

# Guide d'engagement des intervenants dans les programmes d'ETP



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE  
DES AFFAIRES SOCIALES  
ET DE LA SANTÉ

Remerciements à :

Alliance du cœur

Afa vaincre les MICI

Association française des hémophiles

Epilepsie France

Association nationale de défense contre l'arthrite rhumatoïde

Association francophone pour vaincre les douleurs

Fédération nationale d'aide aux insuffisants rénaux - Lorraine

Vaincre la mucoviscidose

France Parkinson

Association française des polyarthritiques et des rhumatismes inflammatoires chroniques

Association française du Lupus et autres maladies auto-immunes

SOS hépatites

Fédération française des diabétiques

Alliance maladies rares

# GUIDE D'ENGAGEMENT DES INTERVENANTS DANS LES PROGRAMMES D'ETP

## Présentation du guide

Ce guide vise à proposer des outils de formalisation et de précision du rôle des différentes parties prenantes (patients-intervenants, associations, structure porteuse ou équipe pluri professionnelle de santé partenaire) au sein d'un programme d'éducation thérapeutique du patient (ETP) ainsi que de clarification des relations entre ces différents acteurs.

À cette fin, ont été créés deux modèles de convention :

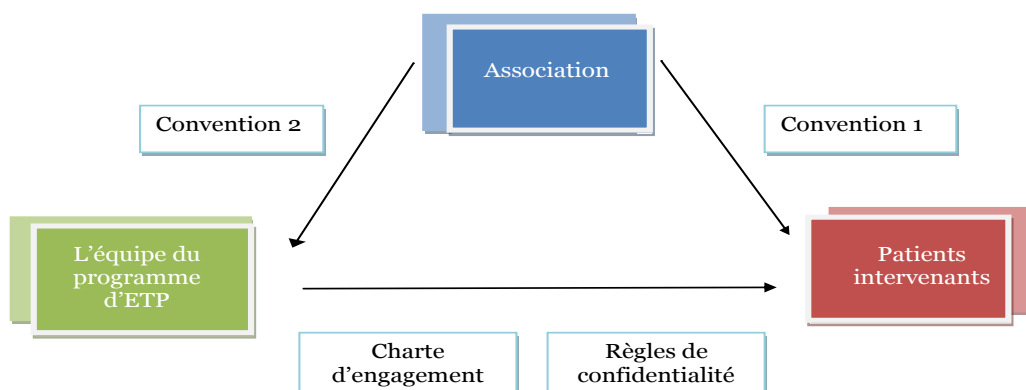
- La première convention formalise la relation et l'engagement entre le patient-intervenant bénévole et l'association ;
- la deuxième convention, quant à elle, clarifie les relations entre l'association et l'équipe d'un programme ETP intégrant des patients-intervenants.

Ainsi, l'objectif poursuivi, en proposant un outil liant à la fois l'aspect formel (signature des deux parties requises) et une certaine flexibilité (ces conventions ne sont pas des contrats de travail), est d'assurer la compréhension mutuelle des devoirs et responsabilités de chaque partie ainsi que de garantir leur plein engagement tout au long du programme.

## Précautions d'usage

- les modèles proposés sont souples et adaptables à chaque situation. Ce sont des documents courts, de manière à pouvoir être enrichis par la suite, au gré des expériences.
- le terme de « patient-intervenant » a été choisi, pour ce document, mais les associations qui ont une expérience ont choisi des dénominations variées : patient-expert, patient-auxiliaire, patient-référent, patient-éducateur...
- ces deux conventions peuvent être accompagnées d'outils encadrant les règles d'engagement des intervenants et de confidentialité. Des exemples de ces outils sont proposés en annexes.

### Les relations entre les différents outils d'engagement et leurs utilisateurs



## Convention 1

# LA CONVENTION D'ENGAGEMENT ENTRE LE PATIENT-INTERVENANT ET L'ASSOCIATION

### Présentation de l'outil

<b>Dans quel contexte et pourquoi l'utiliser ?</b>	<p>À l'issue du processus de recrutement, il est nécessaire de formaliser l'engagement des patients-intervenants au sein du programme d'ETP à travers la signature d'une convention. Il s'agira ainsi de clarifier et d'obtenir l'adhésion du patient bénévole quant à :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• la mission et les valeurs de l'association ;</li><li>• son rôle et ses activités dans le cadre du programme ETP ;</li><li>• les responsabilités et les engagements réciproques de l'association et du patient bénévole.</li></ul> <p>Cette convnction constitue également un moyen de disposer d'un document de référence durant toute la durée du programme.</p>
<b>Comment faire ?</b>	<p>Ce type de convention est à mettre au point dans le cadre de votre association en s'appuyant sur une ou plusieurs réunions de travail avec des adhérents et, si possible, des professionnels de santé.</p> <p>Il est par ailleurs souhaitable de faire une première version qui n'en tient qu'aux principes clefs et de la réviser au fur et à mesure de l'expérience acquise. Pour ce faire, une réunion annuelle de bilan peut être organisée.</p>
<b>Précautions</b>	<p>Il peut être judicieux d'ajouter en annexe la charte d'engagement des intervenants d'un programme d'ETP, qu'ils soient professionnels de santé ou non. Cette charte nationale est désormais annexée à l'arrêté du 2 août 2010 modifié et relatif au cahier des charges des programmes d'éducation thérapeutique du patient et à la composition du dossier de demande de leur autorisation (Cf. Annexe 1).</p> <p>Par ailleurs, afin de garantir la protection de la vie privée des patients bénéficiaires de l'action d'ETP, il est nécessaire de prévoir, en annexe de la présente convention entre le patient-intervenant bénévole et l'association (au titre de laquelle il intervient), le rappel des règles de confidentialité (Cf. Annexe 2).</p> <p>Cet engagement doit appeler l'attention du patient-intervenant sur l'engagement qu'il prend de ne pas divulguer les informations, notamment portant sur les données personnelles et médicales des patients qu'il accompagnera. A cette fin, le document d'engagement pourra utilement préciser les informations que les bénévoles pourront être amenés à partager et échanger sous forme anonymisée, lorsqu'elles sont strictement nécessaires à l'accomplissement de leur mission d'éducation.</p>

## Exemple d'une convention d'engagement entre le patient intervenant et l'association<sup>1</sup>

### Convention

#### Préambule

Dans le cadre de sa mission, l'association [*nom de l'association*] fait appel à des patients bénévoles pour qu'ils et elles contribuent, de façon complémentaire aux interventions des professionnels, à la mise en œuvre du programme d'éducation thérapeutique du patient (ETP) « [*nom du programme*] ».

Un programme d'ETP fait intervenir et interagir deux types de patients : **les patients bénéficiaires** et **les patients-intervenants**<sup>2</sup>. Ces derniers sont des personnes bénévoles atteintes de [*nom de la maladie chronique*] qui participent, en collaboration avec des professionnels de santé, au programme d'éducation thérapeutique dûment autorisé par l'agence régionale de santé. Ils reçoivent une formation spécifique à l'animation, l'écoute et l'empathie.

Tout patient-intervenant intégré au sein du programme [*nom du programme*] se voit remettre la présente convention. Elle définit les règles qui doivent s'instituer entre les patients-intervenants et l'association. Elle précise également le cadre d'intervention de ce patient-intervenant au sein du programme d'ETP.

#### Article I. La mission et les valeurs de [*nom de l'association*]

La mission de [*nom de l'association*] est :  
Les valeurs de [*nom de l'association*] sont :

#### Article II. Le rôle du patient-intervenant

Les patients-intervenants bénévoles assurent des activités de :

- partage d'expériences, connaissances et compétences liées à leur maladie ou aux traitements ;
- relais, reformulation et questionnement des messages délivrés par les professionnels de santé ;
- échange sur les préoccupations quotidiennes des personnes malades ;
- résolution de problèmes et mise à disposition des ressources disponibles.

Par ailleurs, le patient-intervenant, en accord avec l'équipe de professionnels, peut intervenir à n'importe quelle étape du programme d'ETP : la conception et la réflexion méthodologique, l'organisation et la mise en place des activités avec les équipes de professionnels, des interventions auprès des patients dans le respect du secret médical ou encore l'évaluation du programme d'ETP.

<sup>1</sup> Exemple inspiré des initiatives de : l'afa Vaincre les MICI, l'Association Francophone pour Vaincre les Douleurs (AFVD), Alliance du cœur, l'Association nationale de défense contre l'arthrite rhumatoïde, l'Association française du Lupus, la FNAIR Lorraine en association avec le réseau Néphrolor, Vaincre la mucoviscidose.

<sup>2</sup> Dans certains programmes, cette fonction peut-être réalisée par un parent d'un enfant malade ou le conjoint d'une personne malade.

### **Article III. Les engagements de l'association** [nom de l'association]

L'Association [nom de l'association] s'engage à :

- mettre tous les moyens dont elle dispose pour former les patients-intervenants et faciliter leur intégration dans un programme d'ETP ;
- mettre à disposition un membre de l'association référent pour répondre aux questions des patients-intervenants, les appuyer dans leurs démarches et initiatives ;
- s'assurer des bonnes conditions de leur implication dans le programme et du bon déroulement de la mission, notamment via des entretiens de suivi ou un tutorat, pouvant être mis en place à leur demande ;
- écouter les suggestions du patient-intervenant ;
- faire le lien avec l'équipe du programme d'ETP ;
  
- prendre en charge les frais liés à la participation des patients-intervenants à un programme d'ETP, notamment les frais de formation et de déplacement ;
- respecter les horaires et disponibilités convenus, à savoir : ...
- 

### **Article IV. Les engagements du patient-intervenant**

Je soussigné(e) M/Mme ..... déclare avoir été informé(e) des modalités de ce programme d'ETP et m'engage, moralement et de manière bénévole, auprès de l'association [nom de l'association] à :

- adhérer au programme local et aux modalités définies et validées par l'équipe de [nom la structure XX] et l'association [nom de l'association] ;
- assister, dans la mesure du possible, à l'ensemble des séances du programme d'ETP ;
- suivre une formation de [nombre de jours prévus] jours à [lieu de formation prévu], le [dates de la formation] ;
- collaborer avec l'équipe d'animation du programme d'ETP ;
- faire preuve de discrétion et respecter la confidentialité des échanges avec les patients bénéficiaires afin d'assurer une relation de confiance entre l'équipe ETP, les patients bénéficiaires et moi-même ;
- me prêter aux modalités d'une évaluation (avoir un entretien avec un évaluateur et répondre à un questionnaire) ;
- diffuser uniquement des informations fiables et utiles ;
- respecter les valeurs de l'association ;
- s'engager sur une durée de [durée de la participation prévue] ;
- rendre compte à mon association de mon activité.

J'ai bien connaissance qu'à tout moment, je peux renoncer librement à participer à ce programme. Le cas échéant, je m'engage à répondre anonymement aux questions de l'évaluateur du programme pour en expliquer les raisons (dans le respect de ma vie privée).

Signée à ... , le ....

Nom du représentant de l'association précédé de la mention « Lu et approuvé » :

\_\_\_\_\_

Nom du patient intervenant bénévole précédé de la mention « Lu et approuvé » :

\_\_\_\_\_

## CONVENTION 2

### LA CONVENTION D'ENGAGEMENT ENTRE L'ASSOCIATION ET L'ÉQUIPE DU PROGRAMME D'ETP

#### Présentation de l'outil

<b>Dans quel contexte et pourquoi l'utiliser ?</b>	<p>Elle doit permettre une collaboration confiante et efficace entre l'association constituée de malades bénévoles ou de leurs familles d'une part et, d'autre part, les professionnels du programme.</p> <p>Elle précise les principes et une éthique de collaboration, les objectifs, les droits et les devoirs des uns et des autres au sein de ce programme.</p> <p>La convention peut aussi répertorier les modalités de collaboration : réunions, plannings, recrutement de patients-intervenants...</p>
<b>Comment faire ?</b>	<p>C'est un document qui doit être produit en association avec l'équipe du programme au cours de quelques réunions préparatoires et après quelques mois d'expérience de collaboration entre l'association et les professionnels.</p>
<b>Précautions</b>	<p>Avertissement : une telle convention est la concrétisation de relations de confiance entre l'association et les professionnels de santé, elle n'est pas un présupposé pour une collaboration. L'expérience montre que l'idée d'une telle convention n'est pas nécessairement consensuelle.</p> <p>Avant la rédaction de la convention, il est important que l'association et l'équipe du programme s'accordent sur les points fondamentaux de leur collaboration, notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• le périmètre d'intégration de l'association dans le programme (à quel moment ? Pour quelles activités ?)</li><li>• le financement de la formation et des frais de déplacement (fonds propres de l'association ou budgété dans le projet).</li></ul> <p>Il peut être judicieux d'annexer à la convention le cadre juridique (lois, règlements...)</p>

## Exemple d'une convention d'engagement entre une association et l'équipe du programme d'ETP<sup>3</sup>

### Convention

#### Préambule

Dans le cadre de sa mission, l'association [*nom de l'association*] fait appel à des patients bénévoles pour qu'ils et elles contribuent, de façon complémentaire aux interventions des professionnels, à la mise en œuvre du programme d'éducation thérapeutique (ETP) « [*nom du programme*] »

Pour ce faire, l'association recrute et forme des « patients-intervenants » atteints de [*la maladie chronique*] pour qu'ils/elles puissent participer, en collaboration avec des professionnels de santé, au programme d'éducation thérapeutique dûment autorisé par l'agence régionale de santé de [*nom de la région*].

L'association et ses bénévoles agissent en collaboration avec les équipes soignantes et administratives. Ils contribuent à l'accueil et au soutien des personnes malades et de leur entourage. Ils s'engagent à ne pas interférer dans les soins et à respecter les règles de fonctionnement de l'établissement.

La présente convention a pour objet de fixer les règles du partenariat établi entre l'équipe du programme d'ETP et l'association en vue d'organiser l'activité des bénévoles auprès des personnes malades et de leur entourage.

#### Article I. Les principes fondant le partenariat entre l'équipe du programme d'ETP et l'association

Le partenariat entre l'équipe du programme et l'association est fondé sur les principes énoncés dans la charte d'engagement pour les intervenants des programmes d'éducation thérapeutique du patient autorisés par les ARS (cf. Annexe 1).

#### Article II. Le rôle des patients-intervenants

Les patients-intervenants bénévoles assurent des activités de :

- partage d'expériences, connaissances et compétences liées à leur maladie ou aux traitements ;
- relais des messages délivrés par les professionnels de santé et remontée d'informations à l'équipe soignante ;
- échange sur les préoccupations quotidiennes ;
- résolution de problèmes et mise à disposition des ressources disponibles.

Par ailleurs, le patient-intervenant, en accord avec l'équipe du programme d'ETP, peut intervenir à n'importe quelle étape du programme : la conception et la réflexion méthodologique, l'organisation et la mise en place des activités avec les professionnels, des interventions auprès des patients dans le respect du secret médical ou encore l'évaluation.

<sup>3</sup> Exemple inspiré de l'initiative de l'AFVD.



### **Article III. Les modalités de collaboration des associations et des établissements dans le cadre d'un programme d'ETP**

#### 1- Recrutement des patients-intervenants

- l'association assure le recrutement des patients-intervenants ;
- les professionnels de santé peuvent être des prescripteurs, mais la décision de recrutement doit être prise par les associations.

#### 2- Conception des séances d'ETP

- les séances d'ETP sont co-construites par les associations et les professionnels de santé.

#### 3- La formation des patients-intervenants et des soignants

- l'association assure la formation des patients-intervenants ;
- des formations conjointes, assurées par le même formateur, entre patients-intervenants et professionnels de santé peuvent être mises en place.

#### 4- La coordination et le suivi de la mise en œuvre

Dès le lancement du programme d'ETP, l'association nomme un référent parmi ses patients-intervenants qui :

- organise l'action des bénévoles auprès des personnes malades et le cas échéant de leur entourage, assure la liaison avec l'équipe du programme et l'administration et s'efforce d'aplanir les difficultés éventuelles survenues lors de l'intervention des bénévoles ;
- participe à la diffusion de l'information et de l'existence du programme auprès de ses adhérents ;
- participe à des réunions régulières avec les membres de l'équipe ;
- lors de ces réunions, les échanges portent essentiellement sur les outils à mettre en place lors des prochaines séances ainsi que sur les retours des patients bénéficiaires ;
- participe à l'évaluation du programme.

**Le référent de l'association est : [nom du référent]**

### **Article IV. Les engagements de l'association**

L'association déclare avoir été informée des modalités de ce programme et s'engage, moralement et de manière bénévole, auprès de l'équipe à :

- respecter en toutes circonstances le règlement intérieur de la structure et la présente convention ;
- transmettre, lors de la signature de la présente convention, à la structure un exemplaire de ses statuts ;
- transmettre chaque année à l'établissement les documents suivants : la liste nominative et actualisée des bénévoles intervenant au sein de l'établissement, un bilan des activités de l'association au sein de l'établissement et les éventuels projets qu'elle y envisage et le programme détaillé de la formation des bénévoles ;
- présenter chaque bénévole au coordonnateur du programme d'ETP dans lequel il est appelé à intervenir, préalablement à sa première intervention. Le bénévole est ensuite tenu de l'aviser de sa présence, chaque fois qu'il arrive dans la structure pour y intervenir ;
- remettre à ses bénévoles un badge pour qu'il soit porté de manière visible dès qu'ils interviennent dans la structure. Ce badge comporte le logo de cette structure (s'il existe), le nom de l'association, le nom et le prénom du bénévole. Le départ du bénévole entraîne la restitution du badge et le signalement au coordonnateur du programme.

**Article V. Les engagements de la direction de [nom de l'hôpital/maison de santé...] et du coordonnateur du programme d'ETP**

La direction de [nom de l'hôpital/maison de santé...] et le coordonnateur du programme d'ETP s'engagent à :

- autoriser l'association à intervenir le plus tôt possible dans la conception du programme ;
- autoriser l'association à intervenir en son sein et favoriser cette intervention ;
- informer le représentant de l'association sur le cadre institutionnel et l'ensemble de l'activité de l'établissement, préalablement à la signature de la convention ;
- lui faire connaître les relations mises en place avec le secteur associatif et l'ensemble des réseaux dans lequel la structure est impliquée ;
- informer également le coordonnateur des modalités spécifiques d'intervention des bénévoles (diffusion de documentation, conditions d'utilisation du local pour les permanences...) ;
- prendre en charge les frais engagés par les bénévoles intervenants pour intervenir dans le cadre du programme d'ETP (déplacements...) ;
- organiser régulièrement des réunions et des rencontres avec le référent associatif ou son suppléant pour : faire le bilan de l'activité de l'association, mettre en place des initiatives communes (forum...), promouvoir les actions de l'association, dans un esprit de compréhension mutuelle entre l'association et le personnel du programme d'ETP ;
- financer, le cas échéant, la formation initiale et continue des bénévoles intervenants ;
- informe ses personnels des missions et activités de l'association et promeut des actions de sensibilisation à ce sujet.

Signée à ... , le jj/mm/aaaa

Nom du représentant de l'association précédé de la mention « Lu et approuvé » :  
.....

Nom du coordonnateur du programme d'ETP précédé de la mention « Lu et approuvé » :  
.....

Nom du directeur ou de la directrice de [nom de l'hôpital/maison de santé...] précédé de la mention « Lu et approuvé » :  
.....

# **Annexe 1**

## **Charte d'engagement pour les intervenants**

\* Charte élaborée par la Direction générale de la santé en 2012

## ANNEXE 1 :

### CHARTRE D'ENGAGEMENT POUR LES INTERVENANTS DES PROGRAMMES d'ETP AUTORISÉS PAR LES ARS

Cette chartre d'engagement est destinée aux divers intervenants impliqués dans des programmes d'éducation thérapeutique du patient, qu'ils soient professionnels de santé ou non ou patients-intervenants. Elle vise à énoncer des principes de fonctionnement communs pour l'ensemble des intervenants quel que soit leur statut.

#### **Préambule : Respect des principes législatifs et des règles déontologiques en vigueur**

La présente chartre s'inscrit dans le respect des articles L.1110-1 à L.1110-11 du Code de la santé publique.

Elle ne saurait déroger aux obligations professionnelles ni aux codes de déontologie en vigueur. En particulier, chaque professionnel intervenant dans le programme est tenu au respect du code de déontologie propre à sa profession lorsqu'il existe<sup>4</sup>.

#### **Article 1 : Accès équitable**

L'éducation thérapeutique est proposée à toutes les personnes atteintes de maladies, de symptômes et syndromes chroniques qui en ont besoin. Elle contribue à réduire les inégalités sociales de santé.

#### **Article 2 : Liberté de choix**

La personne malade peut librement choisir d'entrer ou non dans un programme d'éducation thérapeutique. Elle peut le quitter à tout moment, sans que cela puisse constituer, de la part de l'équipe soignante qui assure habituellement sa prise en charge, un motif d'interruption du suivi médical ou de la thérapeutique. Cette liberté de choix suppose notamment que toute personne malade soit informée des programmes d'éducation thérapeutique susceptibles de la concerner et de leur contenu.

#### **Article 3: Autonomie**

L'intérêt des personnes malades doit être au centre des préoccupations de tout programme d'éducation thérapeutique. Celui-ci permet à la personne malade d'être véritablement acteur de sa prise en charge et non uniquement bénéficiaire passif d'un programme. La démarche éducative est participative et centrée sur la personne et non sur la simple transmission de savoirs ou de compétences. Elle se construit avec la personne.

Les proches des personnes malades (parents, conjoint, aidants) sont également pris en compte. Ils sont associés à la démarche si le soutien qu'ils apportent est un élément indispensable à l'adhésion au programme ou à sa réussite.

#### **Article 4 : Respect de la personne et non-discrimination**

L'ETP concourt à la nécessaire prise en charge globale (bio-médicale, psychologique, pédagogique et sociale) de chaque personne malade. La proposition de participer à un

---

<sup>4</sup> Pour les médecins, le CNOM attire leur attention sur les articles R.4127-2, R.4127-4, R.4125-7, R.4127-35 et 36, R.4127-56, R.4127-68 du code de la santé publique.

programme d'ETP ne doit faire l'objet d'aucune discrimination, notamment en raison du mode de vie, des croyances, des pratiques en santé, des prises de risque et des comportements des personnes malades.

#### **Article 5 : Confidentialité des informations concernant le patient**

Le programme d'éducation thérapeutique garantit à la personne malade la confidentialité des informations la concernant.

Les non-professionnels de santé intervenants dans un programme d'éducation thérapeutique s'engagent à respecter les règles de confidentialité<sup>5</sup>.

L'exploitation des données personnelles des personnes malades doit respecter les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.<sup>6</sup>

#### **Article 6 : Transparence sur les financements**

Un programme d'éducation thérapeutique du patient ne doit pas poursuivre de visée promotionnelle, notamment au bénéfice du recours à un dispositif médical ou un médicament, conformément aux articles L. 5122-1 et L. 5122-6 du code de la santé publique.

Dans le cadre d'un programme d'éducation thérapeutique du patient, les différentes sources de financement sont précisées par les promoteurs.

#### **Article 7 : Respect du champ de compétence respectif de chaque intervenant en éducation thérapeutique**

Chaque intervenant au sein de l'équipe pluriprofessionnelle d'éducation thérapeutique agit dans son champ de compétence et assume ses responsabilités propres vis-à-vis de la personne malade. Le médecin traitant est tenu informé du déroulement du programme d'éducation thérapeutique.

*Fait à ....., le ..... (jj/mm/aaaa).*

*Signature par l'ensemble des intervenants :*

*(écrire en toutes lettres les nom et prénom de façon lisible en dessous de la signature)*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

<sup>5</sup> Conformément notamment aux dispositions de l'article 226-13 du code pénal (cf. règles de confidentialité en annexe 1).

<sup>6</sup> Modifiée par la loi n°2004- 801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

# **Annexe 2**

## **Règles de confidentialité\***

**\* Inspirées de la charte élaborée par le réseau Néphrolor pour le programme ETP E'DIRE**

## ANNEXE 2 : RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ

### 1. PRÉAMBULE

---

#### 1.1. Contexte

Pour leur mise en œuvre, les programmes d'ETP font intervenir des professionnels adaptés à la spécificité des contenus des séances d'éducation thérapeutique. Outre les professionnels de santé médecins, auxiliaires médicaux, ils peuvent faire intervenir d'autres professionnels : psychologues, travailleurs sociaux, éducateurs en activité physique adaptée, des associations ou représentant d'associations de patients, etc. Les programmes d'ETP peuvent également concerner l'entourage du patient (parents, fratrie, proches, professionnels des établissements médico-sociaux ou d'aide à la personne à domicile).

#### 1.2. Intérêt de la charte

Dans ce contexte de soin multi intervenants, la protection de la confidentialité des informations (données à caractère personnel) concernant le patient est essentielle. Par conséquent, [*la structure : association, établissements de santé...*] xxx met à la charge de l'ensemble du personnel, ainsi qu'à la charge de toute personne extérieure amenée à interagir avec elle dans le cadre du programme d'ETP ci-dessus dénommé, une obligation générale de discrétion et de confidentialité.

### 2. OBJET

---

La présente charte a pour objet de définir les règles de confidentialité applicables aux informations confidentielles protégées de [*l'association, l'établissement de santé...*] xxx, ainsi que les procédures de confidentialité applicables, lesquelles doivent impérativement être respectées par les intervenants du programme d'ETP.

### 3. CHAMP D'APPLICATION

---

#### 3.1. Intervenants

La présente charte a vocation à s'appliquer à tous les intervenants du programme d'ETP ci-dessus dénommé, quel que soit leur statut, leur qualité ou leur fonction.

#### 3.2. Informations protégées

Le devoir de confidentialité s'applique notamment :

- à l'identité des personnes prises en charge dans le programme ;
- aux informations relevant de la vie privée et de l'intimité des personnes : image, relations familiales et extra-familiales des patients, correspondance... du programme d'ETP, et de leur entourage ;
- aux données à caractère personnel et données à caractère personnel dites sensibles du patient ;
- aux informations relatives à la prise en charge des patients dans le programme d'ETP ;
- aux informations relatives à la connaissance et au savoir-faire des professionnels du programme ETP.

#### 3.3. Règles applicables

- Code pénal : article 226-13, articles 226-16 et suivants ;
- Code civil : article 9 ;
- Code de la santé publique : Articles L. 1110-4, L. 1161-1, L. 1161-2 et L. 1161-4 ;
- Codes de déontologie des divers intervenants ;
- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 consultable à l'URL : <http://cnil.fr>

### 4. INFORMATIONS

---

#### 4.1. Accès au système d'information

L'accès aux informations confidentielles ainsi qu'aux systèmes d'information pouvant les contenir (ordinateurs, réseaux, banques de données, bibliothèques, etc.) est limité aux intervenants autorisés pour les besoins de leur activité.

## **4.2. Communication des informations**

### **4.2.1. Informations écrites**

Les intervenants du programme d'ETP doivent utiliser les moyens de protection techniques et informatiques mis en place par xxx à l'occasion de l'envoi d'un e-mail à l'extérieur de [la structure : association, centre de santé...] xxx. La destruction de documents confidentiels ou très confidentiels se fait uniquement par les déchiqueteurs prévus à cet effet.

### **4.2.2. Informations orales**

Les intervenants du programme d'ETP feront preuve de discrétion et de vigilance en ce qui concerne les informations qui leur sont communiquées et qu'ils communiquent oralement à tout autre intervenant et ce, qu'il s'agisse d'une conversation formelle ou informelle.

Les intervenants du programme d'ETP sont soumis à une obligation de discrétion et de confidentialité et à une surveillance accrue lors d'événements extérieurs à la structure xxx (réunions, conférences, rendez-vous, etc.).

## **5. RÈGLES APPLICABLES AUX VISITEURS DANS LE CADRE D'UN PROGRAMME D'ETP (PAR EXEMPLE LORS D'UNE VISITE D'ÉVALUATION EXTERNE)**

### **5.1. Procédure**

Les intervenants concernés par la visite devront avoir été préalablement avertis, afin de leur permettre de préserver la confidentialité des informations protégées si nécessaire.

### **5.2. Interdictions**

Le visiteur a l'interdiction de prendre copie de tous documents communiqués lors de sa visite, ainsi que de prendre des photos et enregistrements vidéos et audios, ou de prendre copie de documents issus du programme d'ETP, par tout autre moyen de reproduction.

## **6. PRESTATAIRES EXTÉRIEURS**

Afin de préserver la confidentialité de ses informations protégées, la structure xxx fait signer de façon systématique à tout prestataire extérieur, qu'il emploie dans le cadre de ce programme d'ETP, un engagement de confidentialité.

## **7. CONTRÔLES**

Les intervenants s'engagent à se soumettre à toute évaluation interne ou externe qui pourrait être effectuée au sujet de ce programme d'ETP, la structure xxx s'engage à mettre en œuvre des moyens proportionnels au but poursuivi par le contrôle.



Plus d'informations  
[sante.gouv.fr](http://sante.gouv.fr)