

Méthodes de communication d'animation et de formation

Thématique 3 : Cadre juridique de la communication professionnelle et de la transmission d'informations

FICHE SAVOIRS N° 2

L'ESSENTIEL

VERSION ENSEIGNANT ENRICHIE

► Notion 1. Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

D'après l'article 2 de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

Pour déterminer si une personne est identifiable, il convient de considérer l'ensemble des moyens en vue de permettre son identification dont dispose, ou auxquels peut avoir accès, le responsable du traitement ou toute autre personne.

On distingue trois types de données :

- celles qui sont **directement personnelles** : nom, prénom, images (photos, vidéos), données biométriques (empreinte digitale, image de la rétine, réseau veineux de la main...) ;
- certaines de ces informations personnelles sont qualifiées de « **sensibles** » : quand elles révèlent les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, l'appartenance syndicale, la santé ou la vie sexuelle d'une personne physique ;
- celles qui sont **indirectement personnelles** : informations qui permettent d'identifier une personne indirectement, c'est-à-dire par référence à un numéro d'identification (ce qui implique une table de correspondance), exemple : le numéro de Sécurité sociale, le numéro d'allocataire CAF, le numéro étudiant, un numéro de carte client, un numéro d'employé, l'adresse IP.

► Notion 2. L'usage des données personnelles dans les administrations et les institutions

Les administrations, les institutions, les organisations, les entreprises, les réseaux sociaux effectuent du traitement de données personnelles.

Constitue un **traitement de données à caractère personnel** toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur de telles données, quel que soit le procédé utilisé, et notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction.

Exemples de traitements réalisés par les organisations :

1. Fichiers clients (entreprises) / usagers (administrations).
2. Fichiers fournisseurs.
3. Annuaire interne.
4. Contrôle d'accès (badgeuses).
5. Cantine.
6. Fichiers de mauvais payeurs.
7. Site Internet.

Les établissements du secteur sanitaire et social constituent des dossiers pour leurs usagers. Ils sont destinés à concevoir, conduire et évaluer les activités et prestations qu'ils réalisent auprès de l'utilisateur. Ils comportent toutes des informations, des documents administratifs, des écrits (courriers, comptes rendus, rapports, synthèses) utiles pour :

- rendre compte de la situation et de la problématique ;
- faciliter la compréhension et l'émergence d'un diagnostic ;
- proposer des plans d'action et les évaluations.

On distingue généralement :

Le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les domaines sanitaire et médico-social ainsi que des modes d'exercice pluridisciplinaire accroît le besoin d'échange dans l'intérêt d'une meilleure prise en charge des personnes. Les données de santé et les données médico-sociales sont aujourd'hui des données destinées à être partagées, même si elles relèvent de la vie privée de la personne.

Les éléments du dossier usager (papier ou informatisé) étant susceptibles d'être lus par l'utilisateur, cela induit les professionnels à mettre en œuvre :

- des qualités rédactionnelles particulières (précision, neutralité, clarté, lisibilité) ;
- une traçabilité des dossiers (modes de classement et d'archivage).

► Notion 3. La protection des données personnelles

3.1. Le respect de la vie privée et les droits des usagers

Toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement, un réseau de santé ou tout autre organisme participant à la prévention et aux soins a droit au **respect de sa vie privée** et au secret des informations la concernant.

Le règlement général sur la protection des données est entré en application le 25 mai 2018. Il fixe un cadre juridique unifié pour l'ensemble de l'UE.

Le règlement européen renforce les droits des personnes et facilite l'exercice de ceux-ci :

- Il impose la mise à disposition d'une information claire, intelligible et aisément accessible aux personnes concernées par les traitements de données.
- Les utilisateurs doivent être informés de l'usage de leurs données et doivent en principe donner leur accord pour le traitement de leurs données, ou pouvoir s'y opposer. La charge de la preuve du consentement incombe au responsable de traitement. La matérialisation de ce consentement doit être non ambiguë.
- Une personne a le droit de récupérer les données qu'elle a fournies sous une forme aisément réutilisable, et, le cas échéant, de les transférer ensuite à un tiers. Il s'agit ici de redonner aux personnes la maîtrise de leurs données, et de compenser en partie l'asymétrie entre le responsable de traitement et la personne concernée.
- Pour la première fois, la législation européenne comporte des dispositions spécifiques pour les mineurs de moins de 16 ans. L'information sur les traitements de données les concernant doit être rédigée en des termes clairs et simples, que l'enfant peut aisément comprendre. Le consentement doit être recueilli auprès du titulaire de l'autorité parentale. Les États membres peuvent abaisser cet âge par la loi, sans toutefois qu'il puisse être inférieur à 13 ans. En France par exemple, l'âge retenu est de 15 ans. En deçà, la loi française prévoit que le consentement conjoint de l'enfant et du titulaire de l'autorité parentale doit être recueilli. Devenu adulte, le consentement donné sur un traitement doit pouvoir être retiré et les données effacées.
- Tout comme pour la législation relative à la protection des consommateurs, les associations actives dans le domaine de la protection des droits et libertés des personnes en matière de protection des données ont la possibilité d'introduire des recours collectifs en matière de protection des données personnelles.
- Toute personne ayant subi un dommage matériel ou moral du fait d'une violation du présent règlement a le droit d'obtenir, du responsable du traitement ou du sous-traitant, réparation du préjudice subi.
- Les responsables de traitements doivent mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires au respect de la protection des données personnelles, à la fois dès la conception du produit ou du service et par défaut. Concrètement, ils doivent veiller à limiter la quantité de données traitée dès le départ

(principe dit de « minimisation ») ainsi qu'à un allègement des formalités administratives et une responsabilisation des acteurs.

- Les données personnelles doivent être traitées de manière à garantir une sécurité et une confidentialité appropriées. Lorsqu'il constate une violation de données à caractère personnel, le responsable de traitement doit notifier à l'autorité de protection des données la violation dans les 72 heures. L'information des personnes concernées est requise si cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne.

3.2. Le secret professionnel et le secret partagé

- **Le secret professionnel** est l'interdiction faite à celui qui y est soumis de divulguer les informations dont il a été dépositaire. L'article 226-13 du Code pénal précise la sanction dont est passible le professionnel soumis au secret qui commet l'infraction de divulguer une information à caractère secret.

Le secret professionnel est donc une obligation à laquelle est soumis le professionnel, et non un droit ou une « protection » dont il pourrait user à son initiative ou dans son intérêt.

Il ne doit pas être confondu avec les notions de devoir de discrétion professionnelle, de devoir de réserve ou de respect de la vie privée. Le secret ne peut être levé que dans des conditions restrictives et précises prévues par un texte de loi.

- **L'obligation de discrétion** porte sur les informations et faits dont le professionnel a connaissance à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Pour les fonctionnaires, elle est statutaire (Article 26 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983). Plus largement, elle est prévue à l'article L.311-3 du Code de l'action sociale et des familles. Elle peut aussi être contractuelle, sous réserve qu'elle soit effectivement mentionnée dans le contrat de travail. Alors que le secret professionnel couvre les informations des personnes, la discrétion protège les secrets de l'administration. Le non-respect de cette obligation peut entraîner une sanction administrative.

- **Le devoir de réserve** prévoit qu'un fonctionnaire ne doit pas, ni par ses comportements, ni par ses propos, porter gravement atteinte au crédit de son institution. Cela n'a donc pas de rapport avec les informations concernées par le secret professionnel. Le non-respect de ce devoir peut entraîner une sanction administrative.

Enfreindre l'obligation de discrétion ou le devoir de réserve est passible de sanctions disciplinaires. La violation de l'obligation de secret professionnel est passible de sanctions pénales, civiles et disciplinaires.

• **Le secret partagé** reflète les nécessités de service. Un professionnel peut avoir besoin, dans l'intérêt de l'usager, d'échanger avec un ou plusieurs professionnels identifiés des informations relatives à une même personne prise en charge, à condition qu'ils participent tous à sa prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou à son suivi médico-social et social. L'échange ou le partage d'informations entre professionnels se limite au périmètre de leurs missions et ne concerne que les informations strictement nécessaires avec l'accord de l'usager.

3.3. Les actions et les contrôles de la CNIL

La Commission nationale de l'informatique et des libertés est une autorité administrative indépendante.

Elle exerce les missions suivantes :

- informe toutes les personnes concernées et tous les responsables de traitements de leurs droits et obligations ;
- veille à ce que les traitements de données à caractère personnel soient mis en œuvre conformément aux dispositions de la présente loi ;
- donne un avis sur la conformité des procédures de traitement de données.

■ Notion 4. L'éthique et la déontologie

L'intervention professionnelle nécessite un cadre déontologique et une capacité à mener une réflexion éthique en raison de :

- la vulnérabilité des populations (rapport asymétrique, confiance qu'elles nous portent) ;
- chaque décision a un poids et une portée particulière et appelle en conséquence une responsabilité professionnelle individuelle et collective (enjeux financiers pour la collectivité, enjeux individuels pour les usagers) ;
- la mission des professionnels est porteuse de tensions avec des impératifs contradictoires (réductions des dépenses, impératifs économiques pour la structure, besoins du public) et exige, de ce fait, une attention particulière.

Aussi, le professionnel étant un être social avant tout, il est sujet aux préjugés et stéréotypes.

Un stéréotype est une image mentale, une image répandue, une croyance partagée que nous avons envers certains individus, endroits et choses.

Les stéréotypes témoignent d'une tendance spontanée à généraliser. Ils permettent à l'individu de faire face à la complexité de son environnement social car ils simplifient la réalité.

Le préjugé est un mécanisme psychologique qui échappe à la raison. Il n'est pas basé sur des faits et repose sur ce que nous croyons savoir de l'autre. Il comporte une dimension évaluative qui peut se traduire en conduite : une attitude spécifique (souvent hostile). Il engendre une attitude spécifique envers le sujet du préjugé.

Que ce soit pour mener une recherche ou pour travailler, il faut tendre vers la **neutralité**, identifier ses idées préconçues afin de les dépasser.

Les préjugés et stéréotypes peuvent conduire à :

- de la discrimination (comportement négatif non justifiable émis à l'encontre d'un groupe social donné).
L'objectivité d'un sujet est liée à un abandon de tout ce qui nous est propre (idées, croyances ou préférences personnelles) pour atteindre une espèce d'universalité.
- des jugements de valeur (énoncé normatif qui repose sur des jugements éthiques, politiques, esthétiques etc.).

En tant que professionnel, vous allez participer à l'exécution d'un service.

Vous êtes donc dans l'obligation de veiller à la neutralité et d'observer une retenue dans l'expression de vos opinions, notamment politiques, syndicales, philosophiques et religieuses. Cette obligation ne figure pas obligatoirement explicitement dans le statut. Exception pour les fonctionnaires qui ont l'obligation de respecter les principes républicains (Constitution du 4 octobre 1958 pour les fonctionnaires).

• **L'éthique**, selon son étymologie, est un *ethos*, c'est-à-dire une « manière d'être ». C'est un mode d'existence qui s'adresse à chacun et **se distingue d'une morale**. L'éthique participe à la relation à autrui et au monde, à l'environnement. Elle se confond parfois avec la *responsabilité* et la *déontologie*, qui règle les pratiques professionnelles.

Ethos (grec) = coutume, usage ;
= caractère ou disposition.

Si l'on associe les deux sens, on retrouve quelque chose d'assez cohérent :

- l'éthos serait la disposition dans laquelle on se trouve selon l'usage ou l'habitude (les choix que l'on fait selon la « coutume », la « norme admise ») ;
- l'éthos d'un individu serait relié à son caractère, c'est-à-dire à sa disposition individuelle de se comporter de telle ou de telle manière *en fonction* de ce qui est l'usage ou de ses propres habitudes.

Éthique ≠ discipline descriptive d'un mode de comportement. Elle ne dit pas ce qui est, mais ce qui devrait être, dit comment il faudrait se comporter.

Valeur normative ≠ Constater fidèlement comment l'on se comporte.

Loin de représenter un nouveau domaine d'expertise généralisable, **l'éthique s'affirme dans l'acte** ; elle est un positionnement critique sur les normes de conduite de différentes natures, un questionnement permanent des orientations générales par l'**acte singulier**.

Voisine de la morale mais aussi de la déontologie, nous dirons que l'éthique, contrairement à celles-ci, ne donne pas de réponse visant à l'universalité, qu'elle ne forme pas des principes mais plutôt met en question la façon dont ces derniers sont actualisés ou réactualisés dans les situations rencontrées...

L'éthique est donc de l'ordre de la recherche individuelle et collective : elle désigne le questionnement de l'action sous l'angle des valeurs et cherche à dépasser une logique d'action purement technique.

La notion d'éthique ne peut être définie sans faire référence aux concepts de morale et de valeurs.

• **La morale** est le terme latin pour signifier l'éthique, terme grec. Parler de morale ou d'éthique renvoie donc en principe à une seule et même signification.

La morale :

- se fonde sur une définition du bien et du mal ;
- se traduit par des injonctions, des interdits, des prescriptions catégoriques ;
- renvoie à une culture, une histoire et à des traditions sociales ;
- est un ensemble de règles destinées à assurer une vie en société harmonieuse ;
- s'incarne collectivement pour les pays démocratiques dans des institutions justes et des comportements raisonnables.

L'éthique interroge les principes de **la morale en situation**. Elle est faite de :

- contradictions ;
- d'intérêts divergents, et non de consensus ;
- vise à établir un accord.

Son principe méthodologique réside dans la critique, au sens du questionnement, et dans la recherche permanente du sens de nos actions ou décisions.

Si le fondement de la morale est l'impératif, le questionnement permanent constitue l'essence de l'éthique.

L'éthique est appelée aussi philosophie morale :

- discipline concernée par ce qui est moralement bien ou mal ;
- juste ou injuste (*right or wrong*), qui se traduit par :
 - vrai ou faux ;
 - mais aussi par « juste » et « injuste » ;
- art de diriger la conduite.

Ainsi, la réflexion éthique amène à :

- un comportement conscient (on sait ce qu'on fait) ;
- associé à un jugement positif (on pense que c'est bien) ;
- lui-même relié à une conviction valorisante (et l'on sait dire pourquoi c'est bien).

- **Les valeurs** sont intégrées dans le cadre d'un schéma culturel (collectif ou individuel) qui leur accorde une marque positive (bien) ou négative (mal). Chaque individu et chaque groupe ajustent son comportement sur l'échelle des valeurs qui lui est propre et qui varie sur de nombreux points par rapport à celle de l'individu ou du groupe voisins.

- **La déontologie** est l'ensemble des règles d'exercice d'une profession déterminée destinées à en organiser la pratique selon des normes, pour le bénéfice des usagers et de la profession elle-même.

Il s'agit aussi bien :

- des règles formalisées par le droit ;
- que des règles de comportement, et d'usages professionnels obligatoires.

La déontologie est la prise en compte de finalités morales et juridiques, articulées à un contexte socioprofessionnel déterminé.

Elle se distingue cependant partiellement de l'éthique par :

- ses objectifs, puisque pour la déontologie les aspects liés à la protection de la profession peuvent avoir une importance décisive dans la détermination des règles ;
- sa forme : essentiellement réglementaire et non interrogative ou réflexive, comme c'est le cas pour l'éthique.

La déontologie fait référence au **droit** c'est-à-dire à l'ensemble des règles (législatives et réglementaires, nationales et très souvent européennes, écrites et jurisprudentielles) régissant la vie en société qui s'impose à tous et qui définissent les droits et les responsabilités de chacun.