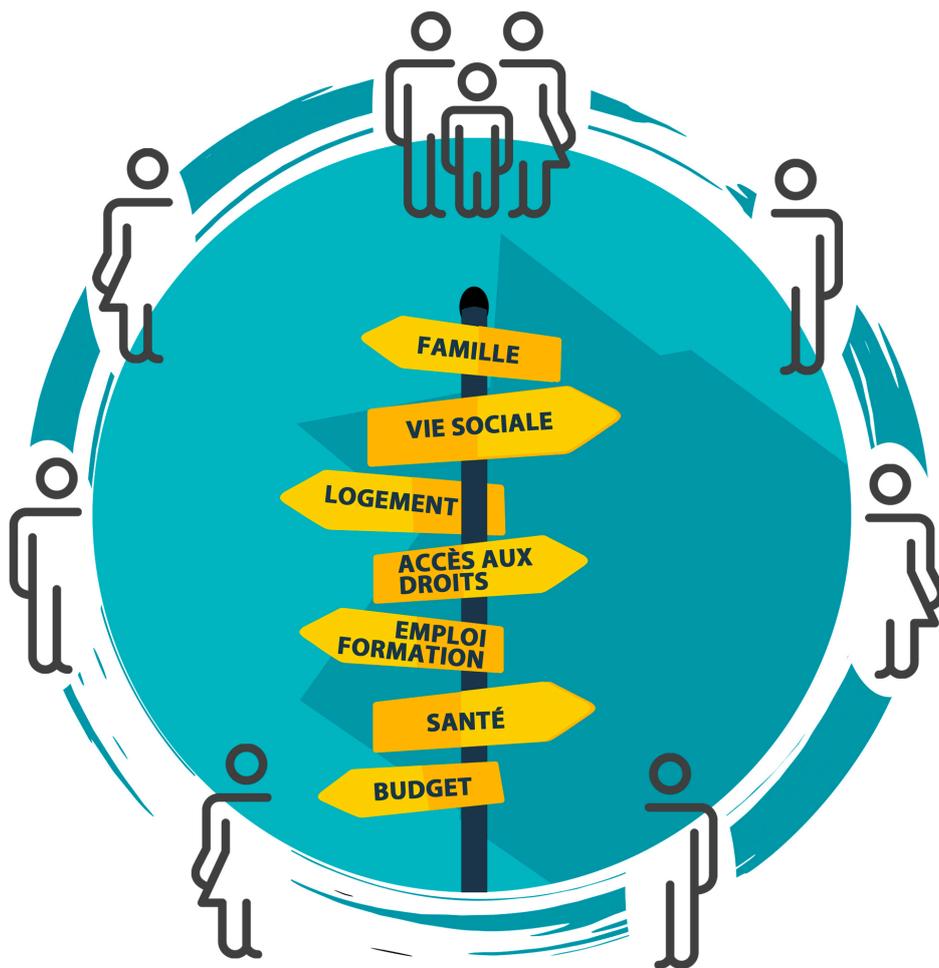




TARN-ET-GARONNE
LE DÉPARTEMENT.fr

LA DÉMARCHE DU RÉFÉRENT DE PARCOURS

GUIDE DÉPARTEMENTAL



Pôle des Solidarités Humaines
Direction de l'Action Sociale Territorialisée
Mars 2021

Préambule

A partir d'un nouveau schéma d'organisation territoriale des Maisons départementales des solidarités mis en œuvre en octobre 2018, le Département s'engage pleinement dans une stratégie sociale territoriale, en cohérence avec la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté (circulaire du 18 novembre 2018 ⁽¹⁾).

Conformément à l'instruction relative à la mise en œuvre sur les territoires de la stratégie ⁽²⁾ et dans le cadre d'une contractualisation, l'État et le Département ont signé le 12 juillet 2019 la convention d'appui qui s'y rattache. Cette contractualisation porte sur un nombre limité d'objectifs parmi lesquels refonder et revaloriser le travail social au service de toutes les familles, en particulier en généralisant les démarches de premier accueil social inconditionnel de proximité et de référent de parcours.

Pour mettre en œuvre la démarche du référent de parcours, nous avons souhaité dans un premier temps engager une phase d'appropriation et de réflexion à partir de ses fondements et de ses principes avant d'envisager dans un second temps une déclinaison opérationnelle. Aussi, considérant la philosophie de cette démarche, le choix d'un travail basé sur une co-construction associant les personnes accompagnées et les différents partenaires engagés dans l'accompagnement social s'est imposé naturellement.

Ainsi, tout au long de l'année 2020, sur chaque MDS, des groupes de travail constitués de personnes accompagnées et de professionnels de diverses institutions et associations ont travaillé ensemble à la mise en œuvre de cette démarche : professionnels du champs social et médico-social des MDS, de la CAF, de la MSA, du service social en faveur des élèves, de la CARSAT, du service social hospitalier, du CCAS de Montauban, des MAIA, de l'UDAF, du CDEF, de la mission locale, de l'ADIAD, de la sauvegarde de l'enfance, de resado, de la maison des ados, et représentant de l'ADEPAPE 82.

Chaque groupe s'est réuni par territoire autour de 5 thématiques : la notion de situation complexe, le référent de parcours, le projet d'accompagnement global, l'instance d'élaboration et de suivi, la place de la personne accompagnée.

Dans un second temps, un comité technique représentatif des divers partenaires a élaboré et soumis à la validation du comité de pilotage le guide départemental qui vous est présenté ici.

Ce guide départemental est construit à partir :

- des textes réglementaires : circulaire ⁽¹⁾ et instruction ⁽²⁾
- du guide d'appui édité en avril 2019 par le ministère des solidarités et de la santé et dont des extraits sont repris ici.
- de la contribution écrite de chaque groupe de travail

(1) Circulaire N° DIPLP/ 2018/258 du 18 novembre 2018 relative à la mise en œuvre de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté.

(2) Instruction N° DGCS/SD1/2019/24 du 04 février 2019 relative à la mise en œuvre territoriale de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté dans son volet « contractualisation entre l'État et les départements d'appui à la lutte contre la pauvreté et d'accès à l'emploi ».

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : présentation de la démarche 4

A/ Fondement et principes

B/ Une approche adaptée aux situations complexes

CHAPITRE 2 : Le référent de parcours 6

CHAPITRE 3 : La demande 8

CHAPITRE 4 : Le projet d'accompagnement global avec la personne 9

A/ Définition

B/ L'équipe parcours et projet

CHAPITRE 5 : Le partage d'informations 12

A / Secret professionnel et respect de la vie privée

B / Le partage d'informations

C / De la question des bonnes pratiques...

ANNEXES :

- Procédure.....20
- Charte21
- Engagement RGPD du département22
- Livret de parcours23

CHAPITRE 1 : PRÉSENTATION DE LA DEMARCHE

A/ FONDEMENT ET PRINCIPES

La démarche du référent de parcours s'inscrit dans un contexte d'accroissement des fragilités sociales et la multiplication des intervenants locaux impliqués dans la lutte contre l'exclusion. Les situations les plus complexes, caractérisées par des difficultés multi-factorielles, relèvent de problématiques croisées, elles nécessitent une approche décloisonnée et coordonnée .

L'enjeu est de garantir un accompagnement social global, de qualité et sans rupture, permettant aux personnes d'accéder à leurs droits et d'envisager une vie meilleure. La démarche impulse une autre manière d'envisager l'action sociale en privilégiant une approche globale plutôt qu'une approche segmentée par dispositif, en associant les personnes accompagnées à l'analyse et l'évaluation de leur situation, à la définition de leur projet ainsi qu'au suivi de leur parcours.

A partir d'un modèle d'intervention sociale renouvelé, la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté vise à garantir la mise en œuvre d'un accompagnement social global coordonné et co-construit avec la personne. En cela, elle constitue un mode d'intervention dont la philosophie peut inspirer toute forme d'accompagnement auprès des personnes en difficulté.

Une démarche de développement social fondée sur trois grands principes :

- la participation active de la personne accompagnée à la construction de son projet dans le cadre notamment d'instances d'élaboration et de suivi de sa situation, en présence de l'ensemble des intervenants impliqués afin de la rendre véritablement actrice de son projet.
- La coopération renforcée entre intervenants dans le cadre de ces instances de suivi. Cette démarche suppose de décloisonner les approches et les pratiques professionnelles du secteur social et médico-social : travailleurs sociaux des collectivités, du secteur associatif, de l'ASE, puéricultrices, médecins, bailleurs sociaux, conseillers pôle emploi...
- la continuité du parcours assurée par le référent de parcours, interlocuteur privilégié de la personne accompagnée

La plus-value de la démarche : ne réside pas uniquement dans la seule action du référent de parcours mais tient à l'ensemble de ses aspects, notamment l'instance partenariale en présence de la personne accompagnée, l'élaboration d'un projet collectif co-construit et l'action du référent de parcours en relais et au plus proche de la personne.

Mise en œuvre :

- le département pilote de la démarche, communique auprès de la personne accompagnée et crée les conditions de son adhésion.
- les équipes départementales planifient et organisent, en lien avec leurs partenaires, l'instance partenariale regroupant les intervenants et la personne elle-même (cf procédure en annexe).
- Durant les réunions de cette instance, la personne co-construit un projet d'accompagnement, sur lequel l'ensemble des acteurs s'engageront.
- entre chacune de ces instances, le référent de parcours est l'interlocuteur privilégié de la personne et le point de convergence et de diffusion des informations nécessaires à l'intervention de tous
- cette instance s'intitulera sur le département *Équipe parcours et projet*.

B/ UNE APPROCHE ADAPTÉE AUX SITUATIONS COMPLEXES

La démarche du Référent de Parcours consiste à chercher des réponses appropriées aux situations sociales les plus complexes. En effet, des personnes ou des familles peuvent être confrontées dans leur vie à des situations qui peuvent se traduire par un cumul de difficultés, sociales, médicales, de logement... Elles peuvent être alors accompagnées par plusieurs professionnels du secteur social, médico-social et socio-professionnel dont l'articulation peut s'avérer complexe. Parfois, les personnes ou les familles concernées peuvent avoir des difficultés pour se repérer dans les interventions des uns et des autres, avoir du mal à comprendre comment elles s'articulent, avec le sentiment peut-être ne pas être suffisamment associées aux projets qui les concernent.

Une situation complexe se caractérise par un ou plusieurs indicateurs :

- **une multiplicité de problématiques rencontrées par une personne dans divers domaines,**
- **une inadéquation entre les attentes et les besoins de la personne et les solutions proposées.**
- **un risque de rupture de parcours et d'isolement.**
- **une difficulté pour les différents acteurs à faire évoluer une situation, à élaborer et mettre en œuvre un plan d'aide coordonné et co-construit avec la personne.**
- **une absence de ressources internes ou externes immédiatement mobilisables.**

La démarche s'adresse aussi bien aux personnes majeures isolées qu'aux familles. Cependant, le terme générique de « personne accompagnée » sera utilisé dans les chapitres qui suivent.

CHAPITRE 2 : LE RÉFÉRENT DE PARCOURS

Définition :

« Le référent de parcours est un professionnel disposant d'une vision globale des interventions sociales qu'il coordonne, en accord avec la personne et en lien avec l'ensemble des intervenants qui l'accompagnent. Il assure la continuité du parcours d'insertion de la personne accompagnée et la cohérence des actions qui lui sont proposées. Il n'a pas vocation à suppléer ces intervenants mais à assurer l'échange d'informations et la coordination entre ces derniers. »

Instruction DGCS du 04 février 2019

Son positionnement :

Intervenant impliqué dans l'accompagnement de la personne, en lien direct avec elle de par ses missions, il est autorisé par son institution d'appartenance à assurer cette fonction.

La fonction de référent de parcours n'interfère pas sur le domaine de compétence des autres professionnels, chacun conservant ses missions et restant responsable des actions relevant de son champ d'intervention.

Une vigilance particulière sera portée sur les situations d'adultes relevant d'une mesure de protection, afin d'éviter toute confusion entre la mission du référent de parcours et la place et le rôle dévolus au professionnel chargé d'assurer cette mesure de protection.

Il ne s'agit pas forcément du professionnel qui a accompagné la demande mais avant tout d'un intervenant en qui la personne a confiance, dont la nomination paraît pertinente eu égard au projet d'accompagnement global à coordonner.

Sa désignation :

Il est nommé à l'issue de la première réunion de l'*équipe parcours et projet* après un temps d'échanges entre la personne et les professionnels, à partir de l'avis de chacun.

Sa désignation relève d'un consensus et ne doit s'imposer ni à la personne accompagnée, ni aux professionnels présents. A tout moment, sa désignation et la temporalité de sa mission pourront être revues, que ce soit à sa demande ou à celle de la personne accompagnée.

Sa mission :

- constituer un interlocuteur privilégié pour chacun
- accompagner la personne dans la compréhension des missions de chacun, notamment en rendant lisibles les interventions des uns et des autres.
- contribuer à la communication des éléments essentiels pour l'avancée de la situation
- faciliter la coordination et la coopération des différents intervenants eu égard au projet d'accompagnement défini et aux conditions de sa mise en œuvre.
- être garant de la participation active de la personne et de la prise en compte de son rythme.
- être garant du parcours de la personne et exercer une fonction de veille en sollicitant une révision des objectifs au fur et à mesure de l'évolution de la situation et de l'avancée du projet.

Qualités et savoir être :

Pour exercer sa mission, le référent de parcours doit posséder une connaissance globale du réseau institutionnel et partenarial du territoire : connaissance du champ social, médico-social et sanitaire, de l'environnement socio-administratif et des différents dispositifs auxquels la personne peut avoir recours. Pour ce faire, il pourra être proposé de recourir si besoin à des temps d'immersion au sein des structures dont relèvent les intervenants à coordonner.

Dans la perspective d'un travail en réseau, il développe des compétences en terme de coordination. Il a une aptitude à l'approche globale des situations et fait preuve d'un esprit d'analyse et de synthèse. Garant de la feuille de route, il doit savoir mobiliser les compétences de chacun et fédérer autour du projet d'accompagnement.

Le référent de parcours devra adopter une posture collaborative et contributive avec la personne accompagnée et les différents professionnels, en faisant preuve de bienveillance, de neutralité, de respect des missions et du rythme de chacun, d'écoute et de non jugement.

CHAPITRE 3 : LA DEMANDE

L'inscription dans la démarche du référent de parcours est le résultat d'un travail en amont entre la personne et un des professionnels qui l'accompagne. Ce dernier s'assure de l'adhésion de la personne et évalue au préalable la complexité de la situation. Il s'emploie à créer un lien de confiance pour permettre à la personne d'exprimer ses besoins.

Afin de soutenir la personne dans sa démarche, un temps de rencontre est nécessaire entre le professionnel qui engage ou accompagne la demande et la personne : bien expliquer la démarche, le rôle de *l'équipe parcours et projet* et celui du référent de parcours. Le professionnel pourra s'appuyer sur la plaquette d'information conçue à destination du public.

Ce temps doit permettre d'identifier et de prendre en compte l'ensemble des problématiques qui devront être abordées au sein de *l'équipe parcours et projet*. Il s'agit d'aider la personne à déterminer ses besoins, ses envies, ses forces et ses contraintes en lien avec son histoire. L'objectif vise à travers une démarche volontaire de la personne, à transcrire à partir de sa propre analyse, un état des lieux de sa situation, de ses ressources et de ses difficultés. Si la personne n'est pas prête à aborder certaines difficultés avec un ou plusieurs intervenants, la démarche pourra être différée.

Le professionnel accompagne la personne à formaliser sa demande à l'aide de l'imprimé intégré au livret de parcours (cf annexe p.23), dont il constitue le premier volet. Ce livret aura vocation à accompagner la personne et les différents professionnels tout au long du parcours et constituera la feuille de route du projet global d'accompagnement.

La demande ainsi formulée sera adressée au responsable de la Maison Départementale des Solidarités concernée (cf annexe p.20).

CHAPITRE 4 : UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL AVEC LA PERSONNE

A/ DÉFINITION

La démarche du référent de parcours s'articule autour d'un projet d'accompagnement social global co-construit, et s'inscrit dans une finalité émancipatrice et inclusive, fondatrice du travail social. Le projet s'apparente à une forme de langage commun fédérant les énergies de personnes d'horizons divers, dont le seul lien est d'agir pour le bénéfice des mêmes personnes.

Le projet d'accompagnement global se co-construit avec la personne et l'ensemble des acteurs. Il requiert au préalable l'adhésion et la participation active de chacun, la confiance et la bienveillance de tous. Chacune de ces étapes doit faire l'objet d'une co-décision.

La personne est au cœur et actrice de son projet, à partir de l'expression de :

- ses envies,
- ses besoins,
- ses problèmes,

en tenant compte de

- ses compétences
- ses potentialités.

Le projet doit :

- être réaliste, réalisable, évolutif pour s'adapter au rythme et au parcours de la personne.
- poser un plan d'intervention coordonné et lisible de tous, dans un langage commun.
- identifier et respecter la place et la contribution de chacun des acteurs.
- Prendre en compte les contraintes institutionnelles qui peuvent s'imposer à chacun
- respecter le cadre réglementaire et les engagements pris dans d'autres cadres : conditions d'accès à une prestation propre à chaque institution, cadre juridique (ex OPP, jugement JAF...), Projet Personnalisé pour l'Enfant, Contrat d'Engagement Réciproque dans le cadre du RSA...
- en aucun cas, Il ne s'agit d'un contrat engageant une sanction

Le projet d'accompagnement global doit planifier les actions dans le temps, en précisant la durée et les échéances de l'évaluation. Élaboré lors de l'équipe projet et parcours, le projet est formalisé dans le livret de parcours.

B / L'ÉQUIPE PARCOURS ET PROJET

Composition :

Elle regroupe les professionnels intervenant auprès de la personne accompagnée et la personne elle-même ainsi que le responsable ou responsable adjoint de la MDS du territoire concerné, ce dernier assurant son organisation et son animation.

L'absence d'un des intervenants identifiés et sa non implication, si elles n'interdisent pas la réunion de l'équipe parcours et projet, devront interroger la pertinence de poursuivre ou pas la démarche du référent de parcours.

Saisine :

La personne adresse sa demande (cf chapitre précédent) au responsable de la MDS du territoire concerné. Celui-ci vérifie que la situation relève bien de la démarche du référent de parcours telle qu'elle est définie dans le guide départemental. Des précisions peuvent être sollicitées à ce stade, si besoin, soit auprès de la personne elle-même, soit auprès du professionnel qui accompagne sa demande.

Préparation de l'équipe parcours et projet :

Le responsable ou responsable adjoint de la MDS prépare *l'équipe parcours et projet*.

Les invitations parviendront dans un délai raisonnable à la personne concernée et aux professionnels, sous couvert de leurs institutions respectives. Le premier volet du livret de parcours constituant la formalisation de la demande sera joint à l'invitation.

Lieux :

Le département étant porteur de la démarche, chaque site de proximité des MDS constitue naturellement un espace de réunion pour *l'équipe parcours et projet*.

Pour autant, dans les situations où l'accompagnement est plus particulièrement porté par un partenaire (public suivi par les CCAS notamment), la structure de celui-ci peut être identifiée par la personne comme un lieu familial, constitutif d'une mise en confiance. Il pourra alors être envisagé une délocalisation de *l'équipe parcours et projet*. L'organisation et l'animation continueront de relever de la compétence du responsable ou responsable adjoint de la MDS.

Compétences :

Identifier et valider le projet d'accompagnement avec la personne :

- les pistes d'accompagnement
- les actions à entreprendre
- la répartition des rôles
- les contributions de la personne
- l'échéance de révision de la situation.

Elle permet de faire circuler en transparence et sous couvert du respect de la vie privée (cf chapitre 5) les informations nécessaires à la compréhension de la situation complexe. Elle désigne le référent de parcours au mieux des intérêts de la personne. Elle crée et favorise les conditions d'un échange permettant aux professionnels de faire part de leur évaluation afin de procéder à une identification partagée des besoins de la personne et construire un projet d'accompagnement coordonné.

Elle traite des bilans, des révisions, et actualise le projet

Déroulement :

En introduction, le responsable ou responsable adjoint de la MDS présente le dispositif et rappelle le cadre dans lequel s'inscrit *l'équipe parcours et projet*. Le professionnel qui accompagne la demande (référent de parcours sur les instances suivantes) et/ou la personne présentent la situation en s'appuyant sur les souhaits de celle-ci. Le livret constitue un outil à partir duquel s'instaurent les échanges.

A l'issue des échanges, *l'équipe parcours et projet* valide les objectifs partagés et les inscrit dans le projet avec la personne, puis désigne le référent de parcours.

Les *équipes parcours et projet* suivantes s'appuient sur le livret pour procéder au bilan des interventions et faire un point d'étape. En réinterrogeant régulièrement les objectifs fixés à chacun et la pertinence des interventions, il s'agit d'actualiser et d'ajuster le projet et de décliner une nouvelle feuille de route en fonction des besoins repérés avec la personne.

La place de la personne :

Sauf empêchement temporaire, la participation de la personne à l'instance est un élément constitutif de la démarche et sa plus-value. Elle est donc primordiale et nécessite en amont un temps d'accompagnement, d'explication, de mise en confiance afin de lever les craintes éventuelles et freins qui pourraient s'exprimer.

La place de la personne doit être prépondérante et sa participation active doit être recherchée et facilitée.

A l'issue de *l'équipe parcours et projet*, le référent de parcours prévoit un temps de « debriefing » avec la personne si elle le souhaite, pour aborder son ressenti de la réunion (niveau de confiance et de compréhension des propositions). Le référent de parcours si besoin fera part à l'animateur d'éventuelles remarques ou dysfonctionnements.

Production de l'équipe parcours et projet :

Les objectifs de travail, validés en commun, constituent le socle de référence entre tous les intervenants. Ils sont consignés dans un document dématérialisé : un livret de parcours.

Le livret est signé par la personne et mis à jour à l'issue de chaque réunion de *l'équipe parcours et projet*. Une copie est remise à la personne accompagnée et avec son accord à chaque professionnel. L'original est conservé à la MDS.

Il sert de base à l'évaluation du projet d'accompagnement global.

CHAPITRE 5 : LE PARTAGE D'INFORMATIONS

A / SECRET PROFESSIONNEL ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

1. Secret professionnel

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.

Être soumis au secret professionnel confère au professionnel de grandes responsabilités :

- morale (engagement envers la personne),
- déontologique (engagement envers la personne et sa profession),
- professionnelle (passible de sanctions disciplinaires),
- civile (passible de dommages et intérêts) et pénale (passible d'amende et emprisonnement).

Il a pour objectif de préserver le droit à la vie privée de la personne qui a besoin de se confier à un professionnel, et en même temps, il permet de rendre fiables, crédibles et légitimes les professionnel(le)s qui reçoivent ces confidences. Demander de l'aide ou des soins implique que la personne puisse parler en confiance de ses difficultés, de ses souffrances, sans qu'elle ait à craindre que celles-ci soient divulguées. Le(la) professionnel(le) qui soigne ou accompagne socialement une personne est invitée à entrer dans son intimité pour comprendre, diagnostiquer, évaluer, et doit donc garantir à la personne le secret de ce qui lui est confié.

L'article 226-13 du code pénal prévoit que l'on est soumis au secret professionnel par :

- **État** : les ministres du culte
- **Profession** : Les assistants de service social, les infirmiers et infirmières Puéricultrices, les sages-femmes, les médecins, les pharmaciens, les avocats, les policiers et gendarmes.
- **Mission ou Fonction** :
 - Mission d'Aide Sociale à l'Enfance (ASE)
 - Mission Protection Maternelle et Infantile (PMI)
 - Mission Revenu de Solidarité Active (RSA)
 - Les professionnels des Services Pénitentiaires de Probation
 - Les personnels des Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)
 - Les personnels participant à un service de soin (Hôpital, centre d'addictologie, etc.)
 - les professionnels concourant aux enquêtes et instructions judiciaires
 - Les professionnels du Service National d'Accueil Téléphonique pour l'Enfance en Danger (SNATED)
 - Les personnels de la protection judiciaire de la jeunesse (PJJ)
 - Les médiateurs et délégués du Procureur
 - Toute personne appelée à intervenir dans l'instruction, l'attribution ou la révision des admissions à l'aide sociale, et notamment les membres des conseils d'administration des centres communaux ou intercommunaux d'action sociale

2. Droit au respect de la vie privée

Le droit au respect de la vie privée se fonde sur l'article 9 du Code civil. Il fait partie des libertés publiques, tout comme la liberté de circulation, d'association, la liberté d'opinion, etc. Dans une société libre, chacun peut définir ce qui, de sa vie, n'a pas à être connu de l'autre, sauf s'il l'y autorise. Chacun garde ainsi un espace de sécurité tant matériel que psychique qui permet de vivre dans un cadre permettant le respect de sa dignité.

L'obligation de discrétion porte sur les informations et faits dont le professionnel a connaissance à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. L'article L 311-3 du CASF, prévoit un droit au respect de la vie privée, à la confidentialité des informations pour les usagers des ESSMS (Établissements et Services Sociaux et Médico-sociaux). Cette obligation s'applique donc à tous les professionnels de ces établissements.

3. Devoir de réserve et de discrétion pour les fonctionnaires

Les agents des différentes fonctions publiques, sont soumis à une obligation de discrétion prévue par la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires.

Le devoir de réserve est une construction jurisprudentielle qui prévoit qu'un fonctionnaire ne doit pas, ni par ses comportements ni par ses propos, porter gravement atteinte au crédit de son institution.

4. Les informations à protéger

Le droit au respect de la vie privée concerne :

- le domicile
- l'image
- la voix
- l'état de santé,
- l'état de grossesse
- la vie sentimentale
- la correspondance
- la situation financière et patrimoniale
- les opinions (politiques, religieuses, syndicales)

Les informations couvertes par le secret professionnel ne sont définies par aucun texte de loi. L'article 226-13 du code pénal ne propose aucune définition, mais précise la sanction prévue pour « la révélation d'une information à caractère secret ».

Lorsque nous rencontrons une personne, nous devenons détenteurs d'informations multiples. Parmi ces données, la personne peut définir, celles qui pour elles sont secrètes ou pas. Nous pouvons aussi, à partir de nos propres valeurs et normes, considérer que telle information est secrète ou pas vraiment. La jurisprudence est cependant claire : ni la personne ni le professionnel ne peuvent définir ce qui est soumis au secret ou pas. Le secret professionnel est d'abord d'intérêt général. Il s'agit de toutes les informations apprises, comprises, déduites ou devinées par le professionnel.

5. Tableau de synthèse

	Droit au respect de la vie privée de l'utilisateur	Secret professionnel	Obligations statutaires des fonctionnaires
Obligation	Obligation de confidentialité ou de discrétion	Obligation de secret professionnel	- Obligation de discrétion professionnelle - devoir de réserve
Base légale	- Engagements internationaux de la France - Article 9 du code civil - Article L311-3 du code de l'action sociale et des familles	Article 226-13 du code pénal et article soumettant la profession, la fonction ou la mission au secret professionnel	- Article 26 de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires, dite loi Le Pors. - jurisprudence du Conseil d'État
Fondement	Droit fondamental Droits des usagers des ESSMS	Protection de la relation de confiance nécessaire entre l'utilisateur et le professionnel	Protection de la considération du service public par les usagers
Professionnel concerné	Obligation de tout professionnel , quelle que soit sa profession, fonction ou mission	Obligation de certains professionnels , tenus au secret par profession, fonction ou mission	Obligation statutaire de tout fonctionnaire
Nature des informations protégées	Selon les tribunaux, le droit au respect de la vie privée concerne : Le domicile l'image l'état de santé l'état de grossesse La vie sentimentale La correspondance La situation financière et patrimoniale Les opinions (politiques, religieuses, syndicales)	Selon l'article 226-13 du code pénal, il s'agit des informations à caractère secret dont le professionnel est dépositaire . Selon la jurisprudence (les tribunaux), il s'agit de toutes les informations concernant l'utilisateur : - Apprises , - Comprises , - Déduites ou - Devinées	- Obligation de discrétion professionnelle: il s'agit de tous les faits, informations ou documents relatifs au fonctionnement de l'administration . - Devoir de réserve : il s'agit des opinions personnelles du fonctionnaire, dont l'expression écrite ou orale doit être modérée .

B / LE PARTAGE D'INFORMATIONS

1. Fondement :

Aujourd'hui, l'accompagnement des personnes et la recherche d'efficacité des aides préconisées, le fonctionnement des équipes et des services rendent incontournables le partage d'un certain nombre d'informations.

La complexité des situations et des dispositifs qui y répondent nécessitent l'intervention de plusieurs professionnel(le)s auprès d'une même personne, et la coordination est devenue indispensable pour assurer la continuité et la cohérence de l'aide ou des soins apportés. L'émergence du principe de référent de parcours en est le signe tangible.

Le partage d'informations permet de prendre du recul, de conforter une analyse et de conjuguer des compétences au sein d'une équipe pluridisciplinaire. Ainsi, afin de répondre aux besoins collectifs de la société, la loi prévoit un certain nombre de situations face auxquelles elle autorise le partage d'informations, voire oblige dans certaines conditions la levée de secret professionnel.

2. Secret partagé ou partage d'informations à caractère secret ?

L'expression "secret partagé", bien que communément utilisée, est trompeuse et ne correspond pas à la législation. L'usage de l'expression "secret partagé" induit souvent dans les services l'idée qu'il n'y aurait plus de secret entre certains professionnels, ce qui peut parfois se traduire par l'invitation à ce que tout soit révélé au sein d'un groupe de professionnels.

L'article 226-13 du code pénal parle d'une "information à caractère secret"; l'article L226-2-2 du code de l'action sociale et des familles fait mention de l'autorisation de "partager(...)des informations à caractère secret". Aucun texte de loi n'utilise l'expression « secret partagé ».

Le «partage d'informations à caractère secret» est lui un acte de discernement des informations qui, partagées ou révélées, peuvent sous certaines conditions être utiles ou pas à l'usager.

3. Le partage d'informations prévu par le code de la santé publique, réformé en 2016

(Article L1110-4 du code de la santé publique, modifié par Ordonnance 2018-20 du 17 janvier 2018)

Le code prévoit le partage d'informations dans le cadre d'une prise en charge sociale, médico-sociale ou par le système de santé.

Un partage d'information possible à plusieurs conditions cumulatives :

- entre professionnels identifiés, soumis ou pas au secret
- participant tous à la prise en charge de la personne
- dans la limite de ce qui est strictement nécessaire à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention, au suivi social ou médico-social de la personne
- et dans la limite du périmètre de la mission de chaque professionnel
- obligation d'informer au préalable la personne dans tous les cas et de recueillir son consentement préalable par chaque professionnel qui ne fait pas partie de l'équipe de soins.

L'équipe de soins est définie comme un ensemble de professionnels qui participent directement au profit d'un même patient à la réalisation d'un acte diagnostique, thérapeutique, de compensation du handicap, de soulagement de la douleur ou de prévention de perte d'autonomie, ou aux actions nécessaires à la coordination de plusieurs de ces actes (Article L.-1110-12).

Au sein d'une même équipe de soins, telle que définie par ces textes, le secret est réputé confié à l'ensemble de l'équipe et la personne doit être informée de son droit de s'opposer aux échanges d'informations la concernant ; son consentement exprès n'est pas requis ; toutefois, pour les échanges entre professionnels de catégories différentes, l'intéressé doit recevoir une information préalable relative à la nature des informations et à la qualité du destinataire.

A tout moment, la personne conserve le droit de s'opposer au partage d'informations.

C / DE LA QUESTION DES BONNES PRATIQUES...

1. Recueillir le consentement éclairé de la personne et l'accompagner:

Un accord doit être formalisé avec la personne par écrit ou sous forme électronique ainsi qu'une concertation, incontournable, entre les partenaires pour protéger la vie privée et familiale des personnes. Toutefois, cette autorisation de la personne ne libère pas le professionnel de ses responsabilités éthiques, déontologiques et juridiques.

Dans son article « Le secret du respect, c'est le respect du secret » (les cahiers de l'actif, n° 346/347), Jean Maisondieu met en garde les professionnels sur le fait que des personnes, les plus économiquement faibles, les plus exclues, peuvent détailler leur vie en supposant que cela leur permettra d'obtenir une aide sociale. Ces situations viennent interroger la posture du professionnel qui devra s'attacher à préserver ou restaurer la dignité de la personne en l'informant que pour proposer un projet d'action pertinent, nul besoin de connaître tous les éléments de sa vie privée.

Le temps de préparation de *l'équipe parcours et projet* en amont est donc primordial pour apporter à la personne des éléments d'information relatifs à la notion de respect de la vie privée et de partage d'informations, l'accompagner à définir ce qu'elle veut divulguer ou pas et évaluer avec elle la pertinence des informations à donner (notion de filtre de contenant). Ce temps de préparation est initié en amont par le professionnel qui accompagne la personne dans sa demande puis dans les étapes suivantes par le référent de parcours.

Un objectif pourra être d'accompagner la personne à communiquer elle-même les informations nécessaires aux membres de *l'équipe parcours et projet* en décidant du contenu et donc de lui proposer de présenter elle-même sa demande, sa situation.

2. La pertinence des informations partagées :

Les informations à caractère secret ne peuvent être échangées que si elles sont strictement en lien avec l'accompagnement social ou l'aide accordée. L'information doit être utile pour la personne qui doit pouvoir en constater les effets. Celle-ci devra de son côté décider de la pertinence des informations à partager pour la réalisation de son projet.

Comme cela a été dit ci-dessus, le dialogue préparatoire entre la personne et les professionnels est capital. Chacun est appelé à déterminer et vérifier en amont et au cours de *l'équipe parcours et projet* la pertinence des informations à partager. Chaque professionnel doit en amont vérifier auprès de la personne les éléments qu'elle ne souhaite pas partager. L'animateur de *l'équipe parcours et projet* et le référent de parcours veilleront à ce que la personne ne soit pas mise en difficulté et chacun devra être attentif aux éléments de langage et de vocabulaire.

Ainsi, chaque professionnel peut partager des informations à caractère secret en se questionnant sur ce qui est nécessaire à l'accomplissement de sa mission, à l'appréciation de chacun des professionnels. L'échange n'est pas rendu obligatoire par la loi dans la mesure où il relève de la pratique professionnelle et de l'appréciation des circonstances dans lesquelles il intervient.

Le professionnel doit se poser les bonnes questions et doit donner des informations pertinentes, sans jugement de valeur ni commentaires. Dans son avis technique du 1^{er} septembre 2015, l'association nationale des assistants de service social préconise notamment de ne pas apporter de commentaires hors les réponses qui valorisent les compétences des personnes.

Les informations doivent faire avancer le débat et une attention particulière sera portée à l'occultation des informations concernant les tiers.

Il convient par ailleurs d'être particulièrement vigilant aux « effets d'annonces » s'agissant d'événements nouveaux tels un décès, des faits de violence... ceci afin d'éviter tant pour la personne que pour les professionnels tout effet catalyseur sur le plan émotionnel. Ainsi, tout événement marquant pourrait à la demande de la personne être communiqué en amont par le référent de parcours auprès des professionnels. Cette précaution permettrait une prise de distance et d'anticiper si besoin sa prise en considération lors de la réunion.

3. L'adhésion à une charte :

Une charte départementale relative à la démarche du référent de parcours (cf annexe p.21), adossée à une convention avec chaque institution, association partenaires et à destination des professionnels et des personnes accompagnées est construite à partir notamment du cadre réglementaire présenté dans ce chapitre :

- consentement de chaque participant au partage des informations
- confidentialité des informations partagées lors des réunions de *l'équipe parcours et projet*
- respect des personnes (bienveillance, empathie)
- respect des partenaires

Intégrée au livret, elle est donc communiquée en amont à chaque participant à l'occasion de l'invitation aux *équipes parcours et projet*. A l'initiative de l'animateur de l'instance, elle fera l'objet d'une lecture commune en début de réunion.

4. Protection des données :

Il est à retenir l'importance du bon usage des données dites sensibles et la responsabilité de chacun à l'utilisation de ces données. En effet, l'usage (la consultation ou le traitement) des données à caractère personnel doit être **encadré, limité et motivé**.

Pour rappel le traitement des données à caractère personnel est défini pour les documents papiers et fichiers informatiques. Une information RGPD est donc intégrée au livret de parcours et les engagements du département sont rappelés en annexe p.22.

Des solutions de sécurisation de l'accès aux données à caractère personnel et médical en respect du RGPD sont à étudier (sans supprimer à l'agent l'information pour accomplir sa mission au sein de son service), notamment la transmission des données via des procédures sécurisées.

Pour communiquer à l'extérieur toutes informations ou fichiers de données à caractère personnel, le recours à des procédures sécurisées sera systématique. En fonction du destinataire, seront utilisés :

- la messagerie Medimail : solution de Messagerie Sécurisée de Santé de la région Occitanie pour les établissements sanitaires et médico-sociaux
- la messagerie BlueMind, messagerie interne utilisée par le pôle des solidarités humaines du département : pour un destinataire extérieur au pôle, les données doivent être cryptées. Dans ce cas, le logiciel 7zip sera systématiquement utilisé pour crypter les données et générer un mot de passe qui sera adressé distinctement du mail initial contenant les documents confidentiels.

Envoyé en préfecture le 28/05/2021

Reçu en préfecture le 28/05/2021

Affiché le 31/05/2021



ID : 082-228200010-20210504-CP2021_05_24-DE

ANNEXES

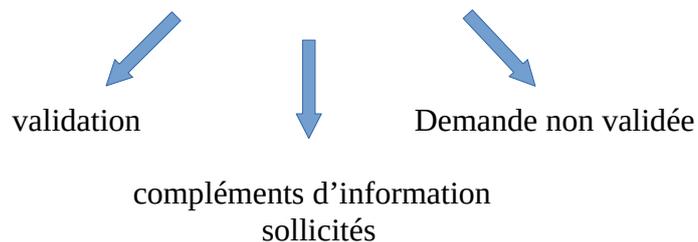
LA DÉMARCHE DU RÉFÉRENT DE PARCOURS PROCÉDURE

Demande

- Temps de préparation entre la personne et le professionnel qui l'accompagne.
- Formalisée dans le premier volet du livret de parcours.
- Adressée au Responsable de la MDS concernée.

Validation

- Responsable de MDS s'assure que la demande relève de la démarche du référent de parcours



- Courrier de réponse adressé à la personne et au professionnel.

Animateur

Responsable de MDS et responsable(s) adjoint(s) déterminent qui parmi eux organisera et animera *l'équipe parcours et projet* .

Programmation de l'instance

3 dates déterminées avec la personne et le professionnel qui l'accompagne seront proposées aux professionnels invités via Framadate.

Invitations

Adressées aux différents professionnels sous couvert de leur institution

avec le premier volet du livret de parcours complet (normalisation de la demande), la charte et l'information RGPD.

CHARTRE DE LA DÉMARCHE DU RÉFÉRENT DE PARCOURS

UNE VOLONTÉ COMMUNE

- garantir autour d'un référent de parcours un accompagnement social global coordonné, de qualité et sans rupture, permettant aux personnes d'accéder à leurs droits et d'envisager une vie meilleure
- associer les personnes accompagnées à l'analyse et l'évaluation de leur situation, à la définition de leur projet ainsi qu'au suivi de leur parcours.

TROIS PRINCIPES, TROIS ENGAGEMENTS

- la participation active de la personne accompagnée : démarche conditionnée à l'accord de la personne et à sa présence au sein de l'équipe parcours et projet, sauf empêchement temporaire. La personne est au cœur et actrice de son projet, à partir de l'expression de ses envies, de ses besoins, de ses problèmes, en tenant compte de ses compétences et de ses potentialités.
- La coopération renforcée entre intervenants dans le cadre de l'équipe parcours et projet.
- La co-construction du projet d'accompagnement global : élaboré lors de l'équipe parcours et projet, garant de la continuité du parcours, il ne constitue en aucun cas un contrat engageant une sanction.

LE RÉFÉRENT DE PARCOURS

- Sa désignation relève d'un consensus et ne doit s'imposer ni à la personne accompagnée, ni aux professionnels présents. A tout moment, sa désignation et la temporalité de sa mission pourront être revues, que ce soit à sa demande ou à celle de la personne accompagnée.
- La fonction de référent de parcours n'interfère pas sur le domaine de compétence des autres professionnels, chacun conservant ses missions et restant responsable des actions relevant de son champ d'intervention.

DISCERNEMENT DANS LE PARTAGE DES INFORMATIONS

Chacun est appelé à déterminer et vérifier la pertinence des informations à caractère confidentiel qu'il partage. Chaque professionnel doit en amont vérifier auprès de la personne les éléments qu'elle ne souhaite pas communiquer et apprécier ce qui est nécessaire à l'accomplissement de sa mission.

BIENVEILLANCE ET RESPECT

Chacun des acteurs, personnes accompagnées et professionnels, adoptera une posture collaborative et contributive en faisant preuve de bienveillance, de neutralité, de respect des missions et du rythme de chacun, d'écoute et de non jugement.

ENGAGEMENT RGPD DU DÉPARTEMENT

Dans le cadre de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, du règlement européen général sur la protection des données à caractère personnel n° 2016/679 (RGPD) du 27 avril 2016 entré en vigueur le 25 mai 2018, le Département s'engage dans la protection des données à caractère personnel.

Après avoir communiqué à la CNIL le 12 juin 2018 et confirmé par arrêté du 22 mai 2019, le Conseil départemental de Tarn-et-Garonne a désigné son Délégué à la Protection des données à caractère personnel, conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données.

Placé sous l'autorité du directeur général des services, il a pour mission d'informer et conseiller le Président du Conseil départemental, responsable de traitement, et les services départementaux sur les obligations réglementaires, de contrôler le respect de la réglementation européenne et nationale, de dispenser des conseils sur demande, de coopérer avec l'autorité de contrôle, de tenir le registre des activités de données.

Nom et coordonnées du Délégué à la Protection des Données du responsable du traitement: dpo@ledepartement82.fr . Téléphone : 63 91 82 00

Les obligations RGPD à respecter

Pour les données à caractère personnel, les procédures de sécurité et de protection devront être conformes aux dispositions de la loi modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 intégrant les dispositions du règlement général sur la protection des données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018.

Ce règlement européen a pour ambition de redonner aux citoyens le contrôle de leurs données personnelles. Le Département est responsable de tous les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre au sein de ses services.

Les services départementaux collectent, au travers des formulaires en ligne ou papier, des dossiers administratifs, les données (dites sensibles) strictement nécessaires à la réalisation de missions attendues. En application depuis le 25 mai 2018, le RGPD supprime de nombreuses formalités auprès de la CNIL, comme l'obligation des déclarations CNIL. En contrepartie, la responsabilité des organismes est renforcée. Ils doivent désormais assurer une protection optimale des données et être en mesure de la démontrer en documentant leur conformité.

En mettant en œuvre le RGPD, le Département doit :

- veiller dans l'exercice de ses missions de service public à la protection des usagers. Tous les formulaires, dossiers papier ou numérique doivent être conçus pour recueillir uniquement les informations pertinentes nécessaires à la gestion des dossiers.
- cartographier les traitements de données personnelles et élaborer un registre des traitements;
- prioriser les actions à mener pour se conformer aux obligations actuelles et à venir aux regards des risques que font peser les traitements sur les droits et les libertés des personnes concernées ;
- gérer les risques en identifiant des traitements susceptibles d'engendrer des risques élevées pour les droits et libertés des personnes concernées et mener une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD) ;
- organiser les processus internes pour garantir la prise en compte de la protection des données (faible de sécurité, modification des données collectées, changement de prestataire) ;
- documenter la conformité pour prouver la conformité au règlement.

Dans le cadre du projet de service 2019-2021 de la Direction de l'Action Sociale Territorialisée, le Pôle de Solidarités Humaines s'inscrit et respecte l'ensemble de ces mesures. Le DPO en soutient apporte à l'ensemble des acteurs du projet:

- une action de sensibilisation à la protection des données à caractère personnel par des réunions d'informations
- un programme d'action pour l'échange des données entre professionnels (un usage des bonnes pratiques comme l'utilisation de messagerie sécurisé ou l'envoi de fichier crypté)
- une invitation à la saisie du registre RGPD.
- une signalétique RGPD adaptée aux services dans tous les locaux.