

Le dossier social électronique à

En 2015, la création d'un système d'échange électronique de données entre CPAS est revenue sur le devant de la scène. Ce projet pose des problèmes pour le secret professionnel et la qualité du travail social, mais aussi pour le respect de la vie privée.

Gérald Hanotiaux (CSCE)

En septembre 2015, nous présentons le contenu de la « Proposition de résolution concernant le dossier social électronique » (1), déposée au Parlement fédéral. Ce projet, vivement critiqué par le monde associatif, présente nombre de dangers pour le travail social. Il torpille notamment la nécessaire relation de confiance avec le demandeur d'aide, déjà difficile à mettre en place dans un contexte idéologique d'activation sociale (2). Depuis ce texte parlementaire, le coup d'accélérateur redouté a été activé : Willy Borsus, ministre de l'Intégration sociale, a adressé, le 23 décembre 2015, une circulaire à tous les présidents de CPAS, lançant le processus de mise en place du système (3).

Funestes effets de l'informatisation en travail social

L'informatisation, si elle n'est pas très ancienne, ne date cependant pas d'avant-hier à 10h30 du matin. Avant même de poser question pour la vie privée, l'informatisation des dossiers sociaux a entraîné des conséquences

non négligeables sur le travail social en lui-même. Le dossier, constitué de différents documents écrits compilés, s'est progressivement transformé en un fichier stocké dans un ordinateur. Ce passage s'est inévitablement accompagné d'une standardisation des données, et a entraîné un appauvrissement du processus de rencontre avec le demandeur. La chercheuse Alexia Jonckheere parle de « digitalisation de l'intervention sociale » (4). « Alors que la constitution d'un dossier invite à rassembler des informations dans un but précis, la digitalisation consiste à saisir informatiquement une multitude de traces, hétéroclites, qui vont ensuite être diversement utilisées. » Cette digitalisation demande un découpage et un quadrillage du travail social. Il est alors divisé en une série d'activités entrant dans un cadre informatisé, et nécessite des encodages dans des champs structurés de bases de données. « Le travail social tend ainsi à se normaliser, par les effets de structuration des outils informatiques. Par exemple, lorsque des indicateurs de performance évaluent, sur la base de cet enregistrement, l'activité des travailleurs,

ceux-ci sont incités à n'accomplir que les prestations dont ils peuvent informatiquement rendre compte. Quand ils doivent enregistrer des données biographiques relatives aux usagers, leur perception de ces usagers tend à se réduire aux variables dont ils doivent assurer l'enregistrement, les outils informatiques favorisant par ailleurs une approche sélective, séquentielle et statique

Il faut réaffirmer la nécessité de la transparence et du droit d'accès de chacun aux données qui le concernent.

de la situation des usagers, bien loin de l'approche systémique à laquelle les travailleurs sociaux sont familiarisés. »

Cette informatisation accroît également les possibilités de contrôle par la technologie, un fait pesant pour les travailleurs sociaux. Comme nous le rappelle Alexia Jonckheere, le mot « contrôle » s'écrivait jusqu'au dix-huitième siècle « contre-rôle », pour désigner au sens propre un double registre, l'un permettant de vérifier l'autre. Le mot contrôle a ensuite évolué, pour évoquer ici la surveillance, des usagers ou des travailleurs, à laquelle participent les outils informatiques.

La notion de vie privée, en évolution forcée

Au niveau de notre vie privée, imaginons-nous rencontrer une personne pour la première fois, qui dispose à notre sujet d'une série d'informa-



Cet article et celui sur la commission de protection de la vie privée (lire en p. 26) forment une présentation succincte d'une étude en cours de réalisation sur la mise en application du dossier social électronique en CPAS en 2016, et de ses implications en matière de respect de la vie privée.

Publication à venir dans le courant de cette année.

la lumière de la vie privée

tions personnelles, sans que nous puissions savoir lesquelles... Le dossier social électronique institutionnalise ce type de situation inacceptable. Le droit au respect de la vie privée est assuré par différents textes, tant au niveau national qu'international. L'article 8 de la Convention européenne des Droits de l'Homme ainsi que l'article 22 de la Constitution belge garantissent le droit à la protection de la vie privée et familiale. Par ailleurs, ces droits s'inspirent de la Déclaration universelle des droits de l'homme, établie le 10 décembre 1948. Sans force contraignante, elle détient cependant une signification morale importante au niveau international. En 1992, face à la montée de l'informatisation et des possibilités de traitements et échanges de données personnelles, le droit belge a consacré une loi à la protection de la vie privée. Cette notion de vie privée n'est donc nullement un détail de notre histoire. Cependant, ce bétonnage juridique se fracasse souvent contre les réalités des nouveautés technologiques, face auxquelles il serait bon d'aller relire régulièrement les articles de cette loi. (6)

« Le droit à la vie privée : quel sens aujourd'hui ? » : telle est la question posée par Cécile de Terwangne, professeure de droit et membre du Centre de recherche information, droit et société (CRIDS) (7). Pour comprendre et agir face aux enjeux du respect de ce droit aujourd'hui, il est crucial de mesurer son statut de

□ □ □

LA FÉWASC A BESOIN DE VOS TÉMOIGNAGES !

La Fédération wallonne des Assistants sociaux de CPAS (Féwasc) mène actuellement une réflexion sur les difficultés, pour les travailleurs sociaux, de respecter le secret professionnel. La Féwasc souhaiterait proposer un outil pratique permettant à chacun de se positionner au mieux par rapport aux sollicitations qui mettent à mal le secret professionnel. Pour cerner au mieux les problèmes concrets qui

se posent sur le terrain, elle lance un appel aux témoignages. Vous êtes invités à faire part de votre vécu à l'adresse mail suivante : fewasc.sec.prof@gmail.com. Vos courriels seront traités en toute discrétion.

Pour tout renseignement complémentaire :

Bernard Taymans (02/367.11.13), Daniel Hanquet (02/655.14.16) ou Yves Broodcoorens (071/51.04.15).

L'argument est également surexploité par les autorités désireuses de vaincre les réticences face à des législations liberticides. Cécile de Terwangne tente d'amener dans les auditoires « un regard critique, visant à sortir de cet enthousiasme béat, le même qui nous a amené au nucléaire, aux OGM, des changements face auxquels on est rinchard si on n'applaudit pas ».

Face au dossier social électronique, il faut réaffirmer la nécessité de transparence et le droit d'accès de chacun aux données le concernant. C'est une évidence juridique, qui a cependant tendance à disparaître, voire à devenir suspecte. Dans le contexte de promotion de l'« e-gouvernement », l'a priori des responsables politiques semble être une intégrale fuite en avant technologique. Ce droit d'accès est fondamental dans la conception

ce jugement est crucial et nous devons faire en sorte qu'il fasse tache d'huile en Europe ! ».

Au moment où le dossier social électronique devient réalité, il est plus que nécessaire d'exiger l'instauration en Belgique de ce « droit à l'autodétermination informationnelle » ! □

(1) « Proposition de résolution concernant le dossier social électronique » déposée par Mme Sarah Smeyers, Karolien Grosemans et Valerie Van Peel (N-VA), Stefaan Vercamer (CD&V) Egbert Lachaert et Vincent Van Quickenborne (Open Vld), Chambre des Représentants de Belgique, Document 54 1058/001, 22 avril 2015.

(2) Pour l'argumentaire associatif, lire les réactions du comité de vigilance en travail social, dans « Un dossier social électronique pour les CPAS », Gérald Hanotiaux, Ensemble ! n°88, septembre 2015, pp.16-20. Disponible sur www.ensemble.be, ainsi que le premier volet de cette étude, « Le dossier social électronique à la lumière du secret professionnel ».

(3) « Circulaire concernant la mise en production du rapport social électronique », Willy Borsus, SPP Intégration Sociale, 23 décembre 2015.

(4) « Le travail social s'informatise. Et alors ? », Alexia Jonckheere, La chronique de la ligue des droits de l'homme, n°170, septembre-octobre 2015, p.13.

(5) « Des contrôles sans fin(s) ou le passage de la vérification à l'autocontrôle permanent », Françoise Digneffe, Mohamed Nachi, Thomas Périlleux, Recherches sociologiques, vol. 1, 2002, pp.109-126. Cités par Alexia Jonckheere, op.cit.

(6) « Loi relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel », 8 décembre 1992, publiée au Moniteur Belge le 18 mars 1993.

(7) « Quand l'invasion technologique menace nos libertés », colloque tenu à l'Université de Namur le 17 octobre 2015, organisé par le GRAPPE (Groupe de Réflexion et d'Action Pour une Politique Ecologique).

La notion de vie privée se fracasse souvent contre les réalités des nouveautés technologiques.

rempart face à la vague actuelle de changements technologiques sans égale mesure dans l'Histoire, débarquant à un rythme effréné et sans véritable débat de société sur les évolutions en jeu.

Pendant ses cours, elle est souvent confrontée à cet argument classique, spontanément déclamé par ses étudiants : « Je n'ai rien à me reprocher, rien à cacher, où est le problème ? »

moderne de la vie privée, car elle « est une notion très ouverte, elle recouvre énormément d'aspects de la personnalité, de l'autonomie, c'est très évolutif et ça inclut la maîtrise des infos nous concernant ! Réaffirmons le droit de contrôler les infos existantes sur nous-mêmes, de savoir où elles sont, pour quelle raison, et à quoi elles servent. Une cour allemande a réaffirmé ce droit comme le "droit à l'autodétermination informationnelle",