



DIRECTION GÉNÉRALE
DE LA COHÉSION SOCIALE

Conseil supérieur de travail social

Synthèse du Rapport ***Le partage d'informations dans l'action sociale*** ***et le travail social*** **remis à Madame la Ministre Marisol Touraine,** **Présidente du CSTS**

Ce rapport répond à la commande de l'analyse des différentes formes de partage d'informations à engager dans le cadre des missions du travail social, des moyens à mettre en œuvre pour un développement de ce mode d'intervention « dans le respect des règles de droit », et enfin de faire les propositions « pour lever les obstacles aux pratiques de partage en vue d'apporter, dans le respect de l'éthique, des réponses permettant de mieux traiter les problématiques sociales ». Pour ce faire, ce rapport apporte une réflexion sur les enjeux politiques et sociaux, mesure la place accordée à l'information partagée dans différents champs de l'action sociale et dans les institutions, en partant des problématiques sociales et les pratiques professionnelles de terrain. Il porte une analyse sur les effets positifs comme sur les obstacles et les freins concernant ce partage d'informations.

Ce rapport comprend trois parties. **La première partie** rappelle les différents contextes qui engendrent le partage d'informations, en examine la complexité, et en analyse les enjeux. Pour cela il a paru important de reprendre l'évolution historique de cette notion, son évolution sociale et politique, ainsi que son institution par le Droit. Le chapitre I concernant l'histoire montre que le secret et la discrétion ont une origine très ancienne, déterminée par le respect de la vie privée des personnes, alors que l'information est apparue beaucoup plus tardivement. Elle est caractérisée par la découverte et la mise en place de supports facilitant les échanges, puis s'est fortement développée au point de devenir un phénomène résolument moderne et une exigence démocratique. Suite à ce bref historique, le chapitre II porte une réflexion sur les évolutions de l'intime/l'intimité et analyse la forte incitation à la transparence.

Après un regard philosophique, juridique, social sur « l'intime », la réflexion porte ensuite sur l'intimité qui doit être préservée dans un certain partage voulu, consenti ou subi. Néanmoins, la transparence s'imposant de plus en plus et tendant à devenir la norme, on assiste à cette nouvelle logique de la société entraînant le partage d'informations et à la réduction de l'intime et de l'intimité. L'exigence de transparence est de plus en plus vue comme légitime, démocratique, dans la politique, l'économie, la vie sociale et se concrétise de différentes manières dont le droit à information. Mais il est important d'en interroger les limites et les dangers par rapport aux droits de l'homme et à la dignité de la personne humaine, de la resituer et l'encadrer dans la finalité de l'aide. Dans le chapitre IV, l'analyse s'est portée sur les lois que des juristes appellent « lois de transparence » et sur les textes de plus en plus nombreux évoquant le partage d'information, compte tenu de leurs effets conséquents sur l'action sociale et le travail social. Ces lois et textes se situent dans l'évolution d'une société "ouverte", se veulent un appui, mais peuvent être ambigus dans leur objectif et dans leur application. But de transparence, ou de surveillance, ou à l'inverse objectif d'aide, leurs effets sont toujours en tensions, complexes et problématiques. Enfin, dans le chapitre V, il a paru pertinent d'identifier le champ lexical de mots relatifs à l'usage de l'information. Cela pour être au clair sur l'utilisation des mots dans ce rapport, de mesurer leur mise en œuvre dans les différents champs de l'action sociale, et ainsi permettre de voir leur signification, les rapports de sens entre eux, leur entrecroisement.

La seconde partie du rapport a pour objectif de montrer dans des domaines différents ayant des logiques hétérogènes, les conditions et l'organisation du partage d'information, les marges de manœuvre des acteurs, d'analyser les effets positifs et les problèmes que cela pose, et d'identifier les questions et les tensions que cela entraîne pour le travail social. Il s'agit de voir plus précisément l'application concrète des politiques publiques, la manière dont les institutions se sont investies, et comment les professionnels les mettent en œuvre. Pour cela, neuf domaines de l'action sociale et médico-sociale ont été analysés dans différents chapitres : la Protection de l'enfance, la prévention de la délinquance, l'accès au logement, les politiques d'insertion sociale et professionnelle, l'intégration des Migrants, la prise en compte des Handicaps, les Violences intrafamiliales, l'accompagnement des Personnes âgées et dépendantes, l'approche du territoire. Afin de bien percevoir la particularité de ces 9 domaines, un rappel législatif et statistique a été effectué pour chacun afin de mieux comprendre les conditions du partage d'information et leurs conséquences sur les modalités du partage. Puis les tensions y ont été repérées et analysées, afin de mesurer comment et pourquoi utiliser utilement le partage des informations dans les pratiques, où porter la vigilance, voir affirmer le bien fondé du refus d'un partage injustifié ou ayant des conséquences stigmatisantes et négatives pour les usagers. En outre, dans chacun des neuf domaines étudiés, certains points ont fait l'objet d'une attention particulière : par exemple, les informations préoccupantes dans la protection de l'enfance, le rôle des Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD) et des équipes éducatives de Prévention Spécialisée dans la prévention de la délinquance des mineurs, les questions posées par les SAIO et les Ccapex dans l'accès au logement, la forte distension entre les politiques de l'immigration et le rôle du travail notamment envers les mineurs étrangers, la place et la parole des personnes dépendantes dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad)

La troisième partie du rapport porte sur les modalités concrètes du partage d'informations et en mesure la pertinence et les limites. La question majeure est « au service de qui est cet outil ? », pour que le partage d'information ne devienne pas un but en soi, et afin d'éviter les dérives de son utilisation qui contribueraient à briser la relation entre professionnels et usagers, notamment mettant en cause la confidentialité. Dans le chapitre XIV, il est rappelé que pour l'action sociale et le travail social, la pratique du partage d'informations a une fonction de liaison, de concertation, de repérage, de prévention afin d'aider au mieux les usagers, et cela nécessite leur accord et leur coopération. Le partage d'informations n'est qu'un outil de travail centré essentiellement sur les connaissances stratégiques utiles à l'accompagnement de l'utilisateur et doit être limité tant dans son principe que dans son contenu, au strict nécessaire pour l'action menée par le professionnel dans l'intérêt et le respect de l'utilisateur.

Dans le chapitre suivant (chapitre XV), l'attention est portée également sur les modalités du partage d'information car elles sont diverses (écrite/orale, formelle/informelle, directe/indirecte) et comprennent différents outils - notamment technologiques - ainsi que de nombreuses procédures de coopération et partenariat. Il a fallu aussi se pencher sur le phénomène de plus en plus fort des chartes utilisé comme système d'informations et de proclamation, affirmant les principes fondamentaux et s'engageant sur des valeurs. Ces différentes modalités sont abordées avec leurs atouts et leurs limites. Notamment parmi ces derniers, citons le risque d'une utilisation pour une domination, ou d'une instrumentalisation excessive, ou bien encore de l'unique objectif d'économie des moyens. Aussi, il est important de rappeler que le partenariat et divers modes d'informations partagées ont à s'inscrire dans le respect des personnes et dans l'amélioration du vivre ensemble.

Les PRECONISATIONS

Une première série de préconisations interroge la place et le rôle du partage des informations dans l'action sociale, rappelant tout d'abord sa finalité au regard de laquelle il en découle d'autres, portant sur les objectifs du partage d'informations, leurs conditions, leur nature, et leur méthode.

La seconde série de préconisations porte plus spécifiquement sur la formation initiale et tout au long de la vie.

REPENSER LE PARTAGE D'INFORMATIONS DANS L'ACTION SOCIALE

1. Le partage d'informations est à resituer dans la finalité du travail social

1.1 Le respect de la vie privée et les droits des Usagers/citoyens

Le cadre juridique exige de garantir et faire respecter les droits les concernant, notamment le droit à la vie privée, mais aussi le droit à l'accès à toute information relative à sa situation lui permettant de résoudre par lui-même ses difficultés.

1.2 Rôle et éthique du travail social dans le partage des informations

Le travail social a pour finalité l'aide, le soutien, l'accompagnement à la citoyenneté des personnes, en co-participation et en co-action avec elles. La confiance et la confiance étant à la base de la relation, elles entraînent la nécessité de garder les informations des personnes par la discrétion et le secret, ainsi que d'assurer la responsabilité de la protection de ces informations. Néanmoins, toutes les informations ne sont pas de même nature. Il convient de bien distinguer les données personnelles dont la circulation est encadrée légalement ou autorisée par l'accord de la personne, et l'atteinte à l'intimité des personnes. Certaines Informations doivent être partagées par obligation de la loi, d'autres peuvent s'échanger pour assurer une meilleure compréhension et une réponse adaptée, après accord de l'utilisateur.

2. Utilité du partage d'informations dans l'action sociale

Afin de constituer une « intelligence collective », dans une pratique de démocratie directe, le partenariat avec une pluralité d'acteurs institutionnels nécessite que la mise en œuvre de collaborations soit utile et féconde, entraîne une « offre coordonnée » avec un apport de compétences différentes. Elle demande un effort de cohérence entre les différents points de vue, implique la volonté commune des acteurs de travailler pour atteindre les mêmes objectifs. De même, afin que le partage d'informations soit au service des personnes, tout en respectant leur vie privée, il importe de veiller à ce que l'information soit pertinente, opportune et de source fiable, utile et efficace, ce qui nécessite de définir les espaces dans lesquels circulent les informations relatives aux personnes et les règles qui président à cette circulation.

3. La place du partage d'informations : un outil

Le partage d'informations dans les pratiques de travail social doit être un moyen - non une finalité -, un levier pour de meilleures réponses, - non une charge -. Il ne doit en aucun cas être automatique et il ne saurait être systématique. Il doit être toujours maîtrisé. C'est un outil, un instrument de travail qui doit être compris et appréhendé à partir de l'objectif d'une approche cohérente de la situation des personnes.

4. Maîtriser le partage d'informations, en repérer les niveaux pertinents, structurer les outils opérationnels

Quelle que soient leur place, leur fonction, leur positionnement hiérarchique, les professionnels et leurs institutions ont à partager les informations dans l'intérêt de l'utilisateur, avec son accord. Afin de maîtriser ce partage d'informations, la responsabilité de tous est de réfléchir dans un dialogue raisonné et constructif, à la pertinence et la cohérence des moyens respectant cet objectif.

4.1 Les travailleurs sociaux ; vigilance et responsabilité en accord avec l'utilisateur

Occupant une position d'interface et assumant une fonction de médiation, le travailleur social est constamment exposé à de multiples sollicitations pour un partage d'informations. Cela demande aux professionnels une vigilance pour que cette concertation coordonnée soit réalisée pour l'aide aux usagers et veille au respect de leur vie privée. Lorsque le partage d'informations est une nécessité, notamment dans certaines interventions et certains dispositifs, des précautions et des garanties doivent être prises. Le travailleur social doit décider en accord avec l'utilisateur des informations qu'il va donner, il doit se tenir informé de l'usage qui en sera fait, en avoir la garantie et vérifier qu'il n'y a pas détournement de cet usage. Cette responsabilité individuelle s'accompagne d'une responsabilité sociale. Afin d'assurer le partage d'informations requis par l'utilité sociale et l'intérêt général, soit pour la protection des personnes en danger, soit pour soulever anonymement un problème, le généraliser et en informer la société, il a un rôle de veille sociale.

4.2 Les responsables hiérarchiques ; être soutiens et garants des missions

Comme relais entre la direction et les équipes, concernant le partage d'informations, les responsables hiérarchiques, les cadres intermédiaires ont pour rôle de l'encadrer, de l'organiser, c'est-à-dire d'apporter des clarifications et des précisions sur les objectifs, de veiller au choix des informations, de les replacer dans une vision globale et une réflexion sur le sens, dans l'intérêt de l'utilisateur. Il doit veiller à une protection efficace, sûre et adaptée des informations échangées, vérifier l'utilité du partage d'information afin qu'il ne dérive pas vers un contrôle social.

4.3 Les instances dirigeantes ; avoir une position claire

Une vigilance toute particulière est à apporter aux transmissions d'informations au sein de l'institution. Celle-ci doit respecter le travail de ses salariés et leurs relations directes avec les usagers, entraînant les confidences de ceux-ci. Elle doit s'assurer de la conformité légale, éthique et technique des informations qu'elle leur demande ainsi que des communications qu'elle fait avec l'extérieur. De plus, les institutions sont invitées à développer des instances de réflexion sur l'éthique afin d'apporter un appui aux intervenants sociaux (espaces éthiques, référents...).

4.4 Les pouvoirs publics ; être garants de la cohérence et des finalités

L'État élabore des lois et des programmes régulant le partage de l'information. Toute modification du cadre légal devrait impérativement être précédée d'une véritable réflexion, associant tous les acteurs du travail social. Elle devrait aussi s'attacher à définir dans quels cas le secret pourrait être renforcé. Pour qu'il y ait une appropriation possible et pertinente des textes officiels, le Conseil supérieur de travail social estime que tout projet de loi ou de décret comportant des dispositions relatives au partage d'informations dans le champ du travail social devrait lui être soumis pour avis.

1. Développer les savoirs et réflexions sur de partage d'informations dans la formation initiale et tout au long de la vie

Il est nécessaire qu'au cours des temps de formation soient réfléchis les objectifs de la coopération et du partenariat, les méthodes de partage d'informations qu'ils requièrent, les limites et dangers d'une non-maitrise de ce partage. Les référentiels des diplômes d'état le prévoient de façon différente selon la profession concernée. La mise en application est importante. C'est tout particulièrement dans les modules de réflexion et d'échange sur les pratiques, qu'il est important d'intégrer les pratiques du partage d'information, de réfléchir aux modalités de cet « outil », d'analyser les limites et tensions, de poser les questions éthiques, en replaçant le tout dans la finalité du travail social *qui s'inscrit dans les fondements du bien vivre ensemble dans le respect de chacun*.

Il en est de même dans les formations tout au long de la vie. Leur rôle est d'assurer aux professionnels les connaissances actualisées pour comprendre la demande et la place de l'information dans la société, de réfléchir sur les évolutions juridiques et administratives prônant le partage d'information, de veiller à leur finalité sociale.

2. Mettre en place des formations interinstitutionnelles, "interpartenariales"

La mutualisation des compétences étant, de plus en plus nécessaire pour permettre une évaluation pluri-professionnelle, pluridisciplinaire et pluri-institutionnelle, et pour mettre en œuvre des pratiques communes, il est recommandé de mettre en place des formations communes afin d'articuler l'action des professionnels et des institutions entre eux pour élaborer la meilleure réponse aux problèmes sociaux dans le respect des usagers.

L'objectif de ces formations est de conduire à la compréhension réciproque du rôle des uns et des autres, de donner une culture commune lisible et transférable, comprenant un dialogue sur les finalités, de définir le partage d'informations pour une mutualisation raisonnable des compétences respectant le rôle de chacun et aboutissant à une confiance réciproque sans confusion des places et missions. Elles permettront d'identifier les limites du partage d'informations, de connaître des processus rigoureux pour la maîtrise de l'information partagée.

Sous la présidence de Brigitte Bouquet
Assistée de Michel Thierry, vice-président du CSTS
et élaboré avec le groupe de travail composé de :

Philippe Cholet
Françoise Delpech
Anne-Marie Garcia
Marcel Jaeger
Bernard Monnier
Laurent Puech
Danièle Thomas
Sandrine Turkieltaub
Denis Vernadat