

La section ANAS LR vous présente :

Synthèse du café social « Le dossier social a l'@ir du numérique »

Introduction

Sommaire :

- Introduction
- Rappels : définitions, législations.
- Plan Numérique du Travail Social
- Actus
- Débats
- Conclusion

Voir aussi :

- Infos ANAS
- Contacts

Une chose est sûre, le secteur social et médico-social n'échappe pas à la « révolution » du numérique. L'informatisation des dossiers, au sein des différents services, amène les travailleurs sociaux à se confronter aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (les NTIC) qui influencent leurs relations avec les usagers. Une réalité à laquelle nous devons nous adapter et en apprendre les codes, afin de pouvoir veiller au respect de l'encadrement des données confidentielles des personnes accompagnées.

Ainsi, la section ANAS Languedoc-Roussillon, inspirée par des témoignages de collègues en questionnement sur le rapport

GASTON A 50 ANS



entre le dossier et le numérique, a souhaité organiser un café social sur ce thème, qui s'est déroulé le jeudi 26 mai 2016 à l'Université Paul Valéry de Montpellier.

Cet événement a permis de rapporter des éléments de définition sur le dossier « social », d'approfondir nos connaissances sur la

législation en cours sur la protection des données, notamment informatiques, et de partager/échanger ensemble sur nos pratiques professionnelles.

Ce café social a réuni une vingtaine d'assistants sociaux venant de milieux professionnels très variés pourvus chacun de logiciels spécifiques avec des architectures diverses.

Vous trouverez dans ce numéro, le résumé de la présentation des éléments « théoriques » et la synthèse de nos débats.

A bientôt !



Dans la RFSS n°205 (2002), Gérard CHEVALIER définit le « dossier social » comme « document administratif individuel, de type nominatif constitué par l'ensemble des écrits définitifs élaborés pour les besoins de la conduite d'une intervention de service social au bénéfice d'un usager ».

Point de rappel : définitions, législations

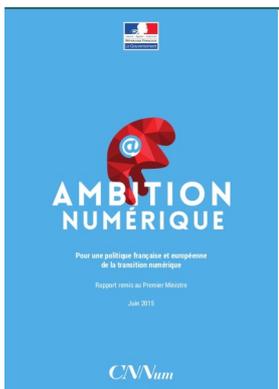
Plusieurs textes législatifs encadrent la création, l'utilisation et l'archivage des dossiers sociaux numériques, notamment la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et la loi de 2004 qui pose les conditions de légalité d'un traitement de données à caractère personnel. De plus, depuis le 14 avril 2016, « les organismes, services et établissements sociaux pourront désormais procéder en ligne sur le site de la Commission nationale

Informatique et Libertés (CNIL) à un engagement de conformité à l'une ou plusieurs autorisations uniques correspondant au(x) traitement(s) de fichiers dont ils ont besoin dans le cadre de leur activité ».

D'un point de vue éthique, l'information de l'utilisateur, prévue par la loi, est indispensable concernant l'utilisation d'un dossier social informatisé et l'inscription de données nominatives dans le logiciel interne à

l'institution. En effet, d'après la loi, la personne accompagnée peut exercer un droit d'accès et de rectification. Le secret professionnel n'est, bien sûr, jamais opposable à l'utilisateur concerné par l'information. A ce propos, le secret professionnel doit se placer au centre des questionnements préalables à l'inscription numérique de données confidentielles (types, forme, utilité...).

Plan Numérique du Travail Social



Depuis la Conférence Nationale contre la Pauvreté et pour l'Inclusion Sociale de janvier 2013, et dans le cadre des Etats Généraux du Travail Social, un projet de Refonte du Travail Social est en marche. De nombreuses mobilisations ont alerté sur les effets de cette réforme.

Brigitte Bourguignon, secrétaire d'Etat au Ministère des Af-

aires Sociales a alors été chargée d'un rapport par le Gouvernement : elle a remis un Plan d'Action en Faveur du Travail Social contenant 26 mesures fin 2015.

La mesure n°11 concerne le développement du numérique dans le Travail Social avec plusieurs projets à la clé : de l'outil de géolocalisation des centres sociaux de proximité au dossier social

unique en passant par la formation des travailleurs sociaux, un Plan Numérique du Travail Social sera élaboré pour septembre 2016...

Restons informés !

Dernières actus sur le sujet

TSA 27/04/2016 : voir sur tsa-quotidien.fr

La CNIL prévoit pour 2016 la diffusion d'un "pack de conformité" afin de sensibiliser les travailleurs sociaux aux bonnes pratiques en matière de numérique et protection des données. Ce pack proposera des outils de simplification, des fiches explicatives et un guide opérationnel.

CNSA 28/04/2016 : voir sur cnsa.fr

La CNSA, Réseau IDEAL, plateforme et lieu d'échanges entre conseils départementaux, et l'association EDESS (Échange de données dans l'espace sanitaire et social) ont récemment signé une convention pour accompagner le déploiement du référentiel ESP-PADOM dans les conseils départe-

mentaux d'ici à 2018. ESP-PADOM est un référentiel d'harmonisation des échanges de données informatisées entre les services d'aide et d'accompagnement à domicile et leurs financeurs, en premier lieu desquels les départements.

A suivre...

Synthèse des débats

Questionnements sur le dossier social informatisé

Le dossier social numérisé est utilisé dans la plupart des services sociaux. Il reste à s'approprier cet outil sur le plan technique et déontologique.

Un étudiant ASS a fait part d'une expérience de stage en service hospitalier doté d'un système d'accréditation pour l'accès aux dossiers des pa-

tients. Ce stagiaire avait accès aux dossiers de tous les patients, y compris aux données médicales (dont un compte rendu d'accouchement très ancien). Cependant, il n'avait pas d'informations sur les professionnels ayant accès à ses propres écrits. Il est donc constaté, dans différents services, que les données sont accessibles à de nombreuses personnes, sans

que les utilisateurs dont l'ASS soient toujours bien au fait de l'éventail de diffusion. En rapport avec les conseils de la CNIL, l'ANAS reste vigilante quant à une mise à disposition de l'information en « libre service » en direction des tiers professionnels autorisés, même sous prétexte d'assurer la continuité du service.



Questionnements sur nos pratiques professionnelles

Le mail s'avère être un outil très pratique et utile qui permet :

- une communication rapide et efficace,
- un travail avec des partenaires d'autres institutions ou des collègues ne travaillant pas aux mêmes horaires, dans un contexte de société où la réactivité est valorisée.

Le mail remplace La Poste quant il s'agit de transmettre un document plus rapidement (*dossier d'aide financière par*

exemple), le téléphone quand il s'agit d'un échange d'informations... mais le mail est un écrit qui comporte un risque si on oublie quelques points de vigilance... Des questions se posent alors : Qui sera destinataire du mail ? le secrétariat ? Quid si le destinataire est absent, le mail sera-t-il lu par un tiers ? Qui sera ce tiers ?

NB : « Dans le temps », le courrier adressé à un(e) ASS ne pouvait être ouvert que par elle/ lui ! L'évolution des pratiques a

entraîné des systèmes (*continuité de service, accélération des temps de réponses...*) dans lesquels les courriers sont ouverts par les secrétaires qui les dispatchent. Retour d'expérience dans un service d'HAD où il est interdit de décrire une situation sociale par mail, même à ses collègues.

La question du risque se pose également lors d'un échange de pièces jointes contenant des informations personnelles et confidentielles dans le mail.

Le fait que les éléments soient transmis par pièce jointe et non dans le corps du mail fait-il une différence d'un point de vue légal ? La loi dispose que les données transmises par mail doivent être anonymes.

Attention également : communiquer uniquement par mail, parfois entre membres d'un même service d'un bureau à l'autre, a des effets délétères. *Et cela annihile tout l'informel, pourtant grande source de créativité en travail social !*

Questionnements sur l'utilisation de l'ordinateur en entretien

Chaque participant ayant pris la parole lors de ce café social a montré que l'utilisation et la manière d'utiliser un ordinateur en entretien dépend :

- de son aisance à utiliser l'outil,
- du matériel à disposition (petit

ordinateur portable permettant de se positionner en face à face ou bien énorme tour posée sur le côté du bureau !).

Le maintien de la qualité de contact et de relation entre

l'ASS et la personne demeure prioritaire, sachant qu'un stylo ou un écran peuvent y porter préjudice.

Retour d'expérience : En interreprises, du fait des condi-

tions de travail, l'ordinateur a remplacé le papier/stylo. Les ASS qui l'utilisent en ont pris l'habitude et cela ne les contraint pas.

Conclusion

Le plaisir à échanger sur ce sujet et sur des thématiques professionnelles a été partagé durant cette soirée. L'ANAS locale pourra organiser l'an prochain un autre café social en fonction des préoccupations que des professionnel/les souhaiteront aborder ... à vos suggestions, questions ... ;)



Bureau 2016 :

Déléguée régionale :

Mathilde LEGRAND

Trésorière :

Sophie SERVEILLE

Secrétaire :

Maïllis LAB

L'Association Nationale des Assistant(e)s de Service Social (l'ANAS) créée le 9 décembre 1944 est une association de loi 1901 à but non lucratif. Elle représente l'ensemble des assistants sociaux et les étudiants en service social et se constitue essentiellement de bénévoles.

Dès ses débuts, elle a joué un rôle important dans la constitution d'une identité professionnelle qu'elle continue de défendre encore aujourd'hui. L'ANAS s'organise autour de plusieurs instances : un CA, des commissions de travail (formation, travail, numérique, déontologie et international) ainsi que des sections régionales où les adhérents peuvent se réunir, se soutenir, se conseiller et réfléchir ensemble sur différents sujets actuels du travail social.

Rejoignez-nous !

Sur le WEB :

=> SITE : anaslr.jimdo.com

=> FACEBOOK : ANAS Languedoc-Roussillon

=> MAIL : section.languedoc.roussillon@anas.fr

Venez nous rencontrer en section :

=> A Montpellier : réunion tous les derniers lundi du mois à partir de 18h30 (adresse sur le site)

=> A Perpignan : réunion les 2èmes jeudi du mois à partir de 18h45 (adresse sur le site)

Adhérez !

Cotisation annuelle à l'ANAS Nationale :

› Étudiant : 16 €

› Professionnel : 60 €

Tarif préférentiel sur l'abonnement à la Revue Française de Service Social.

Possibilité d'adhérer à une assurance juridique professionnelle.

Pour adhérer, rendez-vous sur anas.fr, rubrique Boutique, ou sur notre site de section : anaslr.jimdo.com où vous retrouvez toutes les informations utiles !