduit en 2002 la dimension participative de l'enfant "Les parents associent l'enfant aux décisions qui le concernent, selon son âge et son degré de maturité²". Les recommandations de bonnes pratiques invitent également les professionnels à considérer les autres formes d'information du mineur de manière à ce qu'il ne soit pas exclu du processus décisionnel³.

Informé les personnes accompagnées ainsi que leurs représentants légaux constitue aujourd'hui un élément essentiel des politiques sociales et de santé publique. L'article L.311-3 du CASF dans son cinquième alinéa leur garantit l'accès "à toute information ou document relatif à la prise en charge, sauf dispositions législatives contraires."

Ainsi, le dossier étant celui de leur enfant, les parents, individuellement, en tant que titulaires de l'autorité parentale, disposent du droit d'accès aux informations et documents relatifs à l'accompagnement de leur enfant. Mais la CADA⁴ rappelle de son côté que "Les documents qui font apparaître de manière objective le comportement d'une personne aisément identifiable ne sont pas communicables aux tiers si, et seulement si, la divulgation de ce comportement peut lui porter préjudice"⁵

¹ Ces exceptions sont strictement encadrées par le Code de la santé publique. L'article L. 1111-7 prévoit que le droit d'accès au dossier médical est exercé par le ou les titulaires de l'autorité parentale. À la demande du mineur, cet accès peut avoir lieu par l'intermédiaire d'un médecin. Une exception est prévue aux articles L. 1111-5 et R. 1111-6 du CSP, lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. Une exception est également prévue à l'article L. 5134-1 du CSP s'agissant de la prescription, la délivrance ou l'administration de contraceptifs aux personnes mineures. Dans ce cas, le consentement des titulaires de l'autorité parentale ou, le cas échéant, du représentant légal n'est pas requis. Il en est de même concernant la pratique d'une IVG.

Voir aussi "*Accès au dossier médical du mineur*", article de Stéphanie Renard et Eric Péchillon in Santé Mentale n°215 février 2017 où les auteurs relèvent dans la jurisprudence certains indices d'élargissement de ces exceptions.

² Article 371-1 du Code civil.

³ Cf. notamment L'expression et la participation du mineur, de ses parents et du jeune majeur dans le champ de la protection de l'enfance, ANESM, 2014, p. 31

⁴ Commission d'accès aux documents administratifs

⁵ Il convient d'être vigilant sur l'interprétation de ces dispositions : lorsqu'une personne physique A se plaint du comportement d'une personne B, c'est seulement la première qui est considérée comme « intéressée » puisque la communication de la plainte à B pourrait porter préjudice à A : le comportement qui est protégé est alors celui de A. »

Ainsi, dans le cas présent, si les parents sont habilités à accéder aux informations relatives à leur enfant, vis-à-vis duquel ils ne sauraient être considérés comme des tiers, ils n'ont pas à accéder aux éléments relatifs à la vie privée de l'autre parent ou aux propos "portant une appréciation ou un jugement de valeur" sur l'un ou l'autre, dès lors que la divulgation de ces informations pourrait être source de préjudice pour l'un ou l'autre, voire pour l'intérêt de l'enfant. On peut alors se demander si de telles informations ont à être consignées en dehors de notes ponctuelles et surtout à être portées au dossier de l'enfant ?

Rédiger son écrit en deux parties distinctes, témoigne sans doute du souci de la professionnelle de respecter la vie privée et les propos de chacun des parents, tout en évitant le risque d'alimenter le conflit qui les oppose. On peut, de même, supposer que la direction fait preuve de prudence en le refusant. La crainte fréquente que les écrits produits par l'établissement puissent être exploités à d'autres fins, notamment judiciaires, par un des parents au détriment de l'autre n'est pas sans fondement. Il y a là matière à engager au sein de l'institution une réflexion sur les écrits professionnels.

La pratique des écrits professionnels et du partage d'informations.

L'assistant de service social est astreint par le Code de l'action sociale et des familles⁶ au secret par profession. Des législations récentes⁷ ont néanmoins précisé des cas possibles de partage d'informations sans encourir le risque de violation du secret professionnel. Ces textes n'ont fait que légaliser une pratique existante, car, sinon, comment œuvrer en concertation et en complémentarité dans l'intérêt de la personne accompagnée ? Ils présentent toutefois l'intérêt d'encadrer strictement les conditions de ce partage :

- Il n'est autorisé qu'entre professionnels qui participent à l'accompagnement de la même personne ;
- Il nécessite de s'assurer préalablement qu'il n'y a pas d'opposition des personnes à la communication de certaines données ;
- Il doit se limiter aux informations "strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins ou au suivi médico-social et social" de la personne accompagnée.

L'accent est ainsi mis sur la notion d'informations strictement nécessaires, centrées sur les objectifs de l'accompagnement, en lien avec les missions de l'établissement. Dans la situation qui nous est présentée, lors de la synthèse l'objectif peut être double :

- Evaluer la situation du jeune, déterminer les actions et accompagnements à mettre en œuvre en réponse à ses besoins tels qu'ils ont été repérés, permettre la coordination entre les différents acteurs.
- Envisager l'accompagnement qui peut être proposé aux parents pour les inviter à dépasser leur antagonisme de couple et pour leur permettre de se recentrer de manière solidaire sur leur responsabilité de parents en trouvant, même a minima, des points d'entente au nom de l'intérêt de leur enfant.

⁶ Article L.411-3 du CASF

⁷ Citons en particulier les lois du 5 mars 2007, dont l'une en protection de l'enfance, concernant le partage d'informations à caractère secret et la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016 – article L. 1110-4

Par souci du respect de la vie privée, est-il alors utile de porter à la connaissance de tous les membres de l'équipe tous les aspects connus de la situation sociale et familiale ? N'est-ce pas un leurre de penser que plus on en sait, mieux on agira ? La notion d'information nécessaire est donc à apprécier au cas par cas, et peut varier selon la fonction de l'interlocuteur auquel elle est destinée. Un travail de clarification de la notion d'information nécessaire pourrait être engagé et permettrait d'établir un socle commun, en référence à la mission de l'établissement et aux attributions spécifiques de chaque intervenant.

En conséquence, tout écrit doit être élaboré selon les mêmes principes, en tenant compte de son objectif, de sa destination et des missions de l'établissement. Si, en matière de documents administratifs ou de documents relatifs à la santé, il est précisé que seuls les documents "formalisés" sont consultables par les intéressés, les règles sont moins restrictives dans le domaine social ou médico-social, puisque le CASF considère comme accessible "toute information ou document relatif à la prise en charge, sauf dispositions législatives contraires".

Cela nécessite de s'entendre en interne sur ce que l'on considère comme étant "un document". Une réflexion pourrait ainsi être entamée sur le processus de recueil, de rédaction et de formalisation des informations afin que seuls des écrits finalisés soient versés au dossier unique, les distinguant de ceux qui ne seraient que des supports ponctuels de mémoire (tels que notes préparatoires, comptes rendus d'entretien ou d'intervention) ou des écrits intermédiaires (tel un récapitulatif des données recueillies) pour faciliter l'élaboration de la réflexion. Conformément aux indications de la Direction générale de l'action sociale⁸ (DGAS), ces écrits non finalisés devraient être régulièrement détruits dès qu'on les a analysés, organisés et synthétisés dans le cadre d'un document finalisé et donc communicable.

Qu'en est-il du statut et de la destination de l'écrit dont il est question dans la situation présente ?

- Soit il s'agit d'un document informatif, uniquement destiné, lors de la synthèse, à servir de support à l'élaboration du projet personnalisé d'accompagnement. Il est alors question d'un document non finalisé, au sens où l'entend la DGAS, devant être détruit après exploitation et n'étant, par conséquent, pas communicable en dehors de ce contexte précis.
- Soit il est considéré comme un document finalisé⁹ porté au dossier, et la personne au centre de cet écrit ce n'est alors ni le père ni la mère, mais l'enfant dont on doit pouvoir dire par exemple qu'il est pris dans un climat de tensions ou de divergences de points de vue entre les parents, sans qu'il soit nécessaire pour autant de citer les propos des parents à l'appui. Il s'agit de (re)mettre le jeune au centre des préoccupations communes, les deux parents ainsi que les professionnels ayant à œuvrer ensemble dans son intérêt.

⁸ « Guide pour les établissements sociaux et médico-sociaux. Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée - Recommandations aux professionnels pour améliorer la qualité », DGAS, juin 2007.

⁹ Un écrit "formalisé" n'est pas une compilation des informations détenues. Ce qui pourrait y être relaté, c'est la compréhension distanciée de la situation que s'est faite le professionnel sur la base des entretiens qu'il a menés, mais aussi ses interrogations, ses hypothèses de travail.

S'attacher à relater de manière distincte les informations fournies d'un côté par la mère, de l'autre par le père de manière à ne porter à la connaissance de chacun que la partie qui le concerne, n'est-ce pas adopter une pratique similaire à la leur, qui est de l'ordre de la séparation, au risque d'entériner l'idée que toute communication est impossible entre eux, même lorsque cela concerne leur enfant ? Nous avons bien conscience que, dans cette situation, restaurer un dialogue entre eux en tant que parents ne sera certainement pas une tâche simple, mais ce qui légitime ce travail c'est la mission confiée à l'établissement qui doit mettre en œuvre toute action destinée à favoriser l'évolution du jeune en y associant les parents.

Au-delà de son objectif et de sa destination, la teneur d'un écrit doit aussi être cadrée par les limites de la mission confiée. L'ITEP a une mission d'accompagnement thérapeutique, éducatif et pédagogique relative aux difficultés de la personne accueillie, non à une présumée insuffisance éducative.

Si les informations recueillies par l'ASS faisaient naître en elle une suspicion de danger possible pour l'évolution de l'enfant du fait de la situation familiale, il lui appartiendrait, en concertation avec sa direction, et après en avoir informé les parents¹⁰, de transmettre un rapport à la cellule départementale de recueil des informations préoccupantes, rapport si possible étayé par des observations faites auprès du jeune par les membres de l'équipe pluridisciplinaire. Ce serait alors le rôle de la CRIP de diligenter une enquête sociale plus spécifiquement centrée sur le contexte social et familial, de manière à déterminer « les actions de protection et d'aide dont le mineur et sa famille peuvent bénéficier¹¹ ». L'objectif n'est alors pas le même que celui de l'ITEP, qui a d'emblée à considérer les parents, codétenteurs a priori de l'autorité parentale, comme des partenaires et des acteurs à part entière dans l'éducation de l'enfant et dans les mesures à mettre en œuvre dans son intérêt. Ces deux actions peuvent être complémentaires, permettant de différencier clairement travail avec la famille et travail sur la famille.

En conclusion, il nous semblerait qu'une réflexion collective au sein de l'établissement sur les écrits professionnels, leur objectif et leur destination, permettrait de fournir un étayage institutionnel aux professionnels pour penser leur pratique en la matière.

Cette réflexion pourrait également être étayée par quelques articles du texte "des références déontologiques pour les pratiques sociales"¹², tel qu'il a été revisité en 2014 :

- **2.8** : La connaissance du cadre réglementaire dans lequel ils interviennent s'impose aux professionnels dans l'intérêt même des personnes accompagnées. Les pratiques professionnelles, qui s'appuient sur la réflexion et le débat, nécessitent que les praticiens du social aient une connaissance suffisante de la loi et en assimilent le sens fondamental. Cela implique que toute institution exerce une veille sur l'évolution des textes et mette les moyens d'une information juridique explicitée à la disposition des intervenants.

¹⁰ Conformément à l'article L 226-2-2 du Code de l'action sociale et des familles. "Le père, la mère, toute autre personne exerçant l'autorité parentale, le tuteur, l'enfant en fonction de son âge et de sa maturité sont préalablement informés, selon des modalités adaptées, sauf si cette information est contraire à l'intérêt de l'enfant".

¹¹ Article L226-2-1 du CASF

¹² Texte transdisciplinaire promulgué par le CNRDE : Centre National Ressource Déontologie et Ethique (voir sur le site <http://cnrde.org>)

- **4.2** : Afin de respecter la vie privée et l'intimité de la personne, [les praticiens du social] limitent leurs investigations ou interventions à ce qui est strictement lié à leur mission, à la demande d'aide exprimée par la personne ou à un besoin prioritaire de protection. Toute transmission d'informations et de données concernant la personne à un tiers nécessite de l'en informer au préalable, voire de requérir son accord.
- **4.5** : Pour élaborer son action, chacun dispose d'une autonomie technique, dans le respect du projet d'établissement ou de service. Il s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer sa mission de manière conforme aux exigences de qualité et a le souci constant d'interroger le sens, la pertinence, la cohérence et les effets de son action. Les recommandations émises dans le cadre des conférences de consensus (recommandations nécessairement évolutives) peuvent être des repères utiles.
- **4.6** : Chaque personne étant singulière et chaque situation spécifique, les praticiens du social ne peuvent se satisfaire dans leur pratique de réponses « standard ». La volonté de respecter dans toute action ou décision le juste et l'équitable, l'autonomie de la personne et le souci de ne pas lui nuire conduit à une démarche éthique : analyse distanciée de la situation et débat collectif permettant au praticien du social d'adopter un positionnement professionnel responsable, adapté et respectueux tant des personnes que du cadre et de la finalité des missions.
- **5.3** : Le partage d'informations entre intervenants concernés par une même situation peut toutefois s'avérer nécessaire, mais doit être maîtrisé. Le praticien du social limite ce partage à ce qui est strictement utile et nécessaire à l'accomplissement de la mission, à la continuité et à la cohérence des actions ou à la protection de la personne. Il s'assure que le destinataire des informations est bien l'interlocuteur habilité à les recevoir et que leur transmission s'effectue dans le respect des règles légales et déontologiques. En outre, dans une démarche éthique, chacun s'interroge au préalable et au cas par cas sur les conséquences possibles pour la personne concernée du choix qu'il fait de parler ou de se taire.
- **6.2** : Les employeurs et les dirigeants adoptent vis-à-vis de leurs collaborateurs, salariés, libéraux ou bénévoles, la même posture éthique que doivent avoir ceux-ci vis-à-vis des personnes accompagnées. Ils les soutiennent dans leurs compétences et leurs fonctions. Ils leur reconnaissent une place d'acteurs en les associant à la réflexion sur les dispositifs, sur le sens et les valeurs qui guident l'action et à l'élaboration des documents de référence institutionnels.