HAUT CONSEIL DU TRAVAIL SOCIAL

Télétravail et protection des dossiers "papier"

À L'ATTENTION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX, DES EMPLOYEURS, ET DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

Les enjeux de la circulation des documents non informatisés.

"J'accompagne un établissement (CHRS) dans la réécriture de son projet d'établissement. Je suis confronté à une situation inédite qui concerne les professionnels. En télé travail, peuvent-ils emporter les dossiers des usagers à leur domicile afin de continuer leur activité ?"

C'est par cette question à la fois directe et pragmatique que le HCTS a été saisi d'une problématique qui s'avère finalement plus complexe qu'il n'y parait et qui appelle une réponse nuancée.

Qu'est-ce que le télétravail ?

Télétravailler consiste à travailler dans un autre lieu que celui de son entreprise / administration.

L'activité peut se dérouler dans un lieu tiers (locaux administratifs partagés, espaces de coworking etc.), mais, elle s'exerce généralement à son domicile.

Travailler dans l'espace initialement dédié à la vie privée pose un certain nombre d'interrogations. Si certaines d'entre elles existaient déjà avant la crise sanitaire, d'autres sont apparues de façon parfois aiguë dès lors que ni le salarié ni l'employeur n'avait initialement prévu de s'engager dans cette voie.

Le télétravail n'est pas un phénomène nouveau, mais sa pratique s'est imposée à une échelle sans précédent dans le contexte de la pandémie actuelle. Les bases de l'intervention sociale individuelle, centrées sur la rencontre physique avec la personne ont été subitement ébranlées. Entre opportunité et contrainte, le contexte de crise sanitaire doublé de confinement a conduit des centaines de milliers de professionnels à s'organiser différemment.

La circulation des dossiers : une pratique ancienne dans un contexte nouveau

Le télétravail a conduit certains travailleurs sociaux à transférer à leur domicile des dossiers "papier" afin de continuer à les utiliser.
Dans les faits, cette pratique n'est pas nouvelle. Les visites à domicile ou les permanences dans des lieux de proximité ont toujours nécessité d'emporter des dossiers. Ce qui était ancré dans des habitudes relativement bien rodées, cadrées et adaptées à des situations identifiées, est apparu subitement comme une pratique posant de multiples questions de sécurité des dossiers, de protection et de confidentialité des données. Le domicile privé d'un professionnel offre-t-il les garanties nécessaires à ces exigences légales ?

Qu'est-ce que le « dossier usager » ?

La Loi du 2 janvier 2002 rénovant le code de l'action sociale et des familles (CASF) a introduit l'obligation pour les établissements du social et médico-social de constituer un dossier usager unique Cette obligation réglementaire ne s'impose pas à tous les services. Cependant, l'accompagnement individualisé des personnes nécessite la création de ce type d'outil.

« Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée […] se définit comme le lieu de recueil et de conservation des informations utiles […] formalisées, organisées et actualisées »[1].

Ainsi, le dossier ne comporte que des éléments finalisés. Ceci exclut toutes les notes personnelles, brouillons, comptes-rendus ou fiches de liaison.

Le dossier « usager » est placé sous la responsabilité de l'institution (création, gestion, archivage), mais les données qu'il contient appartiennent à la personne concernée qui peut en demander la consultation à tout moment.

Qu'en disent les intéressés ?

Propos extrait d'une trentaine d'entretiens sur les pratiques adoptées pendant le premier confinement

Le point de vue des cadres

Faut-il autoriser ou non la présence de dossiers au domicile ? La question se pose pour certains … mais pas pour d'autres.
Des consignes plus ou moins explicites ont été données ... mais de manière inégale, y compris au sein d'une même institution.

Lorsque des autorisations totales ou partielles sont données, elles sont assorties d'outils de traçabilité (fiche de sortie dans le dossier suspendu, cahier, tableau). Si la règle est l'interdiction de sortie des dossiers, il y a néanmoins des exceptions pour des motifs précis : visites à domicile, permanences.

Des consignes peuvent également porter sur des parties du dossier ou sur la nature des documents : par exemple pas de sortie de documents officiels originaux.

Le point de vue des professionnels

L'accès aux données présentes dans le dossier est jugé indispensable pour la fluidité et l'efficacité de l'action à conduire (ce qui explique une pratique ancienne liée aux visites à domicile par exemple).

Des stratégies, individuelles ou collectives, s'élaborent :

- quotidiennement, prendre le matin les dossiers et les ramener au service le soir
- emporter uniquement la partie du dossier nécessaire à l'action, pour un motif précis (rédiger un rapport, aller à un RDV, faire une démarche administrative, ...).

La recherche de sécurisation du dossier se traduit par des initiatives et des modalités adaptées :

- création d'une "zone professionnelle" au domicile (sac voire bureau fermé à clef),
- véhicule systématiquement vidé de ses dossiers ...

Certains ont fait le choix de ne jamais sortir un dossier. Outre la conscience des risques de perte ou de consultation par un tiers (entraînant parfois un vrai malaise), apparaissent des difficultés plus pragmatiques mais non moins réelles : lourdeur organisationnelle et physique (poids), volume, contraintes de planification supplémentaires ...

[1] Guide pour les établissements sociaux et médico sociaux Le dossier de la personne accueillie ou accompagné p19. Guide DGAS JUIN 2007

Le point de vue des personnes accompagnées

Les avis sont partagés :

- certains n'acceptent pas de voir leur dossier au domicile du professionnel qui les accompagne. Ils sont catégoriques : les risques de fuite, notamment sur les questions de santé, sont trop importants.
- certains acceptent cette pratique sous condition : "Si cela s'avère nécessaire, pourquoi pas ?". Il faut reconnaitre le professionnalisme du travailleur social qui prend ses responsabilités et lui faire confiance. Il s'agit, pour le professionnel, de s'adapter à la situation s'il ne peut traiter le dossier sans l'avoir auprès de lui.

Mais il est nécessaire d'informer la personne pour qu'elle puisse exprimer son consentement ou son désaccord. D'une manière systématique, la protection des données doit être un sujet débattu avec les intéressés.

Ce qui est partagé par tous

La plupart des acteurs considère que les dossiers ne devraient pas sortir : confidentialité, risque de pertes de données personnelles, ... Pandémie ou pas, il existe un tiraillement entre "comment faire dans l'intérêt de la personne concernée" et "respecter les évidentes règles de sécurité des données".

L'idée d'une numérisation totale des dossiers est évoquée mais, très vite, des limites sont pointées, aucune solution n'étant jugée satisfaisante. La numérisation totale est vécue comme impossible (trop longue, "inconfortable" en termes d'ergonomie, imparfaite sur l'actualisation en temps réel et non exempte des risques connus sur les dossiers papiers : piratage informatique, système à l'arrêt ...

L'accord de la personne concernée est considéré comme un enjeu majeur, de même que la nécessité de disposer de références claires pour construire une pratique efficiente respectueuse de la loi et des personnes. Guide de bonnes pratiques, réflexion sur le contenu des dossiers et adaptation des outils informatiques sont des pistes à explorer.

Qu'en disent les textes ?

Du côté de l'employeur

Les données présentes au dossier de la personne accompagnée lui appartiennent, et c'est l'employeur qui est responsable de leur sécurisation. Il veille notamment à ce qu'aucune personne « non autorisée » ne puisse y avoir accès, même par inadvertance.

La gestion des risques permet de déterminer les précautions à prendre « au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données »[2]. Le RGPD précise que la protection des données personnelles nécessite de prendre des « mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque »[3] . Cette approche doit permettre une prise de décision objective et la détermination de mesures strictement nécessaires et adaptées au contexte (proportionnalité).

Concrètement, l'employeur dans le recensement des risques doit identifier ceux liés aux supports papier et identifier les « menaces réalisables » : usage inadapté, perte, vol, détérioration, données observées / consultées abusivement par un tiers et leurs effets prévisibles. Pour autant, le risque d'intrusion dans les locaux, communément traité dans le cadre de l'institution devient difficile à prendre en compte lorsque les documents se trouvent au domicile du salarié.

In fine, l'employeur, garant du respect des règles s'attachant au dossier, se doit de fournir une information adaptée aux travailleurs sociaux (guide, fiches pratiques, charte).

La sécurité des données personnelles est un principe essentiel érigé par le Règlement Général sur la Protection des données (RGPD) et par la Loi Informatique et Libertés.

Son application relève de la responsabilité simultanée de l'employeur et du professionnel.

Du côté du travailleur social

D'une manière générale, le salarié ou l'agent doit respecter les obligations liées à l'exécution de son contrat de travail ou de son statut de fonctionnaire. Ainsi, tous les documents de référence fournis par l'employeur (règlement intérieur, charte, procédure…) valent cadre de travail.

Le travailleur social tenu au secret professionnel (par fonction ou mission) doit de plus veiller à la protection des dossiers qu'il utilise contre toute indiscrétion. Il en est responsable personnellement.

Ainsi, certaines chartes relatives au télétravail exigent l'engagement à ne pas emporter des documents originaux à domicile, à en limiter au maximum leur impression, à les proscrire entièrement lors des sessions de télétravail dans un lieu tiers et à les détruire lorsqu'ils ne sont plus nécessaires. D'autres précisent quels documents peuvent être emportés, comment ils doivent être traités et où ils doivent être rangés.

2 article 34 de la loi Informatique et Libertés

3 Article 32 du Règlement Général sur la Protection des données

Recommandations

Comment maintenir la qualité du service rendu à la personne si la règle fixée ne permet pas d'utiliser le dossier là où on travaille ?

Des difficultés d'accès à certaines applications métiers et/ou au poste de travail à distance, peuvent favoriser des pratiques de « contournement » de la part de professionnels qui mettent en avant la nécessité d'agir dans l'intérêt de la personne. Dans le simple but de garantir la continuité du service, le maintien des droits, la qualité de l'accompagnement, la protection des plus vulnérables, ils risquent alors de compromettre le dispositif de sécurité existant par le transport à domicile de dossiers papier avec des données à caractère personnel.

C'est pourquoi il est important d'identifier les tensions éthiques en jeu dans ce type de situation afin d'agir au mieux au regard des contraintes existantes. Trois axes de réflexion mettant en tension plusieurs principes éthiques peuvent être identifiés.

==========

L'utilité potentielle et la non-nocivité

Emmener un dossier à son domicile ou dans un lieu tiers est utile pour permettre au travailleur social de prendre en compte la totalité des éléments et de mener ainsi à bien son action.
Mais sortir un dossier du lieu sécurisé constitue une prise de risque, tels que le vol, la perte ou l'indiscrétion.

Il s'agit alors de s'interroger au niveau collectif (institution) et au niveau individuel (professionnel) pour mettre en place un processus garantissant l'intérêt des personnes, la continuité de l'action et du service rendu.
Il convient notamment de définir un cadre assurant la sécurité des dossiers en cas de sortie de ces derniers, et d'examiner par ailleurs les possibilités permettant de consulter un dossier à distance, soit par voie électronique, soit par la présence de professionnels formés et dédiés, tels que les secrétaires.

La responsabilité et le respect de la confidentialité

Le dossier regroupe des informations confidentielles. Il est donc nécessaire que son accès soit protégé.

Les moyens de cette protection doivent être proportionnés au regard de risques identifiés. L'employeur est responsable de la sécurisation des dossiers. Leur déplacement au domicile du professionnel implique une délégation. Tous deux engagent leur propre responsabilité en vue de garantir cette confidentialité.

S'il est possible de déplacer un dossier – la loi ne l'interdit pas - il reste nécessaire de le protéger.
Sa sécurisation et son intégrité doivent être garanties afin de permettre la continuité de l'action du professionnel quel que soit le mode d'accès choisi (numérique, papier). Un cadre et des règles claires doivent être fixés.

Le partage de responsabilités nécessite de les identifier et de les articuler. Le professionnel doit pouvoir apporter des garanties de sécurité qu'il mettra en œuvre (armoire / porte document fermant à clé, transport dans un véhicule uniquement sur un trajet direct lieu de travail – domicile, « aller-retour » des dossiers dans la journée, etc.). L'employeur garantit les moyens à mettre en œuvre par le salarié.

La communication transparente et le consentement éclairé

Les données inscrites dans le dossier appartiennent à la personne accompagnée qui a le droit d'y accéder.
Actrice dans l'action engagée elle doit, à ce titre, être informée du projet de déplacer le dossier qui la concerne au domicile du travailleur social.
Il convient également de l'informer des règles en vigueur au sein de l'institution sur le déplacement des dossiers.

Dans tout le processus d'accompagnement, la participation et l'implication de la personne accompagnée est une dimension essentielle, et son avis sur le déplacement de son dossier devrait être requis. En faisant appel à son consentement éclairé, le travailleur social peut exposer les avantages et les contraintes du déplacement de dossier, prendre en compte l'avis de la personne et agir ainsi en toute transparence.

En toutes circonstances la décision à prendre respectera un principe de finalité : celui d'agir avec la personne et au plus près de son intérêt en se donnant des garanties sur la sécurité d'accès aux dossiers.

Textes de référence pour aller plus loin :

Dossiers "administratifs nominatifs" et protection des données à caractère personnel

- Code pénal, notamment ses articles L226-16 à L226-24, R625-10 à R625-13 concernant les atteintes aux droits et libertés des personnes concernées Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- Loi n°78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif social et fiscal modifiée par la loi 79-587 du 11 juillet 1979 et la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.
- Loi n°79-18 du 3 janvier 1979 sur les archives.
- Convention n°108 du Conseil de l'Europe pour la protection des personnes à l'égard du traitement des données du 28 janvier 1981
- Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne du 7 septembre 2000, notamment article 8
- Décret n°2001-493 du 6 juin 2001 pris pour l'application de l'article 4 de la loi n°78-753 du 17 juillet 1978 et relatif aux modalités de communication des documents administratifs.
- Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Règlement Général de Protection des Données du 27 avril 2016 applicable le 25 mai 2018
- Et, en instance de validation, le projet de « Référentiel relatif aux traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre de l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement social et médico-social des personnes âgées, en situation de handicap et en difficulté » de la CNIL (2021)
- Guide pour les établissements sociaux et médico sociaux Le dossier de la personne accueillie ou accompagné. Guide DGAS JUIN 200
- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

Télétravail

- Loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 (secteur privé)
- Décret n° 2016-151 du 11.02.2016 (Fonction publique)