



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

RESPONSABILITE PROFESSIONNELLE ET DROITS DES USAGERS

Hélène FACY, conseillère d'orientation-psychologue, Directrice de CIO

Décembre 2010

1

La question de la responsabilité professionnelle et des droits des usagers fait, depuis plusieurs années l'objet d'une réflexion chez les conseillers d'orientation-psychologues. La déontologie est toujours un thème d'actualité. Plus le monde est incertain, les repères flous, plus la nécessité de trouver des certitudes pour l'action se fait jour. La judiciarisation de la société qui consiste à rechercher des responsables et surtout des coupables des fautes commises, stimule également la réflexion déontologique.

I. QUELQUES PRECISIONS DE VOCABULAIRE

Le droit, c'est l'ensemble des textes législatifs ou administratifs qui constituent la réglementation.

Il n'y a pas de textes spécifiques qui règlementent la profession de psychologue, puisque la loi de juillet 1985 ne définit le titre qu'en termes de formation. Cette loi protège « l'usage professionnel » du titre de psychologue, « accompagné ou non d'un qualificatif ».

En 2002, un décret a institué l'obligation pour les psychologues de se déclarer sur un fichier ADELI dans leur département d'exercice, pour permettre aux usagers de vérifier si les professionnels auxquels ils ont à faire sont bien psychologues.

La déontologie, c'est un ensemble de règles que se donne une profession et qui doivent régir la conduite de ceux qui l'exercent. Un Code de déontologie rassemble ainsi des principes de fonctionnement interne à une profession, mais ne peut, bien sûr édicter des règles qui seraient contraires à la législation en vigueur.

Un Code de déontologie des psychologues a été élaboré et signé par la majorité des organisations de psychologues en juin 1996.

Un Code de déontologie peut figurer dans une loi et prendre ainsi valeur réglementaire. C'est le cas du Code de déontologie des médecins qui est publié au Journal Officiel sous forme de décret, mais celui des Psychologues n'est pas actuellement légalisé.

Il faut rappeler que nous vivons et travaillons dans un Etat de droit, où les citoyens sont protégés par des lois. Dans une profession tournée vers l'aide aux personnes, le minimum qui nous incombe est de respecter dans nos pratiques professionnelles les droits du citoyen (ou du futur citoyen). Quiconque se préoccupe de ses devoirs envers les consultants, se doit de s'informer sur les lois en vigueur, et de les appliquer.

Autrement dit, les **droits** des usagers, devraient devenir des **devoirs** pour les psychologues. Comment en effet prétendre aider les autres si on ne les respecte pas, si on ne respecte pas leurs droits ?

I- PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET DROITS DES USAGERS

« Le risque d'un fichage généralisé, d'une société sans intimité dans laquelle la vie privée pourrait sans cesse être observée n'est pas née avec l'informatique, mais l'utilisation de l'ordinateur l'accroît sérieusement », nous met en garde la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) ».

Le législateur a donc prévu « de solides garde-fous pour protéger les personnes des dangers liés aux fichiers et aux traitements informatiques contenant des données à caractère personnel ». Il s'agit de reconnaître les droits des personnes fichées, et de responsabiliser les personnes qui créent des fichiers en les soumettant à des obligations :

- Parce qu'un traitement de données personnelles n'est pas un fichier comme les autres,
- Parce que cela concerne des parcelles de vie privée,
- Parce que cela peut porter atteinte aux libertés.

Quels sont donc les droits des citoyens ? La loi informatique et libertés reconnaît aux citoyens des droits spécifiques pour préserver leur vie privée et leurs libertés dans un monde numérique.

1) Le droit à l'information préalable

Le principe est que des fichiers ne doivent pas être créés à l'insu des usagers, et contenir des informations qui pourraient porter atteinte à leur vie privée.

- La loi entend par "fichier" tout **recueil** de données personnelles, qu'il soit informatisé, manuel, ou recueilli par voie orale : c'est-à-dire à partir du moment où des informations sont conservées par le professionnel. Cela concerne les dossiers constitués dans les CIO, ainsi que les tests et les questionnaires.
- "Sont réputées être des **données personnelles** au sens de la présente loi [loi du 6 janvier 1978] les informations qui permettent, sous quelque forme que ce soit, directement ou non, l'identification des personnes physiques auxquelles elles s'appliquent".

Les familles ont un droit à être informées de manière complète et détaillée, de façon à ce qu'elles puissent donner leur accord en connaissance de cause. La loi prévoit l'obligation pour le professionnel de demander l'accord écrit du responsable légal pour tout recueil de **données personnelles**, "que la collecte soit effectuée manuellement ou par support automatisé".

Il est précisé également que "les informations demandées doivent être adéquates, pertinentes, et non excessives eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont sollicitées".

Il ressort de tous ces textes que les objectifs du recueil d'informations doivent être bien définis au préalable, et toutes les dispositions prises pour respecter le droit à l'information des familles et des jeunes.

2) Le droit d'accès

Tout citoyen doit avoir accès à l'information le concernant.

Les familles peuvent donc demander à consulter les comptes-rendus psychologiques remis aux Commissions Départementales d'Orientation vers les Enseignements Adaptés (EGPA, EREA), mais elles peuvent également faire valoir leur droit d'accès au dossier existant dans

un CIO. « *Lorsque le responsable légal d'un jeune pris en charge par le CIO ou le jeune majeur souhaite avoir communication des informations nominatives le concernant, il adresse une demande écrite au Directeur de CIO* », qui doit répondre dans un délai d'un mois (arrêté du 20 septembre 1988). Les dossiers pouvant être consultés, le psychologue doit donc s'efforcer de n'écrire dans ce type de document que des éléments d'informations déjà communiqués aux familles et « lisibles » par elles.

3) Le droit d'opposition

Toute personne peut s'opposer à ce que des informations personnelles la concernant fassent l'objet d'un traitement informatisé, ou d'un fichier. C'est le cas pour les personnes qui refusent de figurer sur l'annuaire téléphonique et sont "en liste rouge", par exemple.

4) Le droit de rectification

Un usager peut faire corriger les informations contenues dans les fichiers informatisés dans un CIO. « *La correction des éventuelles erreurs constatées* », doit être réalisée, et la famille peut même « *obtenir que les informations collectées soient effacées* ».

5) Le droit au secret professionnel.

Il découle du droit des citoyens à la protection de leur vie privée : le secret professionnel a été institué, non pour servir les intérêts du professionnel, mais pour protéger l'utilisateur. Les conseillers d'orientation-psychologues sont ainsi tenus au secret professionnel d'abord parce qu'ils sont fonctionnaires.

- La loi de 1983 portant statut des fonctionnaires stipule en effet que les fonctionnaires "*sont tenus au secret professionnel dans le cadre des règles instituées par le Code Pénal*".
- Le Code Pénal prévoit que «*La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende.* »

6) Quels droits pour les mineurs ?

En France, ce sont les parents qui sont les seuls et uniques responsables de l'enfant : un psychologue ne devrait donc pas pouvoir recevoir un jeune mineur sans leur autorisation.

Cependant, la France a adopté et publié sous forme de décret la "Convention Internationale des Droits de l'Enfant" (BO spécial n° 13 du 6 novembre 1997), qui commande aux Etats signataires "*de rendre ouvertes et accessibles à tout enfant l'information et l'orientation scolaire et professionnelle*".

La Convention convient de plus "*que l'éducation doit viser à favoriser l'épanouissement de la personnalité de l'enfant et le développement de ses dons et de ses aptitudes mentales et physiques dans toute la mesure de leurs potentialités*".

Il y a donc un espace entre les droits des familles et ceux des enfants, qui permet de penser que les enfants ou les adolescents qui consultent **volontairement** un psychologue peuvent le faire sans l'autorisation expresse de leurs parents.

II- LES OBLIGATIONS DES PRATICIENS

Comme le dit la CNIL, "*si vous créez un fichier nominatif, vous en êtes responsable. Vous détenez une parcelle de la vie privée d'autrui. Ayez conscience des droits des personnes que vous fichez et respectez les obligations que la loi vous impose*". La plupart des fichiers ne sont pas créés pour nuire aux personnes, mais qui peut dire s'ils ne seront pas détournés, ou s'ils

n'auront pas des conséquences néfastes ? Il convient donc de respecter les obligations que la loi a prévues.

1) Obligation d'information de la personne

Le respect de l'Autre implique qu'il soit au courant de ce qui se passe pour lui, qu'il reste sujet de son histoire. En milieu scolaire, la CNIL a prévu les modalités de recueil des informations : les familles doivent être informées et donner leur accord écrit pour toute "collecte de données personnelles". Il est obligatoire en effet de recueillir l'accord **écrit** et **éclairé** des familles : c'est-à-dire qu'elles aient reçu des informations complètes à ce sujet. Mais cela suppose également que le jeune lui-même reçoive toutes ces informations.

La loi de 1978 impose notamment :

- d'informer les familles "du caractère obligatoire ou facultatif des réponses à chacune des questions; des éventuelles conséquences d'un défaut de réponse ; des destinataires des informations collectées ; de l'existence d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant. "

- de faire figurer toutes ces indications sur les questionnaires ou les formulaires de tests. Les logiciels d'aide à l'orientation (LAO) rentrent tout à fait dans ce cadre, et sont concernés par cette loi.

2) Obligation de déclaration

Pour les fichiers informatisés, un arrêté du Ministère de l'Education nationale donne un modèle d'autorisation valable pour les CIO comme pour les établissements scolaires, en l'assortissant de précautions. Ainsi, chaque directeur de CIO doit demander à la CNIL l'autorisation de mettre en place un tel fichier, assurer l'information des familles sur l'existence de ce fichier, en procédant notamment à l'affichage dans le service d'un document explicatif.

Le texte précisait que les données devaient transiter de l'établissement scolaire au CIO par l'intermédiaire du seul « conseiller d'orientation », et que la transmission de disquettes d'un CIO à l'autre était interdite.

Avec SCONET (logiciel gérant la SCOLarité par le NET), il s'agit maintenant de droits d'accès que les chefs d'établissement accordent au seul conseiller d'orientation-psychologue intervenant dans l'établissement ainsi qu'au directeur de CIO.

3) Obligation du secret professionnel

Le conseiller d'orientation-psychologue, comme tous les fonctionnaires, est tenu au secret professionnel pour préserver la vie privée et l'intimité des citoyens (ou des futurs citoyens).

Que recouvre le secret professionnel ?

Il s'agit d'informations que le consultant a confiées au psychologue "en privé", **directement**, et dans l'exercice de ses fonctions. Pour l'application du Code pénal, il y a en effet lieu de distinguer entre les secrets qui sont confiés au professionnel notamment en raison de ses fonctions, et qu'il doit garder en tout état de cause, et ceux qu'il a acquis d'une autre manière (par exemple par un tiers).

Le secret s'applique également à tout ce que le psychologue a compris lors de l'entretien ou du bilan, de l'intimité de la personne, ainsi qu'à tout document contenant ces informations.

En France, nul ne peut délier du secret, même pas l'utilisateur lui-même ! Seule une loi pourrait le faire, et elle ne prévoit qu'un seul cas où le secret **peut** être transgressé : les sévices à mineur de moins de 15 ans ou à personne vulnérable.

Le secret partagé existe-t-il ?

Le législateur avait refusé de définir dans le Code Pénal un secret partagé qui aurait porté atteinte à la vie privée des citoyens, mais il s'y est référé dans la loi du 4 mars 2002 relative au droit des malades : « *deux ou plusieurs professionnels peuvent, sauf opposition de la personne dûment avertie, échanger des informations relatives à une même personne prise en charge, afin d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge possible* ».

La loi du 5 mars 2007 a institué le secret partagé dans le cadre bien délimité de la protection de l'enfance. « *Par exception à l'article 226-13 du code pénal, les personnes soumises au secret professionnel qui mettent en œuvre la politique de protection de l'enfance définie à l'article L. 112-3 ou qui lui apportent leur concours sont autorisées à partager entre elles des informations à caractère secret afin d'évaluer une situation individuelle, de déterminer et de mettre en œuvre les actions de protection et d'aide dont les mineurs et leur famille peuvent bénéficier. Le partage des informations relatives à une situation individuelle est strictement limité à ce qui est nécessaire à l'accomplissement de la mission de protection de l'enfance. Le père, la mère, toute autre personne exerçant l'autorité parentale, le tuteur, l'enfant en fonction de son âge et de sa maturité sont préalablement informés, selon des modalités adaptées, sauf si cette information est contraire à l'intérêt de l'enfant.*

Le secret partagé n'est donc pas reconnu dans toutes les situations par le droit, mais il s'impose souvent d'un point de vue fonctionnel. Le travail pluridisciplinaire implique que soient établies des règles explicites de circulation de l'information.

Toutes les informations sur un élève ne sont pas forcément bonnes à dire : il faut donc à chaque fois faire le tri en fonction de l'objectif de la réunion. Le partage d'informations ne peut se faire que s'il est « nécessaire, pertinent et non excessif »...et que les intéressés en soient informés.

Enfin, la loi du 9 mars 2004 remet en cause en partie le secret professionnel en prévoyant que « les OPJ et juges d'instruction pourront requérir de toute personne, établissement ou organisme privé ou public, de toute autre administration publique susceptible de détenir des documents intéressants l'enquête, y compris ceux provenant d'un système d'informatique ou d'un traitement des données nominatives, de leur remettre sans que puisse leur être opposée-au motif légitime- l'obligation au secret professionnel. »

Clarifier son rôle et ses missions

C'est aussi un droit pour les personnes de savoir à qui elles ont à faire : dans les pharmacies, les hôpitaux par exemple, le nom et la qualité du professionnel figurent sur un badge.

Les usagers doivent savoir à qui ils se confient : dans un établissement scolaire des méprises peuvent se produire par exemple entre conseiller principal d'éducation ou conseiller d'orientation-psychologue.

De même au CIO, la confusion règne souvent à l'accueil. Les usagers ignorent s'ils sont reçus par un secrétaire ou par un conseiller d'orientation-psychologue...

4) Sécurité et confidentialité des informations

Le professionnel est responsable de ce qui peut arriver aux informations qu'il a recueillies dans un dossier, et qui pourraient être détournées ou communiquées à des personnes non autorisées. Ceux qui n'auraient pas pris "*toutes les précautions utiles pour préserver la sécurité de ces informations et notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés*", sont passibles de peines sévères (Code Pénal).

Pour toutes ces raisons, il convient d'être très circonspect sur la constitution de dossiers, leur contenu, et leur conservation.

5) Choix des techniques

La responsabilité du professionnel dans le choix des outils et des techniques, implique un questionnement sur l'objectif de l'évaluation et sur le choix (en particulier sur la validité) des techniques mises en œuvre, qu'il s'agisse d'outils papier (questionnaires) ou informatiques (logiciels d'aide à l'orientation). Le praticien devrait savoir par exemple, si l'outil utilisé est un test ou non. Un test, selon Michel Huteau et Jacques Lautrey (professeurs de psychologie), étant "*un dispositif d'observation conçu pour évaluer certaines caractéristiques psychologiques des individus en situant leurs conduites par rapport à celles qui ont été observées au sein de la population à laquelle ils appartiennent*", un logiciel comme PARADE par exemple, est bien un test, et nécessite, à ce titre, des précautions d'utilisation.

6) Restitution des résultats

Dans le cas d'une évaluation, (tests, bilan), le souci de l'information de l'utilisateur, doit nous conduire à lui restituer quelque chose de ce qui s'est passé. Le sujet est, ou devrait être, comme le dit Michel HUTEAU, l'utilisateur de l'information sur lui-même.

Donc, "*Les informations fournies par l'évaluation doivent aussi être aisément assimilables par le sujet, c'est-à-dire adaptées à sa représentation de soi du moment et aux intentions d'avenir qui l'accompagnent*".

Le praticien doit éviter également de réduire la personne à son bilan, en l'enfermant dans une évaluation provisoire : ce qui est particulièrement grave lorsque l'on a affaire à des jeunes, dont la personnalité est en développement. Il ne faudrait pas oublier, comme le rappelle Jean-Luc BERNAUD (maître de conférence en psychologie) que : "*L'évaluation n'est jamais une fin en soi, mais n'est qu'une étape permettant ultérieurement d'accompagner un sujet vers un emploi, une formation ou un traitement*".

BIBLIOGRAPHIE

BERNAUD Jean-Luc. Limites et vertus de l'intuition dans le diagnostic psychologique. Pratiques Psychologiques. - N°1/1995

BOURGUIGNON Odile. Le code de déontologie des psychologues. *Questions d'orientation.* N°1/1998

DUMARQUE Yann. (2001). *Les psychologues, un statut juridique à la croisée des chemins.* Editions Technique & documentation.

FACY Hélène. Responsabilité professionnelle et droits des usagers- N°1 /1999

FACY Hélène. « Approche historique de la déontologie des conseillers d'orientation-psychologues » (Questions d'orientation N°2/ 2000).

FACY Hélène. Histoire parallèle d'un métier de la psychologie et de sa déontologie : conseiller d'orientation-psychologue. *Pratiques psychologiques*, N°4/2003

HUTEAU. Michel (1994). L'évaluation psychologique des personnes, problèmes et enjeux actuels *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 23, 1, p.5-13

MANIEZ JP et PERNIN C. (1978). *Un métier moderne : conseiller d'orientation*. L'Harmattan.

PROST Antoine. Des professions à l'école. Jalons pour une histoire de l'orientation en France. *CEDIAS, Vie sociale*, N°5/1996

REUCHLIN Maurice. (1968). Le rôle du psychologue dans l'orientation scolaire. *BINOP*, N°24

REUCHLIN Maurice. (1971) . Rôle et responsabilité propres du conseiller d'orientation scolaire et professionnelle. *BINOP*, N°27, p. 3-20

Recommandations internationales sur l'utilisation des tests. *Pratiques psychologiques*. N° spécial .juin 2003.

Code de déontologie des psychologues : à télécharger sur le site de l'ACOP-France.