



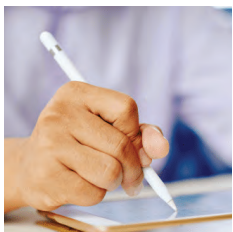
## NOUVELLES TECHNOLOGIES

PAR J.F. COBLENTZ

# La signature électronique : comment réduire les risques ?

**La signature électronique est devenue un outil banalisé dans de nombreux métiers. Dans le secteur de la Santé, elle est toutefois d'un usage à bien comprendre car elle présente, potentiellement, des limites légales.**

## Liminaire



Dans cet article, nous appelons "patient" la personne qui a la responsabilité de l'accord du traitement proposé, que ce soit le patient à titre personnel ou comme responsable légal du patient soigné. Ceci implique par ailleurs que, pour

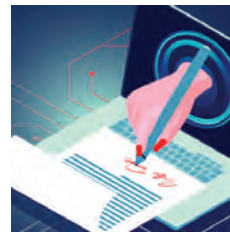
les familles séparées, des précautions complémentaires pourront être envisagées. Ces dernières ne sont pas spécifiquement prises en compte dans ce qui suit puisque le souci existe également dans les procédures 'tout papier'.

## Utilisation de tablettes de signature

Vous pouvez choisir d'utiliser une tablette pour faire signer des documents.

En un clic, directement depuis l'affichage d'un courrier dans le dossier patient, vous pouvez faire signer ce document à vos patients sur cette tablette. Une telle signature réalisée à la main est, techniquement, proche du geste de signature manuscrite sur un papier. Techniquement !

## Valeur juridique actuelle



Tout d'abord, signalons que la simple signature manuscrite sur tablette n'est pas, à ce jour, une "signature électronique" au sens du Droit Français. Dans ce domaine précis, le terme "signature électronique" est réservé à un procédé permettant

d'identifier de manière certaine l'identité du signataire, à l'aide d'un composant cryptographique informatique (c'est, par exemple, à quoi sert une carte CPS au niveau de la facturation) et d'entériner l'impossibilité de toute falsification ultérieure.

Contrairement à ce que peut entériner un notaire ou un officier d'Etat Civil, vous ne vérifiez pas systématiquement les documents établissant l'identité du patient, n'enregistrez pas cette validation et vous n'êtes pas un agent assermenté. De plus, ces vérifications devraient être enregistrées auprès d'un organisme 'certificateur' (voir plus loin). Nous en sommes loin.

La simple signature sur tablette au sein d'un cabinet n'est donc pas une "preuve" au strict sens légal.

Une preuve se définit en effet comme un élément vérifiable, établi de manière certaine, qui est opposable devant un juge.



La preuve est, par nature, présumée véridique. Or la preuve de l'identité d'une personne ou de la validité d'un document ne sont pas simples à établir. Il restera donc tout à fait possible au patient de mauvaise foi de contester avoir signé un document

sur une tablette. Est-ce gênant ?

Le document ne sera pas une preuve suffisante : en cas de contestation, ce sera donc au juge d'apprécier la validité du document. Elle est, "a priori", actuellement, d'un niveau juridique moindre que le document papier.

A priori, certes, mais ... ! Est-ce problématique et existe-t-il un risque ? Voilà bien les seules questions d'importance.

L'usage d'une tablette de signature semble convenir aux cabinets dentaires ou d'ODF, pour plusieurs raisons :

- de manière étonnante, en matière de devis, de questionnaire, etc., les affaires portées devant les tribunaux ne portent habituellement pas sur la validité de la signature. Le patient ne remet pas en question le fait d'avoir signé, il conteste, en général, le contenu ou la compréhensibilité des informations échangées (clarté et/ou exhaustivité des informations transmises, réponses à des questions posées, consentement, présentation du traitement, de ses inconvénients et de ses suites, clarté du devis, tarifs, éventuels suppléments, etc.)
- considérons qu'un patient nie avoir signé. Généralement le praticien, le cabinet, possède des moyens complémentaires permettant de montrer qu'il était bien là :
  - vous lui avez envoyé le document par email, avant, pour information, ou après, pour confirmation,
  - le document est daté,
  - il existe une trace tangible d'un rendez-vous ce jour là (par exemple, au travers d'une confirmation de rdv par mail ou SMS), ou des patients qui connaissent le contestataire avaient rendez-vous le même jour, à des heures proches,
  - une FSE a été réalisée avec sa carte Vitale ce jour là, ou une ordonnance, un scan de document, un courrier émis, un règlement, etc.

Il devient alors matériellement difficile pour un patient de nier avoir signé. Il n'empêche, prenez toutes les précautions (à minima, comme avec un document papier).

Naturellement, en passer par un organisme certificateur est envisageable. Dans ce domaine, 'DocuSign', 'OrdoClic' et 'UniverSign' sont des solutions ayant pignon sur rue (entre autres). Les coûts peuvent, cependant, devenir rapidement élevés pour un libéral.

## Bonnes pratiques

Afin d'assurer un maximum de fiabilité à la signature manuscrite réalisée sur tablette, certaines pratiques peuvent (doivent ?) être suivies :

### • Utiliser la signature sur tablette comme une procédure régulière, voire systématique, au cabinet.

Vous comprendrez bien que, si un patient contestait avoir signé (encore une fois, ce n'est pas ce que réfutent habituellement les patients), et qu'il s'agissait de la seule fois où vous auriez utilisé la tablette, un juge pourrait trouver étrange que ce seul cas soit justement celui qui pose problème. En revanche, si vous avez des dizaines, des centaines, de patients ayant validé des documents par ce même processus, sans aucune contestation par la suite, le patient récalcitrant aura plus de mal à argumenter.

### • Documenter les consultations du patient.

La bonne tenue du dossier patient est un élément essentiel dans toute pratique médicale. Elle sera des plus décisives dans ce domaine. En montrant que vous avez :

- expliqué ou proposé des alternatives thérapeutiques, documentées et financièrement évaluées,
- effectué des consultations avec le patient,
- prévu un (ou des) plan(s) de traitement, vous pourrez justifier du sérieux du travail d'étude et de réflexion effectué en amont du traitement, et partagé avec le patient. Ce sérieux renforce la crédibilité de l'ensemble de la démarche, donc de votre défense sur le point précis du document contesté.

### • Communiquer avec votre patient.

Faire, c'est bien, communiquer c'est mieux encore ! Dans ce domaine, c'est même essentiel.

N'hésitez pas à envoyer des courriers ou déposer des documents à destination du patient ou d'autres professionnels de santé sur le DMP (ah, 2022, année de déploiement du DMP pour le dentaire et donc l'ODF), à lui envoyer des emails de confirmation de rendez-vous, ou des rappels par mail ou SMS (enregistrés dans votre logiciel), mais aussi de son accord signé (un mail confirmant son accord signé, par exemple, à un impact très fort dans un litige).

Vous êtes de bonne foi : donnez vous les moyens de l'établir sans qu'aucun doute ne subsiste ! Tout simplement ! ■