

FICHE

La protection des données à caractère personnel dans le dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS

Cadre juridique & bonnes pratiques

16 septembre 2025

L'essentiel

Dans le cadre de la mise en œuvre du dispositif d'évaluation de la qualité des ESSMS, les organismes évaluateurs collectent, traitent, analysent et retranscrivent dans les rapports d'évaluation des données à caractère personnel. Parmi elles, figurent des données sensibles concernant par exemple l'état de santé des personnes accompagnées au sein des structures évaluées. Il appartient à chaque organisme évaluateur de **définir une stratégie globale de protection des données à caractère personnel** pour réduire autant que possible les risques de non-conformité au cadre normatif en vigueur.

Régulièrement sollicitée sur cette question, la HAS expose dans la présente fiche des préconisations permettant aux organismes évaluateurs de concilier au mieux :

- La finalité de l'évaluation, à savoir objectiver le niveau de qualité des prestations délivrées par les ESSMS et leur capacité à répondre aux attentes et besoins des personnes accompagnées ;
- Les exigences liées au cadre normatif de la protection des données à caractère personnel.

Il convient de préciser que les données à caractère personnel exploitées au cours des évaluations concernent essentiellement les personnes accompagnées sollicitées dans le cadre de la méthode de l'accompagné traceur (chapitre 1 du référentiel d'évaluation – la personne)¹. S'agissant des éléments renseignés à l'appui des cotations des critères du chapitre 2 (les professionnels) et 3 (l'ESSMS), ces derniers portent sur l'organisation déployée au sein de la structure et sa maîtrise par les professionnels. En ce sens, l'analyse documentaire doit prioritairement porter sur des pièces qui rendent compte des pratiques collectives : procédures internes, documents de suivi organisationnels, etc.

¹ Hormis les données générées automatiquement par Synaé dans le rapport d'évaluation (nom du responsable de l'ESSMS et des évaluateurs indépendants).

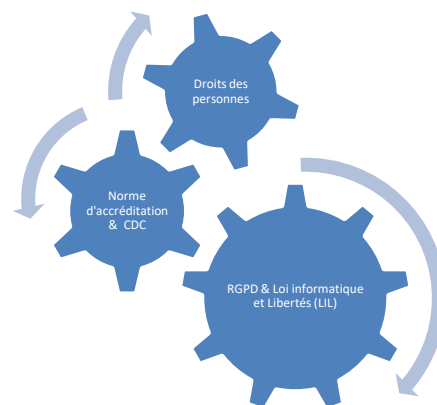
Le cadre normatif

Bien qu'étant la propriété des ESSMS, les rapports d'évaluation produits par les organismes évaluateurs sont diffusés à divers acteurs en externe : autorités de tarification et de contrôle (ATC), Haute autorité de santé (HAS), personnes accompagnées² etc. Par conséquent, le cadre normatif de l'activité d'évaluation comprend 3 grandes composantes :

1/ Les dispositions relatives aux droits des personnes accompagnées, à savoir le droit au respect de leur vie privée et familiale et du secret des informations les concernant³ ;

2/ Les principes issus du règlement général sur la protection des données (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés⁴ (LIL).

3/ Les exigences en matière de confidentialité des données et de préservation de l'anonymat des personnes figurant dans le cahier des charges, dans la norme d'accréditation 17020 et dans le manuel d'évaluation.



Etant entendu que ces exigences sont applicables vis-à-vis des personnes extérieures à l'accompagnement des personnes. Concernant les professionnels impliqués dans la prise en charge, ces derniers disposent déjà, selon leurs habilitations, d'un accès aux données à caractère personnel des personnes accompagnées compte tenu des dispositions relatives à l'échange et aux partages d'informations⁵.

L'encadrement des responsabilités	
L'ESSMS	Traitements des données à caractère personnel réalisés dans le cadre de l'accomplissement des missions de l'ESSMS, telle que la gestion du dossier usager informatisé (DUI).
L'organisme évaluateur	Traitements des données à caractère personnel réalisés dans le cadre de la conduite des évaluations, en particulier dans la mise en œuvre de la méthode de l'accompagné traceur (collecte et retranscription dans la plateforme Synaé) ⁶ .
La HAS	Traitement des données à caractère personnel réalisés sur la plateforme Synaé, concernant notamment la gestion des accès et la conservation des données.

² Code de l'action sociale et des familles, article D. 312-200-1.

³ Code de la santé publique, article L. 1110-4. Code de l'action sociale et des familles, article L. 311-3, Code civil, article 9.

⁴ La loi n° 2018-493 du 20 juin 2018, promulguée le 21 juin 2018, a modifié la loi Informatique et Libertés afin de mettre en conformité le droit national avec le cadre juridique européen.

⁵ Code de la santé publique, article L. 1110-4. Code de l'action sociale et des familles, articles L. 226-2-2, L. 121-6-2.

⁶ La relation entre l'établissement et l'évaluateur est donc une responsabilité de traitement distincts. Dès lors, le contrat n'a pas à comprendre de clauses contractuelles obligatoires (soit des clauses de sous-traitance de données à caractère personnel - article 28.3 du RGPD, soit des clauses de responsabilité conjointe - article 26 du RGPD) pour encadrer les traitements de données. Néanmoins, l'établissement peut rappeler à l'évaluateur dans le contrat ses obligations en tant que responsable de traitement et notamment leurs obligations de documentation des traitements de données à caractère personnel, l'obligation d'information des personnes concernées dans le cadre de la collecte des données ainsi que de leurs obligations de sécurité des données à caractère personnel dont il est amené à traiter.

Les bonnes pratiques

La définition et la mise en œuvre d'une stratégie de protection des données à caractère personnel doit s'inscrire dans une logique de balance « bénéfice-risque » pour concilier au mieux le cadre normatif en la matière avec les finalités de l'évaluation de la qualité des ESSMS.

La HAS formule, ci-dessous, des recommandations à destination des organismes évaluateurs pour garantir au mieux ces exigences :

- Ne jamais inscrire dans les commentaires ou éléments de preuve de données permettant d'identifier directement (nom, prénom) ou indirectement une personne (genre, numéro de sécurité sociale etc.), qu'il s'agisse d'une personne accompagnée, d'un professionnel de la structure, d'un intervenant libéral etc. ;
- Garantir une **pseudonymisation** des données retranscrites dans les commentaires ou éléments de preuve renseignés à l'appui des cotations du chapitre 1 du référentiel d'évaluation, étant entendu qu'il est impossible de procéder à l'anonymisation des données (cf. définition de la CNIL) ;

L'importance de représenter l'ensemble des accompagnés traceurs (AT)

Pour rappel, comme indiqué dans la fiche relative au système de cotation du dispositif d'évaluation de la qualité, les commentaires renseignés dans le chapitre 1 doivent permettre de mettre en exergue l'expression ou la parole de chacun des AT réalisés (*exemple : AT 1 : xx / AT 2 : xx / AT 3 : xx*).

- Privilégier la reformulation aux verbatims pour limiter les risques de non-conformité au cadre normatif, et exclure les verbatims permettant d'identifier directement ou indirectement une personne ;
- Limiter au maximum la retranscription de données sensibles⁷ (état de santé, convictions religieuses, informations sur les établissements ou services partenaires de la prise en charge etc.) en donnant le moins de détails possibles ;

Exemple de bonne pratique :

La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge optimale de sa problématique d'addiction en partenariat avec une structure spécialisée.

Élément d'évaluation associé : convention avec une structure spécialisée adaptée.

Exemple de mauvaise pratique :

La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge optimale de ses problèmes d'alcoolisme en partenariat avec le CSAPA rattaché au CHU de Rouen.

Élément d'évaluation associé : convention avec le CSAPA rattaché au CHU de Rouen.

- Ne jamais retranscrire d'éléments mettant directement en cause de manière personnalisée l'action ou le comportement d'un professionnel identifiable au sein de l'ESSMS⁸.

⁷ <https://www.cnil.fr/fr/definition/donnee-sensible>

⁸ En cas de dysfonctionnement grave constaté au sein d'un ESSMS, les évaluateurs peuvent effectuer un signalement auprès des autorités compétentes dans le cadre des procédures en vigueur.

La HAS rappelle également, que toute utilisation de l'intelligence artificielle (IA) doit être mentionnée dans le rapport d'évaluation par souci de transparence.

La responsabilité des ESSMS en matière de protection des données à caractère personnel dans le cadre des évaluations

Il relève de la responsabilité des ESSMS de sensibiliser les professionnels sur leurs obligations en matière de protection des données à caractère personnel et de garantie des droits des personnes accompagnées. En ce sens, il convient de rappeler :

- Lors de la visite d'évaluation, que l'accès des évaluateurs aux informations figurant dans les projets personnalisés des accompagnés traceurs doit toujours se faire par l'intermédiaire d'un professionnel habilité d'une part, et se limiter aux informations strictement nécessaires à l'investigation des éléments d'évaluation d'autre part (supposant un ajustement du niveau de précision des informations demandées par les évaluateurs). Aucun document contenant des données à caractère personnel ne doit être consulté en autonomie, ni transporté en dehors de la structure évaluée ;
- Que les éléments renseignés par le référent ESSMS dans le cadre de la phase d'observations doivent répondre aux mêmes exigences que celles applicables aux éléments renseignés par les évaluateurs (absence de donnée directement ou indirectement identifiante, pseudonymisation des données à caractère personnel etc.).