



Fédération des Intervenants en Risques Psychosociaux

ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE À DISTANCE

COMMENT GARANTIR LA CONFIDENTIALITÉ
ET LA SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES DONNÉES ?



www.firps.fr

Janvier 2015 – Conception & réalisation : agence ozinfos – www.ozinfos.com

TRAVAUX DE LA FIRPS

Guide de bonnes pratiques

FIRPS

Les prestations d'assistance psychologique à distance à destination des salariés, communément appelées « numéro vert », sont aujourd'hui utilisées par nombre d'entreprises ou d'administrations.

Ces dispositifs doivent respecter un certain nombre de règles dont celles, essentielles, de la confidentialité et de la sécurité des données qui sont encadrées par la loi et diverses réglementations. Cependant, un cadre partagé et commun permettant de respecter l'ensemble de ces règles n'existait pas en tant que tel.

Aussi, des donneurs d'ordre, sans qu'il faille forcément y voir de mauvaises intentions, ont pu être porteurs de demandes qui sortent de ce cadre légal et mettent en difficulté les prestataires : « *Si un de mes salarié va mal, dites-le moi pour que je puisse agir* ». Et il a pu arriver que des intervenants mal formés ou peu scrupuleux n'arrivent pas à résister à ce type de demande.

Le présent guide a d'abord été conçu pour les membres de la Fédération des Intervenants en Risques Psychosociaux qui se sont tous engagés à en respecter attentivement les prescriptions. Mais il peut aussi éclairer utilement tant les Directions des Ressources Humaines ou les Services de santé au travail qui veulent mettre en place ce dispositif dans les règles de l'art que les destinataires de ces services, les salariés, qui doivent pouvoir en bénéficier en toute confiance.

TRAVAUX PRÉCÉDEMMENT PUBLIÉS

- > « Recommandations sur la question du suicide au travail » (mai 2012)
- > « La prévention des risques psychosociaux lors des restructurations » (avril 2013)

SOMMAIRE

Préambule	5
Définitions préalables	6
Indications sur la formation de l'Écouteur	7
Principe 1 - Assistance à personne en danger dans le cadre de l'assistance psychologique à distance	8
1.1. Le principe	9
1.2. Bases juridiques	9
1.3. Indications opérationnelles	11
Principe 2 - Respect des obligations en matière de sécurité et de conservation des données à caractère personnel	14
2.1. Le principe	15
2.2. Bases juridiques	15
2.3. Indications opérationnelles	16
Principe 3 - Le droit d'accès aux données à caractère personnel dans le cadre de l'assistance psychologique à distance	18
3.1. Le principe	19
3.2. Bases juridiques	19
3.3. Indications opérationnelles	19
Principe 4 - Respect de la confidentialité dans le cadre de la transmission d'informations à un tiers	22
4.1. Le principe	23
4.2. Bases juridiques et déontologiques	23
4.3. Indications opérationnelles	24
Principe 5 - Respect de la confidentialité des données et de l'anonymat dans le cadre du reporting	26
5.1. Le principe	27
5.2. Bases juridiques et déontologiques	27
5.3. Indications opérationnelles	27
Principe 6 - Obligations relatives aux mineurs ou aux personnes adultes vulnérables	30
6.1. Le principe	31
6.2. Bases juridiques et déontologiques	31
6.3. Indications opérationnelles	33

PRÉAMBULE

Ce guide s'inscrit dans le cadre d'une réflexion commune issue d'un groupe de travail ayant réuni des professionnels des cabinets membres de la FIRPS sur des questions de confidentialité et de protection des personnes et des données dans le cadre de l'assistance psychologique à distance.

Ce guide a pour objectif principal d'apporter aux professionnels des cabinets membres de la FIRPS un éclairage et un cadre de travail afin de garantir, auprès de leurs bénéficiaires et de leurs clients, le respect de la confidentialité des données dans le cadre de l'assistance psychologique à distance. Les principes et recommandations développés dans ce guide ne viennent en aucun cas se substituer à la responsabilité civile et pénale de chaque professionnel et/ou cabinet membre de la FIRPS. Ces recommandations sont structurées sous une forme indicative et constituent avant tout un support à l'usage des professionnels et cabinets membres de la FIRPS afin d'apporter un éclairage sur les principes éthiques, déontologiques, légaux et/ou réglementaires relatifs à la confidentialité et à la sécurité des données et des personnes.

Ce guide propose ainsi de :

- > disposer d'un outil de mobilisation et de fédération des cabinets de prévention prodiguant l'assistance psychologique à distance ;
- > valoriser l'engagement des signataires dans une démarche responsable et professionnelle garantissant le cadre d'exercice du métier de psychologue écoutant (éthique, professionnel et juridique) ;

- > contribuer à la professionnalisation de l'activité d'assistance psychologique à distance avec l'appui d'un guide de bonnes pratiques.

En résumé, ce guide constitue un cadre de valeurs et d'engagements sur le territoire de l'assistance psychologique à distance dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux et de la qualité de vie au travail autour de critères définissant le champ d'intervention des pratiques du métier de psychologue écoutant intervenant sur un dispositif d'assistance psychologique à distance. Il permet de **faire progresser ensemble les pratiques** professionnelles des cabinets membres de la FIRPS et de garantir la sécurité et la qualité du service rendu auprès de leurs clients.

À noter que les informations présentées dans ce guide, notamment sur l'application et l'interprétation des dispositions législatives et réglementaires, ne sont mentionnées qu'à titre indicatif et ne sauraient engager la responsabilité de la FIRPS et/ou des auteurs des présentes recommandations. Elles ne sauraient enfin se substituer à la nécessité pour chaque membre adhérent de la FIRPS de se rapprocher de son conseil juridique pour l'assister dans son activité professionnelle, ses démarches auprès des autorités administratives et judiciaires, ou sa défense devant toute juridiction.

DÉFINITIONS PRÉALABLES

- > **Client** : il s'agit de toute entité (entreprise, assurance, association...) auprès de laquelle le cabinet membre de la FIRPS délivre un service d'assistance psychologique à distance.
- > **Bénéficiaire** : il s'agit de toute personne couverte par un contrat d'assistance psychologique à distance liant le cabinet membre de la FIRPS et son client (salarié, assuré, ayant droit).
- > **Service d'assistance psychologique à distance** : il faut entendre tout accompagnement au plan psychologique des bénéficiaires réalisé par un psychologue écoutant, sous forme d'entretiens psychologiques à distance :
 - confidentiels,
 - anonymes vis-à-vis du client (ex. « numéro Vert »),
 - sur la base du volontariat,
 - par téléphone ou internet,
 - par des psychologues écoutants diplômés.
- > **Psychologue écoutant** : il faut entendre tout professionnel d'un cabinet membre de la FIRPS de formation psychologue qui réalise une assistance psychologique à distance auprès des bénéficiaires.
- > **Péril imminent** : la notion de péril imminent est celle de la jurisprudence de la chambre criminelle de la Cour de cassation dans son interprétation de l'article 223-6 alinéa 2 du Code pénal. Le péril, qui s'analyse comme le risque d'un dommage pour l'intégrité physique pour la personne humaine, doit être réel et immédiat et non hypothétique ou futur. Il faut donc considérer que le péril est sur le point de se réaliser, qu'il est susceptible de causer un dommage grave pour l'intégrité physique de la personne concernée.

INDICATIONS SUR LA FORMATION DE L'ÉCOUTANT

L'écoutant psychologue intervenant sur un dispositif d'assistance psychologique à distance est titulaire du titre de psychologue (loi 85-772 du 25 juillet 1985) et est diplômé d'un master 2 en psychologie clinique, en psychologie du travail ou en psychopathologie. Le psychologue écoutant est aussi signataire du code de déontologie des psychologues. Il est, enfin, enregistré au sein du répertoire Adeli¹ auprès de l'agence régionale de santé (ARS) territorialement compétente.

Les psychologues écoutants bénéficient d'outils pour évaluer et prendre en charge des situations d'urgence. Ils reçoivent notamment une formation spécifique par le cabinet membre de la FIRPS à l'évaluation et à la gestion du risque suicidaire afin de garantir aux bénéficiaires la mise en place d'un périmètre de sécurité et un accès aux secours si nécessaire.

¹ Adeli signifie Automatisation DEs LIstes. C'est un système d'information national sur les professionnels relevant du code de la santé publique, du code de l'action sociale et des familles, et les personnes autorisées à faire usage du titre de psychologue.



**ASSISTANCE À
PERSONNE EN DANGER
DANS LE CADRE DE L'ASSISTANCE
PSYCHOLOGIQUE À DISTANCE**

PRINCIPE 1

ASSISTANCE À PERSONNE EN DANGER DANS LE CADRE DE L'ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE À DISTANCE

1.1. LE PRINCIPE

Dans le cadre d'une assistance psychologique à distance, les professionnels et cabinets membres de la FIRPS veillent à garantir une assistance auprès d'une personne en péril dès lors que cette situation se présente. Dans ce cadre, les professionnels mettent en œuvre les procédures et moyens pour garantir le respect de leur devoir d'assistance à personne en danger (procédure spécifique, formation des psychologues écoutants...). En cas d'identification d'une personne en péril imminent, les professionnels des cabinets membres de la FIRPS ont l'obligation de tout mettre en œuvre afin de lui apporter assistance. Dans ce cadre, la loi prévoit que les principes de secret professionnel, la confidentialité et l'anonymat rattachés au dispositif tombent au profit de cette obligation.

1.2. BASES JURIDIQUES

L'obligation de porter aide et assistance à une personne en situation de péril imminent ressort de l'article 223-6 du Code pénal.

L'article 223-6 du Code pénal relatif à l'assistance à personne en péril

Il est à noter que l'article 223-6 du Code

pénal dispose que : « *Quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne s'abstient volontairement de le faire est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende. Sera puni des mêmes peines quiconque s'abstient volontairement de porter à une personne en péril l'assistance que, sans risque pour lui ou pour les tiers, il pouvait lui prêter soit par son action personnelle, soit en provoquant un secours.* »

L'article 223-6 distingue deux situations :
- le premier alinéa concerne le fait d'empêcher par une action immédiate un crime ou un délit contre l'intégrité d'une personne (c'est-à-dire empêcher qu'il soit porté atteinte à l'intégrité physique d'une personne) ;
- le second alinéa vise le fait de porter assistance à une personne en situation de péril immédiat (situation de la non-assistance à personne en danger).

Le délit de non-assistance à personne en péril naît de l'abstention volontaire de celui qui a conscience et connaissance du danger et se trouve en état d'intervenir sans risque pour lui ou pour un tiers. Le refus d'agir en toute connaissance de cause quant à l'imminence, la gravité et la

constance du péril constitue un délit.

La notion de péril n'est pas définie par l'article 223-6 du Code pénal mais par la jurisprudence. Celle-ci prescrit un péril réel. La jurisprudence retient le péril lorsque celui-ci porte sur la vie, la santé ou l'intégrité physique de la personne humaine. Par ailleurs, si l'article 223-6 du Code pénal n'exige pas l'imminence du péril comme élément constitutif de l'infraction, la jurisprudence de la chambre criminelle en fait néanmoins une condition de la non-assistance à personne en péril.

Depuis une jurisprudence du 13 janvier 1955, la chambre criminelle retient le caractère imminent et constant du péril comme critère : « *l'obligation de porter secours concerne seulement le cas de personnes se trouvant en état de péril imminent et constant, et nécessitant une intervention immédiate* » (Cassation chambre criminelle 13 janvier 1955).

Par ailleurs, il est important de relever que le péril doit être constaté et non présumé. Cela laisse place à une appréciation pour chaque situation et donc une analyse *in concreto* de chaque situation sous la responsabilité du psychologue écoutant.

L'article 223-6 du Code pénal ne définit pas non plus la cause du péril et celle-ci est en réalité sans incidence sur l'obligation du psychologue écoutant. L'alinéa 2 de l'article 223-6 ne fait aucune distinction selon la cause ou la nature du péril auquel la personne dont l'état requiert recours est exposée. Le péril pour la personne visée à l'article 223-6 du Code pénal peut être le fait d'un tiers, mais également le fait de la victime. Pour les professionnels de la FIRPS, les professionnels psychologues

écoutants, il s'agit par exemple d'identifier les situations de tentative de suicide imminente.

Il appartient ici au psychologue écoutant d'apprécier la vraisemblance des déclarations ou observations de l'appelant et de mettre en œuvre toute disposition permettant de porter assistance immédiate à la personne concernée. La nécessité de l'assistance à une personne en péril pose la question de la confidentialité des données recueillies par le psychologue écoutant, notamment les données médicales et relevant de la vie privée de l'appelant. En effet, l'article 226-13 du Code pénal dispose : « *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 15 000 euros d'amende.* »

Tout autant, l'article L.1110-4 du code de la santé publique prévoit une infraction correspondante et une peine pénale pour toute violation du secret envers son patient : « *Le fait d'obtenir ou de tenter d'obtenir la communication de ces informations en violation du présent article est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.* »

Reste que l'article 226-14 du Code pénal dispose : « *L'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :*

1° À celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de privations ou de sévices, y compris lorsqu'il s'agit d'atteintes ou de mutilations sexuelles, dont il a eu connaissance et qui ont été infligés à un

mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique ;

2° Au médecin qui, avec l'accord de la victime, porte à la connaissance du procureur de la République les sévices ou privations qu'il a constatés, sur le plan physique ou psychique, dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences physiques, sexuelles ou psychiques de toute nature ont été commises. Lorsque la victime est un mineur ou une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique, son accord n'est pas nécessaire ;

3° Aux professionnels de la santé ou de l'action sociale qui informent le préfet et, à Paris, le préfet de police du caractère dangereux pour elles-mêmes ou pour autrui des personnes qui les consultent et dont ils savent qu'elles détiennent une arme ou qu'elles ont manifesté leur intention d'en acquérir une.

Le signalement aux autorités compétentes effectué dans les conditions prévues au présent article ne peut faire l'objet d'aucune sanction disciplinaire. »

Par ailleurs, il faut relever les dispositions de l'article 434-1 du Code pénal qui dispose : « Le fait, pour quiconque ayant connaissance d'un crime dont il est encore possible de prévenir ou de limiter les effets, ou dont les auteurs sont susceptibles de commettre de nouveaux crimes qui pourraient être empêchés, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende. »

Il y a donc une conciliation à opérer entre ces différentes obligations légales.

Si, pour porter assistance à une personne en situation de péril imminent, le professionnel est amené à révéler un élément du secret du patient visé à l'article L.1110-4 du code de la santé publique ou un élément du secret professionnel visé à l'article 226-13 du Code pénal, il ne commet aucune infraction si la révélation de cet élément d'information est rendu nécessaire pour l'assistance apportée à la personne concernée.

De même, l'article 226-13 du Code pénal n'est pas opposable au professionnel lorsqu'il s'agit de porter assistance à personne en péril ou lorsqu'il s'agit, par une action immédiate, d'empêcher un crime ou un délit conformément à l'article 223-6 du Code pénal.

1.3. INDICATIONS OPÉRATIONNELLES

Les cabinets membres de la FIRPS s'appuient sur les fondements juridiques ci-dessus pour déterminer les situations et les conditions dans lesquelles les professionnels prenant en charge les bénéficiaires dans le cadre d'un dispositif d'assistance psychologique à distance sont face à leurs obligations d'assistance à personne en péril et de transmission de données personnelles à un tiers :

- > Il s'en déduit que le psychologue écoutant doit faire preuve de prudence et de diligence dans la prise en charge de la personne utilisant le dispositif d'assistance psychologique à distance.
- > Il se doit en premier lieu d'analyser si la personne est, ou n'est pas, en situation de péril imminent, c'est-à-dire dans une

situation de risque immédiat d'atteinte grave à son intégrité physique, par une action d'un tiers ou par lui-même.

- > En l'absence de danger grave et immédiat pour l'intégrité physique de la personne prise en charge par le psychologue écoutant susceptible de caractériser un péril imminent au sens des dispositions législatives précitées, le psychologue écoutant ne doit pas se départir de ses obligations en matière de secret professionnel, que ce soit vis-à-vis de la famille de l'appelant, de l'employeur de l'appelant ou d'un tiers.
- > Aussi, il est recommandé aux cabinets membres de la FIRPS de prévoir une procédure spécifique pour gérer les cas de péril imminent au sens des dispositions évoquées plus haut et donc de prévoir les modalités suivantes :
 - Si le bénéficiaire est identifié en péril imminent, salarié d'une entreprise cliente et qu'il ne se situe pas sur le site de son entreprise au moment du déclenchement de la procédure d'urgence, le professionnel se doit d'apporter secours à la personne en sollicitant les secours d'urgence habituels et n'est pas tenu d'en informer l'entreprise.
 - Si le bénéficiaire est identifié en péril imminent, salarié d'une entreprise cliente et qu'il se situe sur le site de son entreprise au moment du déclenchement de la procédure d'urgence, le professionnel se doit de solliciter les secours d'urgence et de prévenir un représentant du site de l'entreprise afin de favoriser l'accès aux secours (médecin du travail, service médical ou social de l'entreprise, le responsable sécurité,

les ressources humaines, la direction générale).

- > De même, si le bénéficiaire pris en charge par le psychologue déclare à ce dernier qu'il va porter atteinte à l'intégrité physique d'un tiers, le professionnel se doit de prendre toute disposition pour empêcher ce crime ou ce délit contre l'intégrité d'une personne. Pour cela, le professionnel sollicitera les services d'urgence adaptés à chaque situation (Police-secours, SAMU...).
- > Aussi, seules les informations strictement nécessaires et utiles à l'assistance d'une personne en péril sont susceptibles d'être transmises à un tiers par le professionnel du cabinet membre de la FIRPS (client, médecin du travail, etc.).
- > Au préalable et à titre informatif, le cabinet membre de la FIRPS pourra communiquer à ses bénéficiaires et/ou à ses clients ses obligations en matière d'assistance à personne en péril ainsi que la procédure associée. Ex : intégration de la procédure d'urgence en annexe des contrats client, intégration d'une mention spécifique dans les documents de communication à destination des bénéficiaires.

Quels numéros appeler ?

Samu : 15

Le Service d'aide médicale urgente (SAMU) peut être appelé pour obtenir l'intervention d'une équipe médicale lors d'une situation de détresse vitale, ainsi que pour être redirigé vers un organisme de permanence de soins (médecine générale, transport ambulancier...).

Police-secours : 17

Police-secours peut être appelée pour signaler une infraction qui nécessite l'intervention immédiate de la police : violences, agression, vol à l'arraché, cambriolage...

Sapeurs-pompiers : 18

Les sapeurs-pompiers peuvent être appelés pour signaler une situation de péril ou un accident concernant des biens ou des personnes et obtenir leur intervention rapide : incendie, fuite de gaz, risque d'effondrement, brûlure, électrocution, accident de la route...

Numéro d'appel d'urgence européen : 112

Le 112 est le numéro d'appel d'urgence européen unique, disponible gratuitement partout dans l'Union européenne. Ce numéro ne remplace pas les numéros d'urgence nationaux existants.

Numéro d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes : 114

Ce numéro d'urgence national unique est accessible par fax ou SMS 24 h/24, 7 j/7. Les messages émis vers le 114 arrivent au centre relais national implanté au Centre hospitalier universitaire de Grenoble. Les professionnels sourds et entendants spécifiquement formés traitent ensuite ces messages et contactent les services d'urgence compétents (police, SAMU, sapeurs-pompiers), si la situation nécessite leur intervention.



**RESPECT DES OBLIGATIONS
EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE
CONSERVATION DES DONNÉES À
CARACTÈRE PERSONNEL**

PRINCIPE 2

RESPECT DES OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE CONSERVATION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

2.1. LE PRINCIPE

Dans le cadre d'un service d'assistance psychologique à distance à disposition de ses clients et bénéficiaires, le cabinet membre de la FIRPS doit garantir à ces derniers une totale sécurité des données recueillies pendant les entretiens psychologiques réalisés à distance. Il doit également connaître et maîtriser ses obligations en matière de déclaration et de délai de conservation.

2.2. BASES JURIDIQUES

- > **Autorisation de la CNIL : loi du 6 janvier 1978 relative à la conservation des données (CNIL) et article 226.21 du Code pénal**

Les traitements informatiques de données personnelles qui présentent des risques particuliers d'atteinte aux droits et aux libertés doivent, avant leur mise en œuvre, être soumis à l'autorisation de la CNIL. Le non-accomplissement des formalités auprès de la CNIL est sanctionné par l'article 226-16 du Code pénal.

- > **Finalité des traitements : loi du 6 janvier 1978 relative à la conservation des données (CNIL) et article 226.21 du Code pénal**

Un fichier doit avoir un objectif précis. Les informations exploitées dans un fichier doivent être cohérentes par rapport à son objectif. Ces informations ne peuvent pas être réutilisées de manière incompatible avec la finalité pour laquelle elles ont été collectées.

- > **Conservation des données : loi du 6 janvier 1978 relative à la conservation des données (CNIL) et article 226-20 du Code pénal**

Tout responsable de fichiers doit fixer une durée de conservation raisonnable, précisée et déterminée en fonction de l'objectif de chaque fichier et prévoir la suppression, l'archivage, ou encore l'anonymisation de ces données, lorsque leur durée de conservation est atteinte.

- > **Sécurité des données : loi du 6 janvier 1978 relative à la conservation des données (CNIL) et article 226-17 du Code pénal**

Tout responsable de traitement informatique de données personnelles doit adopter des mesures de sécurité physique (sécurité des locaux), logique (sécurité des systèmes d'information) adaptées à la nature des données et aux risques présentés par le traitement.

- > **Confidentialité des données : loi du 6 janvier 1978 relative à la conservation des données (CNIL) et article 226-22 du Code pénal**

Seules les personnes autorisées peuvent accéder aux données personnelles contenues dans un fichier. La divulgation d'informations commise par imprudence ou négligence est punie selon l'article 226-22 du Code pénal.

- > Les cabinets membres de la FIRPS peuvent communiquer auprès de leurs bénéficiaires et clients des modalités de mise en œuvre et de respect de leurs obligations garantissant la qualité et la sécurité de leur service d'assistance psychologique à distance.

2.3. INDICATIONS OPÉRATIONNELLES

En cas de recueil d'informations à caractère personnel, les membres de la FIRPS peuvent s'appuyer sur les recommandations suivantes :

- > Les cabinets membres de la FIRPS ont pris connaissance de leurs obligations au titre de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 (CNIL) et des articles de référence du Code pénal.
- > En cas de conservation de données à caractère personnel et confidentiel, les cabinets membres de la FIRPS se doivent de mettre en œuvre les moyens humains et techniques nécessaires dans l'objectif de garantir la sécurité et la confidentialité des données.
- > Les cabinets veillent à respecter leurs obligations en matière de déclaration auprès des organismes compétents et à mettre en place les mesures nécessaires afin de respecter les délais prévus de conservation en lien avec la finalité des fichiers.



**LE DROIT D'ACCÈS AUX DONNÉES
À CARACTÈRE PERSONNEL
DANS LE CADRE DE L'ASSISTANCE
PSYCHOLOGIQUE À DISTANCE**

PRINCIPE 3

LE DROIT D'ACCÈS AUX DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DANS LE CADRE DE L'ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE À DISTANCE

3.1. LE PRINCIPE

Dans le cadre d'une assistance psychologique auprès d'un bénéficiaire ayant communiqué des données à caractère personnel et dans le cas où le bénéficiaire est identifiable, le cabinet se doit de respecter le droit d'accès, de rectification ou de suppression de ses informations personnelles tout en maîtrisant le principe de confidentialité et de secret professionnel.

3.2. BASES JURIDIQUES

> Les dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à la conservation des données (CNIL)

Une donnée est considérée comme étant à caractère personnel dès lors qu'elle permet d'identifier directement ou indirectement une personne (ex. : nom, date de naissance, commune de résidence, numéro de Sécurité sociale, numéro de téléphone...).

Toute personne justifiant de son identité a le droit d'interroger le responsable d'un fichier ou d'un traitement pour savoir s'il détient des informations sur elle, et le cas échéant d'en obtenir communication. Toute personne peut prendre connaissance de l'intégralité

des données la concernant et en obtenir une copie. L'exercice du droit d'accès permet de contrôler l'exactitude des données et, au besoin, de les faire rectifier ou effacer.

3.3. INDICATIONS OPÉRATIONNELLES

Il est recommandé aux cabinets membres de la FIRPS de s'appuyer sur un schéma opérationnel clair afin de s'assurer et de garantir l'effectivité du droit relatif aux données personnelles qui reviennent à ses bénéficiaires tout en maîtrisant leurs obligations en matière de confidentialité.

> Nature des demandes

- Par demande d'accès à un dossier personnel, on entend toute demande du bénéficiaire (ou de son représentant légal) souhaitant prendre connaissance des données personnelles lui appartenant rattachées à son dossier.
- Par rectification, on entend toute demande de modification des données personnelles intégrées au dossier par l'intéressé.
- Enfin, par suppression, on entend toute demande de ce dernier visant à effacer tout ou partie de ses données personnelles.

Ces demandes peuvent prendre la forme d'une :

- demande d'accès, de rectification ou de destruction de ses informations personnelles au titre de l'article 39 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 (CNIL) ;
- demande d'attestation de prise en charge (date des entretiens, problématiques traitées...) sans référence à une législation particulière.

Il est à noter que les demandes peuvent émaner au titre de l'article L. 1111-7 du code de la santé publique : « *Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues, à quelque titre que ce soit, par des professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment des résultats d'examen, comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en œuvre, feuilles de surveillance, correspondances entre professionnels de santé, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers. Elle peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir communication, dans des conditions définies par voie réglementaire.* » Toutefois, ces demandes ne sont pas applicables aux cabinets membres de la FIRPS. Les cabinets membres de la FIRPS ne sont en effet pas répertoriés en tant qu'établissements publics ou privés de santé. En cas de demande à ce titre de la part d'un bénéficiaire, le cabinet membre de la FIRPS peut en informer le bénéficiaire et répondre à sa demande au titre de ses obligations CNIL.

> En cas de demande d'accès, de rectification ou de suppression d'un dossier comportant des données personnelles de la part du bénéficiaire, il est recommandé aux cabinets membres de la FIRPS de :

- demander au bénéficiaire de formaliser sa demande afin d'en qualifier la nature et de disposer d'une trace écrite : l'intéressé pourra à ce titre adresser une demande manuscrite à l'attention de la direction du cabinet ;
- s'assurer de l'identité du demandeur afin de se prémunir de tout risque d'erreur d'identification ou d'usurpation d'identité. Il pourra ainsi être demandé au bénéficiaire de joindre à son courrier un document justifiant de son identité (ex. : photocopie d'une pièce d'identité) ;
- veiller à ce que toute demande fasse l'objet de la part du cabinet membre de la FIRPS d'une étude *in concreto* permettant de faire le rapprochement entre la demande du bénéficiaire et les éléments récoltés lors des entretiens. Cette étude aura pour objectifs de caractériser la nature des données personnelles présentes dans le dossier du demandeur et de déterminer la réponse à apporter ;
- s'assurer que toute demande soit suivie d'une réponse écrite à l'attention de l'intéressé en respectant les délais de réponse en vigueur. À titre indicatif, au regard de la CNIL, la consultation peut avoir lieu sur place ou être adressée par voie postale ou par voie électronique sécurisée dans un délai de 2 mois suivant la demande ;

- enfin, prévoir, si le cabinet membre de la FIRPS estime après étude que la demande de l'intéressée n'est pas recevable, de le signifier au bénéficiaire dans une réponse en y indiquant les raisons.
- > **En cas de demande d'accès aux données personnelles de la part du bénéficiaire (ou de son représentant légal), il est également recommandé aux cabinets membres de la FIRPS :**
- que la transmission d'informations personnelles à l'attention du demandeur (bénéficiaire ou représentant légal) prenne la forme d'un document écrit mentionnant les données dites « brutes », à savoir les données objectives concernant le ou les entretiens téléphoniques réalisés dans le cadre du dispositif d'assistance psychologique : la date du ou des appels, l'heure du ou des appels, la durée du ou des appels et la nature de la problématique (ex. : « en lien ou non avec la sphère professionnelle ») ;
 - qu'aucun élément relevant de notes personnelles du psychologue écoutant, de données personnelles appartenant à une tierce personne ou encore aucun élément d'interprétation ne puissent être communiqués ;
 - d'intégrer si nécessaire au courrier de réponse une mention précisant que les informations indiquées n'ont pas pour vocation d'attester des faits énoncés par le bénéficiaire mais uniquement des éléments relatés par ce dernier lors des appels. Cette précision pourra lever toute ambiguïté sur la nature du document (qui n'est pas à confondre avec une expertise) et préviendra tout mésusage qui pourrait en être fait.



RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ DANS LE CADRE DE LA TRANSMISSION D'INFORMATIONS À UN TIERS

PRINCIPE 4

RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ DANS LE CADRE DE LA TRANSMISSION D'INFORMATIONS À UN TIERS

4.1. LE PRINCIPE

Dans un objectif de coordination et de continuité des prises en charge dans le cadre d'un service d'assistance psychologique à distance auprès de ses bénéficiaires, il peut être demandé ou convenu avec le client une procédure spécifique de transmission de données à caractère personnel au sujet d'un bénéficiaire à l'attention d'un tiers identifié de l'entreprise cliente afin de prévenir une situation à risque ou préoccupante (médecin du travail, médecin conseil, assistante sociale, psychologue du travail...). Dans ce cadre, la transmission d'éléments nominatifs à un tiers se doit de respecter les principes de respect de la vie privée, de confidentialité et de secret professionnel et devra s'appuyer sur une finalité précise dans l'intérêt du bénéficiaire et de la continuité de sa prise en charge.

4.2. BASES JURIDIQUES ET DÉONTOLOGIQUES

> Article 9 du Code civil

Chacun a droit au respect de sa vie privée.

> La confidentialité des données : loi du 6 janvier 1978 relative à la conservation

des données (CNIL) et l'article 226-22 du Code pénal

Seules les personnes autorisées peuvent accéder aux données personnelles contenues dans un fichier. Il s'agit des destinataires explicitement désignés pour en obtenir régulièrement communication et des « tiers autorisés » ayant qualité pour les recevoir de façon ponctuelle et motivée (ex. : la police, le fisc). La divulgation d'informations par imprudence ou négligence est sanctionnée par l'article 226-22 du Code pénal.

> L'article 226-13 du Code pénal et le code de déontologie des psychologues

La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire est passible d'une condamnation pénale, en application de l'article 226-13 du Code pénal.

Selon le code de déontologie des psychologues (article 17) : « la transmission à un tiers requiert l'assentiment de l'intéressé ou une information préalable de celui-ci » et « lorsque les conclusions du psychologue sont transmises à un tiers, elles répondent avec prudence à la question posée et ne comportent les éléments d'ordre psychologique qui les fondent que si nécessaire ».

4.3. INDICATIONS OPÉRATIONNELLES

> Le cabinet membre de la FIRPS pourra définir une procédure spécifique avec son client décrivant les modalités de coordination entre les professionnels du dispositif d'assistance psychologique à distance et les professionnels désignés par le client permettant de traiter des situations individuelles (ex. : situation préoccupante). Cette procédure aura pour finalité la continuité d'une prise en charge et devra garantir les principes de respect des droits fondamentaux des personnes, de la confidentialité des données et du secret professionnel. Elle pourra notamment préciser :

- le ou les professionnels désignés en interne chez le client et destinataires de ces informations à caractère personnel lors d'une coordination ;
- les objectifs et la finalité de cette transmission d'informations à caractère personnel et confidentiel ;
- les situations pour lesquelles une transmission d'informations à caractère personnel et confidentiel serait nécessaire ;
- le circuit de transmission de ces informations ainsi que la procédure de consentement éclairé du salarié.

> Afin que les professionnels du cabinet membre de la FIRPS puissent se mettre en lien avec le tiers désigné au sein d'une entreprise, ils se devront d'obtenir au préalable une demande écrite du bénéficiaire signifiant son accord de lever son anonymat et que celui-ci puisse avoir un échange sur sa situation avec le tiers désigné au sein de son entreprise. Le tiers destinataire de

ces informations sera clairement explicité (nom, prénom et fonction au sein de l'entreprise) dans l'accord écrit du bénéficiaire.

> Les professionnels en interne chez le client et destinataires de ces informations à caractère personnel seront désignés au préalable par l'entreprise dans le cadre des obligations contractuelles. Les interlocuteurs privilégiés sont :

- le médecin du travail, soumis au secret médical, dont la mission première est de veiller à la santé et à la sécurité des salariés ;
- l'assistante sociale ou le psychologue du personnel de l'entreprise, soumis au secret professionnel.

> La transmission d'informations ou la coordination entre le tiers désigné et l'écouter se devra d'être restreinte aux éléments « juste nécessaires » dans l'objectif de permettre la résolution d'une situation.

> Les professionnels et cabinets membres de la FIRPS porteront une attention particulière à la sécurité et à la confidentialité des échanges d'informations à caractère personnel réalisés avec le professionnel désigné, que ce soit par écrit ou par oral. Ainsi, ils pourront si nécessaire préciser les modalités convenues (ex. : échange de mails ou de courriers sécurisés avec une mention confidentielle, messages laissés sur une messagerie vocale pouvant être entendus par une tierce personne, meuble sécurisé pour le stockage des courriers...).



**RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ
DES DONNÉES ET DE L'ANONYMAT
DANS LE CADRE DU REPORTING**

PRINCIPE 5

RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES ET DE L'ANONYMAT DANS LE CADRE DU REPORTING

5.1. LE PRINCIPE

Dans le cadre d'une prestation d'assistance psychologique mise en place auprès de leurs bénéficiaires et de leurs clients et dans le cas où un rapport d'utilisation du dispositif (quantitatif et qualitatif) est délivré, les cabinets membres de la FIRPS se doivent de respecter l'engagement d'anonymat rattaché à la prestation, le secret professionnel et la confidentialité des données.

5.2. BASES JURIDIQUES ET DÉONTOLOGIQUES

> Dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à la conservation des données (CNIL)

Seules les personnes autorisées peuvent accéder aux données personnelles contenues dans un fichier. Il s'agit des destinataires explicitement désignés pour en obtenir régulièrement communication et des « tiers autorisés » ayant qualité pour les recevoir de façon ponctuelle et motivée (ex. : la police, le fisc).

> Secret professionnel : code de déontologie des psychologues et article 226-13 du Code pénal

La révélation d'une information à caractère

secret par une personne qui en est dépositaire est passible d'une condamnation pénale, en application de l'article 226-13 du Code pénal. Selon le code de déontologie des psychologues (article 17) : « la transmission à un tiers requiert l'assentiment de l'intéressé ou une information préalable de celui-ci » et « lorsque les conclusions du psychologue sont transmises à un tiers, elles répondent avec prudence à la question posée et ne comportent les éléments d'ordre psychologique qui les fondent que si nécessaire ».

5.3. INDICATIONS OPÉRATIONNELLES

> Aucune donnée personnelle permettant d'identifier les personnes ayant bénéficié d'un service d'assistance psychologique n'est transmise par le cabinet à son client.

> Le cabinet membre de la FIRPS prévoit un modèle de rapport donnant accès à des données globales. Ces données ne pourront être ni individuelles, ni nominatives. Les cabinets membres de la FIRPS doivent s'assurer qu'aucune donnée transmise à leur client ne puisse permettre de façon directe ou indirecte une identification d'un de leurs bénéficiaires.

> Pour cela, il est recommandé aux cabinets membres de la FIRPS de se réserver le droit de réaliser ou de refuser des croisements statistiques qui pourraient être demandés en fonction d'un seuil défini au préalable (ex. : effectif de bénéficiaires). Cette recommandation garantit ainsi au cabinet membre de la FIRPS de maîtriser les principes déontologiques de confidentialité et les principes d'anonymat et de non-identification de situations individuelles sur lesquels il s'est engagé auprès de ses bénéficiaires et de ses clients. Afin de déterminer ce seuil, le cabinet membre de la FIRPS pourra s'adjoindre si nécessaire les compétences d'un statisticien.



**OBLIGATIONS RELATIVES AUX
MINEURS OU AUX PERSONNES
ADULTES VULNÉRABLES**

PRINCIPE 6

OBLIGATIONS RELATIVES AUX MINEURS OU AUX PERSONNES ADULTES VULNÉRABLES

6.1. LE PRINCIPE

Dans le cadre d'un service d'assistance psychologique à distance, les professionnels des cabinets membres de la FIRPS se doivent de connaître leurs obligations en matière de protection des mineurs et des personnes adultes vulnérables.

Si les professionnels et les cabinets membres sont amenés à proposer des prises en charge auprès de mineurs ou de personnes adultes vulnérables, leurs obligations doivent porter à la fois sur leur devoir de signalement en cas d'identification d'une situation de danger et à la fois sur leur obligation de respect de l'autorité parentale ou de la tutelle légale.

6.2. BASES JURIDIQUES ET DÉONTOLOGIQUES

La loi prévoit une protection renforcée pour les enfants et les personnes majeures dont la vulnérabilité est liée à l'âge ou à des déficiences physiques ou mentales. D'une manière générale, il est fait obligation, sous peine de sanctions, de révéler aux autorités judiciaires ou administratives les privations, mauvais traitements ou atteintes sexuelles dont seraient victimes des mineurs ou des personnes particulièrement vulnérables (personnes âgées, femmes enceintes, déficients physiques ou mentaux...).

La maltraitance envers des personnes âgées ou handicapées, particulièrement vulnérables et dépendantes, doit faire l'objet d'un signalement.

Par maltraitance, il faut entendre toutes formes de violence et de négligence (physiques, morales, psychologiques, médicalementeuses, financières, etc.), mais aussi la violation des droits civiques (atteintes aux libertés et droits fondamentaux des personnes) ou le délaissement d'une personne en état de péril qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique.

> Obligation de signalement : article 226-14 du Code pénal

Le professionnel de santé qui a connaissance de sévices ou de maltraitance sur un mineur ou une personne vulnérable est tenu d'en informer les autorités compétentes conformément à l'article 226-14 du Code pénal. Il existe une obligation légale de lever le secret professionnel concernant spécifiquement les mineurs victimes de sévices. Le professionnel s'appuie donc sur cette obligation légale pour réaliser un signalement de cette situation aux autorités compétentes dans le but de protéger l'enfant.

L'article 226-14 du Code pénal dispose : « L'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la

révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :

1° À celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de privations ou de sévices, y compris lorsqu'il s'agit d'atteintes ou mutilations sexuelles, dont il a eu connaissance et qui ont été infligées à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique ;

2° Au médecin qui, avec l'accord de la victime, porte à la connaissance du procureur de la République les sévices ou privations qu'il a constatés, sur le plan physique ou psychique, dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences physiques, sexuelles ou psychiques de toute nature ont été commises. Lorsque la victime est un mineur ou une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique, son accord n'est pas nécessaire ;

3° Aux professionnels de la santé ou de l'action sociale qui informent le préfet et, à Paris, le préfet de police du caractère dangereux pour elles-mêmes ou pour autrui des personnes qui les consultent et dont ils savent qu'elles détiennent une arme ou qu'elles ont manifesté leur intention d'en acquérir une.

Le signalement aux autorités compétentes effectué dans les conditions prévues au présent article ne peut faire l'objet d'aucune sanction disciplinaire. »

Cette obligation constitue une dérogation à l'article 226-13 du Code pénal lié à l'obligation du secret professionnel. Le signalement aux autorités compétentes effectué dans les conditions prévues au

présent article 226-14 du Code pénal ne peut faire l'objet d'aucune sanction disciplinaire.

> Signalement de privations, mauvais traitements ou d'atteintes sexuelles : article 434-3 du Code pénal

« Le fait pour quiconque ayant eu connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'atteintes sexuelles infligés à un mineur de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende. »

Sont exceptées, des dispositions qui précèdent, les personnes astreintes au secret professionnel dans les conditions prévues par l'article 226-13.

Cet article considère qu'un professionnel soumis au secret peut décider s'il faut ou non dénoncer le délit ou le crime dont il a connaissance. Il est néanmoins préférable de s'en tenir à une obligation en cas d'hypothèse pour les infractions concernant les mineurs.

> Respect de l'autorité parentale ou de tutelle : le code de déontologie des psychologues et l'article 371-1 du Code civil

L'autorité parentale est l'ensemble des droits et devoirs des père et mère envers leurs enfants et les biens de ces derniers.

L'article 372-1 du Code civil indique que l'enfant reste sous l'autorité de ses parents jusqu'à sa majorité (ou son émancipation). « L'autorité appartient aux père et mère

pour protéger l'enfant dans sa sécurité, sa santé et sa moralité. Ils ont à son égard droit et devoir de garde, de surveillance et d'éducation.»

Le code de déontologie fait obligation de respecter les droits de la personne et en l'occurrence les droits des détenteurs de l'autorité parentale pour un enfant mineur, soit moins de 18 ans. L'article 10 du code de déontologie des psychologues prévoit que « *le psychologue peut recevoir, à leur demande, des mineurs ou des majeurs protégés par la loi. Son intervention auprès d'eux tient compte de leur statut, de leur situation et des dispositions légales en vigueur. Lorsque la consultation pour des mineurs ou des majeurs protégés par la loi est demandée par un tiers, le psychologue requiert leur consentement éclairé, ainsi que celui des détenteurs de l'autorité parentale ou de la tutelle.* ».

6.3. INDICATIONS OPÉRATIONNELLES

> Dans les cas où une personne mineure est victime de violences sexuelles ou de maltraitance

Le signalement de la maltraitance sur mineurs est explicitement prévu par la loi. Il existe une obligation légale de lever le secret professionnel et le professionnel peut ainsi faire un signalement de cette situation aux autorités compétentes dans le but de protéger l'enfant. Une cellule de recueil du traitement de l'évaluation des informations préoccupantes (CRIP) a été créée depuis la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007. Après évaluation, les informations recueillies font, si nécessaire, l'objet d'un signalement au

procureur de la République.

> Dans le cas où une personne âgée ou handicapée, particulièrement vulnérable et dépendante, est victime de maltraitance

Tout professionnel est tenu d'alerter les autorités compétentes en cas de sévices ou de privations. L'accord de la victime n'est pas requis dès lors que la personne maltraitée n'est pas en mesure de se protéger elle-même en raison d'une incapacité physique ou psychique. Le professionnel peut saisir une autorité administrative (préfet du département, directeur départemental chargé de la Cohésion sociale ou de la Protection des populations, médecin inspecteur de la santé, travailleurs sociaux, etc.) ou le procureur de la République.

> Le courrier de signalement

Un signalement consiste en un écrit objectif, comprenant une évaluation de la situation du mineur présumé en danger, nécessitant une mesure de protection administrative ou judiciaire. Les professionnels qui signalent de tels faits doivent bénéficier d'un retour d'information sur les suites administratives ou judiciaires de leur signalement.

> Cas connexes

- Si un bénéficiaire indique que son enfant et lui-même sont tous deux victimes de violences par un tiers : Pour l'enfant victime, les dispositions ci-dessus s'appliquent. Pour l'adulte victime de violences, le signalement de la maltraitance chez l'adulte n'est pas une obligation légale. L'écouter psychologue n'est donc pas obligé de faire un signalement qui viendrait violer le secret

professionnel, surtout si le bénéficiaire refuse d'agir (car ce dernier peut se retourner contre le professionnel au titre de l'article 226-13 du Code pénal). Ceci ne vaut que si la situation ne présente pas un péril imminent pour le bénéficiaire et donc que le professionnel n'est pas dans une situation de non-assistance à personne en péril car dans ce cas il aura l'obligation d'agir au titre de l'article 223-6 du Code pénal (cf. Principe 1).

- Si un bénéficiaire confie maltraiter lui-même son enfant ou une personne adulte vulnérable :

Dans ce cas, le professionnel peut signaler cette situation aux autorités judiciaires, conformément à l'article 226-14 du Code pénal. Il n'est cependant pas dans l'obligation de dénoncer l'auteur des faits.



Créée en 2011, la FIRPS se fixe pour objectif de réunir tous les intervenants professionnels spécialistes de la prévention des Risques PsychoSociaux (RPS) autour de convictions fortes :

- Les RPS représentent un ensemble de risques auxquels les entreprises et les organisations sont durablement confrontées et pour lesquels elles doivent engager des actions de prévention à différents niveaux : primaire, secondaire et tertiaire.
- Ces actions demandent de mobiliser des compétences différentes et de les articuler au mieux dans des démarches de diagnostic, de conseil et d'accompagnement.
- Les aspects traités peuvent être délicats et touchent à la santé et à la sécurité des salariés mais aussi à l'organisation des entreprises, à leur politique RH, à leur communication, dans toutes leurs dimensions. Cela suppose que l'expertise, le professionnalisme, la déontologie et l'éthique des intervenants fassent l'objet d'une vigilance constante.
- En matière de prévention des RPS, des progrès significatifs ne sauraient être atteints sans la mise en œuvre d'un dialogue social de qualité autour de ces enjeux et l'implication de l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

Fédération des Intervenants en Risques Psychosociaux

Association loi 1901
81, rue Réaumur – 75002 Paris
contact@firps.fr

www.firps.fr

Cabinets membres à la date de publication

ABSILIA	IFAS
ACTEMS	ISAST
AXIS MUNDI	JLO CONSEIL
BELLEDONNE RH	PACTES CONSEIL
CAPITAL SANTÉ	PSYA
ÉLÉAS	REHALTO
IAPR	SECAFI
ICAS	STIMULUS

Membres du conseil d'administration

François Cochet, *président*

Laurence Saunder, *vice-présidente*

Jean-Luc Odeyer, *vice-président*

Emmanuel Charlot, *trésorier*

Patrick Légeron, *secrétaire*

Éric Bertin

Jean-Paul Dolzani