



Les applications de l'évolution technologique dans nos établissements

11 décembre 2013

Présentation de la situation

Mieux comprendre les caractéristiques des publics dont les problématiques sont prises en compte par les services de l'ARSEA intervenant en milieu ouvert en protection de l'enfance constitue un enjeu important pour l'association, ses structures et les équipes, d'une part, et pas moins crucial pour les mineurs et leurs familles d'autre part.

Aujourd'hui, l'association construit avec l'appui des étudiants en DEIS (Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale) des indicateurs pouvant décrire le profil des bénéficiaires mais également l'activité des services et leurs évolutions.

Les éléments recueillis sont établis sur la base des préconisations de l'ODAS (Observatoire National de l'Action Sociale Décentralisée) et tiennent compte des données rassemblées par les observatoires en protection de l'enfance au niveau national.

Notons sur le plan local que la démarche poursuivie par l'ARSEA s'inscrit à part entière dans les réflexions portées par les Schémas Départementaux de Protection de l'Enfance 67 et 68.

Parallèlement les services de l'Aide Sociale à l'Enfance au sein de Conseil Général du Haut-Rhin travaillent à concevoir un outil logiciel qu'ils souhaitent partager et par la même nous permettre un accès aux données relatives concernant le public bénéficiant de mesures de protection administrative ou judiciaire. Accéder aux données a pour corollaire un échange intensifié d'informations que nous serons également à même de compléter.

Il est dès lors question de traçabilité des parcours et d'éléments de repère pour établir prioritairement un projet pour l'enfant qui tiendrait compte de son histoire et des mesures antérieures mises en œuvre mais aussi, de façon plus large, des informations autour des publics concernés par les mesures éducatives en milieu ouvert.

La présente question renvoie à la préoccupation du cadrage des échanges et de leurs limites d'une part, et de la place que les services peuvent jouer au niveau de la transmission des informations d'autre part.

Dévoiler, divulguer, échanger, transmettre, jusqu'où ? À qui ? Pourquoi faire et avec quelles garanties ?

Voilà le cœur d'une réflexion éthique que nous proposons de partager.



■ Synthèse des débats

«Nous attacher à bien repérer ce que viennent induire les mots utilisés»

de venir prendre leur part dans un registre de statistique et donc garantis d'anonymat par rapport à d'autres qui seraient nominatifs et qui, au débouché de leur exploitation, pourraient contribuer à la mise en fiche de données strictement personnelles.

A ce niveau, nous repérons que le cadrage réglementaire défini par la CNIL doit être considéré comme une garantie de la vie privée des personnes.

«Les informations stockées dans un logiciel apparaissent à l'état brut dans un système binaire, nos pratiques s'avèrent autrement nuancées et notre approche de la personne ne peut faire fi de la complexité»

Il nous paraît pertinent de nous attacher à bien repérer ce que viennent induire les mots utilisés et souhaitons privilégier la notion de

D'emblée, il nous paraît essentiel de différencier les éléments qui n'auraient d'autres vertus que

En ce qui concerne le terme traçabilité, nous prenons acte de l'apparition de ce vocable dans notre champ professionnel alors qu'il était initialement référencé dans le secteur marchand avant d'apparaître dans certains protocoles de santé.

lisibilité des parcours pour éviter l'émergence de dérives qui feraient glisser progressivement les bénéficiaires d'un statut de sujet à celui d'objet mesurable, quantifiable.

Nous rappelons que la transmission d'information voulue dans les textes et sans cesse mis en exergue des bonnes pratiques, n'a d'intérêt que si elle a pour objectif de contribuer à mieux servir le dessein de l'utilisateur.

Nous pouvons poser une question simple : - que connaît le bénéficiaire de son dossier transmis à un établissement, un service, une institution ou une administration alors qu'au départ, dans l'élaboration du travail éducatif et relationnel, il s'agit, pour l'essentiel, « d'une parole donnée à une paire d'oreilles » ?

La notion de transmission soulève dès lors la question de la transformation des mots, du vécu et tout ce que nous situons dans le registre de l'oral pour parvenir à un « fabriqué » qui se veut objectif débouchant sur un rapport écrit.

Nous prenons acte que les notions de confidentialité et d'intérêt du bénéficiaire méritent d'être prises en compte bien au-delà de la finalité d'un outil informatique aussi performant soit-il. Il est bon d'affirmer que les concepts de confidentialité et d'intérêt ne sont pas solubles dans un outil informatique et sa mémoire.



«S'il apparaît que les libertés n'ont jamais été autant garanties, nous n'avons, en parallèle jamais été à ce point contrôlés»

son utilisation et ses possibles déclinaisons ?

La confidentialité dans un écrit, renvoie à l'idée de traductibilité voire de non traductibilité; qu'est-ce que j'entends et comprends du discours de l'autre ? Nous estimons important de rester attentif aux marges interprétatives qui constituent un espace de liberté, c'est-à-dire un espace salvateur où il est possible de se tromper ou se détromper. Inversement, les informations stockées dans un logiciel apparaissent à l'état brut dans un système binaire où le curseur oscille entre oui et non, + ou -, vrai ou faux. Nos pratiques s'avèrent autrement nuancées et notre approche de la personne ne peut faire fi de la complexité.

Si sur le principe le fait d'être partie prenante d'une logique de transmission est retenu avec un caractère positif, il y a lieu de maintenir une vigilance pour débusquer les contradictions qui émergent entre intérêt et finalité dès lors que les données sont autres que strictement administratives et techniques et aboutissent dévoilées ou divulguées. Il y a là, en dehors des faits de mise en danger avéré qui relèvent d'un cadre judiciaire bien délimité, comme un fossé éthique qui ne doit ni être franchi ni

Au fait, transmettre quoi, au service de qui, de l'enfant, des professionnel, des parents, de l'institution, de l'outil informatique lui-même sans prise sur

comblé ; il y a lieu de différencier les traçabilités qui servent la personne et celles qui, au final, la desservent.

Dans la logique des échanges au sein du groupe, est abordée la question de la prise en compte ou non des zones textes dès lors qu'il s'agit de compléter des grilles ou questionnaires. Les zones textes, sont identifiées comme portant en leur germe un arbitraire dans la mesure où l'utilisation qui peut en être faite, nous échappe et encore davantage à l'utilisateur lui-même. De façon générale, nous sommes aujourd'hui amenés à compléter de plus en plus de fichiers partagés sans en maîtriser les finalités. Dans notre secteur, s'il apparaît que les libertés n'ont jamais été autant garanties (exemple avancées de la loi 2002 /2 -droits des usagers) nous n'avons, en parallèle, jamais été à ce point contrôlés.

Il importe, par conséquent, en l'absence de garanties effectives quant aux interprétations possibles, que les données demeurent, in fine, au service de la personne et non au service du contrôle de la personne. Cet aspect apparaît comme une valeur éthique intangible pour les acteurs du secteur et peut se formaliser comme un appel à la prudence, car qui peut mesurer, par exemple, les conséquences d'une demande de certification d'un passage en IME, ou, qu'en est-il, à la sortie d'un CEF en terme de diffusion d'information concernant un mineur qui a été, à son admission, signalé au parquet, à la police, à la gendarmerie ?



« Transmettre des informations ne peut ni constituer une mise à nu du bénéficiaire, ni une fin en soi »

Le partage des données via des logiciels, constitue indéniablement, une mise en tension entre l'individu et la société. De fait si les logiciels et les données stockées sont nécessaires, ils doivent être contrôlés et contrôlables. En cas d'absence ou de défaillance de contrôle, selon les termes avancés par certains nous pouvons

craindre d'être confrontés à une logique de « parano galopante ». De façon pragmatique pour les travailleurs sociaux, il y a bien un impensé quant à l'idée de cautionner un système sans en connaître les finalités. Entre banalisation outrancière et crainte exagérée, il importe, à minima, que les données soient chiffrées ou codées.

Transmettre des informations ne peut ni constituer une mise à nu du bénéficiaire ni une fin en soi. Dans l'idée de transmettre nous rencontrons, par le biais d'une approche technicienne prétendument objectivée, un risque de participer, à notre corps défendant, à un déni des complexités humaines et familiales et d'aboutir à des résultats erronés voire insensés.

A contrario, ne pas transmettre peut également être perçu comme une volonté délibérée de cacher des aspects de la réalité du bénéficiaire, à moins qu'il ne s'agisse de taire des pratiques incertaines inhérentes à la vie des institutions.

Nous repérons ainsi en la matière, un ensemble de « bizarreries » propice à interprétation mais, également, à une prise en compte éthique permanente qui nous amène, en ce qui concerne la prolifération des logiciels prenant en compte les données des personnes, à privilégier une utilisation limitée à des aspects volontairement techniques car nous savons bien que « l'enfer est pavé de bonnes intentions » et qu'en la matière, nous souhaitons conserver nos bonnes intentions ouvertes à l'échange en privilégiant l'utilisateur et ses partenaires .

Compte rendu réalisé par Jean Dumel