

Délibération n°2005-038 du 10 mars 2005 relative à la modification du traitement « ANAISS » destiné à la gestion des dossiers des usagers des services sociaux des caisses régionales d'assurance maladie et des caisses générales de sécurité sociale

(demande d'autorisation n°343527 version 4)

La Commission nationale de l'informatique et des libertés,

Saisie le 25 juin 2004 par la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés d'une demande d'autorisation portant sur la modification d'un traitement automatisé de données à caractère personnel permettant la gestion des dossiers des usagers des services sociaux des caisses régionales d'assurance maladie et des caisses générales de sécurité sociale,

Vu la Convention n°108 du Conseil de l'Europe pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel,

Vu la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et la libre circulation de ces données,

Vu la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, et notamment son article 25-I 7°,

Vu les délibérations de la CNIL n°94-063 du 28 juin 1994 et 99-038 du 8 juillet 1999,

Après avoir entendu Melle Anne Debet, commissaire, en son rapport, et Mme Charlotte Marie Pitrat, commissaire du Gouvernement, en ses observations,

Faisant application des dispositions du 7° du I de l'article 25 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée qui soumet à autorisation de la CNIL les traitements comportant des appréciations sur les difficultés sociales des personnes,

Formule les observations suivantes :

La CNIL est saisie par la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) d'une demande d'autorisation portant sur la modification du traitement de données à caractère personnel « ANAISS » dont la finalité principale est la gestion des dossiers des usagers des services sociaux des caisses régionales d'assurance maladie et des caisses générales de sécurité sociale.

La demande d'autorisation prévoit la pérennisation des fonctionnalités d'ANAISS nécessaires à la réalisation d'actions collectives au bénéfice des usagers des services sociaux et à la production de statistiques anonymes.

La demande d'autorisation porte également sur la mise en œuvre de nouvelles finalités concernant, d'une part, la réalisation d'une offre de services à destination de personnes signalées par d'autres services de l'assurance maladie et, d'autre part, le pilotage de l'activité des services sociaux sur la base de statistiques individuelles se rapportant au personnel et de statistiques relatives à tout ou partie du service.

La demande d'autorisation porte enfin sur la modification de l'architecture technique d'ANAISS.

Sur la pérennisation des fonctionnalités «actions collectives» et «statistiques anonymes»

Par délibération du 8 juillet 1999, la CNIL a donné un avis favorable à la mise en œuvre, à titre expérimental, de fonctionnalités d'ANAISS concernant d'une part la production de statistiques d'activité anonymes destinées aux échelons régionaux et nationaux du service social, et d'autre part la gestion d'actions collectives (telles que l'organisation de réunions d'information communes) au bénéfice des usagers des services sociaux rencontrant des difficultés de même nature.

Cette expérimentation a été reconduite en 2001, puis en 2003, à la demande de la CNAMTS, compte tenu de la mise en œuvre tardive de l'application dans les régions.

La demande d'autorisation présentée à la CNIL prévoit une pérennisation des fonctionnalités « actions collectives » et « statistiques anonymes » qui s'accompagne d'une modification des données qui seront exploitées dans le cadre de ces modules d'ANAISS. Ces données qui constituent des appréciations sur les difficultés sociales des personnes sont enregistrées sous forme de codifications (« catalogues problèmes/objectifs »).

La Commission n'a pas d'observations à formuler sur le principe de la pérennisation de ces fonctionnalités d'ANAISS et confirme les termes de sa délibération du 8 juillet 1999 s'agissant des garanties à apporter dans ce cadre. Elle estime toutefois que certaines des codifications employées pour décrire les difficultés sociales de l'utilisateur ne sont pas pertinentes et doivent être modifiées.

Il en est ainsi de la notion de *problème pour recouvrer un statut dans la sphère privée et/ou exercer sa citoyenneté*. La Commission prend acte que la CNAMTS propose de substituer à cet item celui de *problème lié à l'isolement*. Elle estime en outre nécessaire que l'item *prise en compte de la santé* soit reformulé en *problème de santé* qui lui paraît plus neutre et objectif.

Sur la réalisation d'une offre de services à destination de publics signalés

Les services sociaux des CRAM ont notamment pour mission d'identifier et d'aller au-devant des personnes prochainement en fin de droits ou en situation de précarité afin de leur proposer un accompagnement social ou de les aider à obtenir une aide financière.

Cette identification sera notamment réalisée à partir des signalements émis par les caisses primaires d'assurance maladie, leur service médical ou la CRAM. Seuls les nom et adresse des personnes signalées, ainsi que l'origine et le motif du signalement seront enregistrés dans ANAISS.

La Commission considère que ces données ne doivent pas être conservées dans ANAISS, en cas de non-réponse de l'utilisateur concerné, au-delà d'un délai de trois mois à compter de leur enregistrement. Au regard des observations formulées par la CNAMTS, cette durée apparaît adaptée pour permettre au service social d'adresser un courrier de relance aux personnes n'ayant pas répondu à la première offre de services et d'évaluer le taux de réponse à ces courriers.

La Commission prend acte de l'engagement de la CNAMTS à ce que les signalements ne soient transmis vers le service social qu'après information des personnes concernées, en particulier sur le traitement informatique de leurs coordonnées dans ANAISS. Une information spécifique est également prévue dans les courriers d'offre de services adressés à ces usagers.

Ces personnes seront donc en mesure d'exercer, le cas échéant, leur droit d'opposition à figurer dans ANAISS.

Sur la finalité de pilotage de l'activité

La demande d'autorisation présentée par la CNAMTS prévoit l'utilisation de l'application ANAISS pour la production d'indicateurs statistiques d'activité par assistant social et par service.

Ces indicateurs individuels et collectifs seraient communiqués aux responsables locaux et régionaux des services sociaux à des fins de pilotage de l'activité. Ils seraient obtenus à partir de requêtes automatisées sur les bases statistiques régionales et prendraient la forme d'états statistiques identifiant les personnels des services sociaux ainsi que le nombre et le type de dossiers traités individuellement et par service.

Au titre des indicateurs utilisés à des fins de suivi de l'activité des personnels, il est envisagé de demander à l'assistant social de qualifier le niveau d'atteinte des objectifs dans les situations d'accompagnement social (*objectif atteint, non atteint ou partiellement atteint*).

L'enregistrement de cette donnée est directement lié à la mise en œuvre d'une politique de mesure de « l'efficience du service social » et permettrait le classement des CRAM grâce à un « système de scoring » en fonction de l'atteinte des objectifs chiffrés préalablement fixés par voie conventionnelle, ainsi que l'attribution d'une prime d'intéressement aux personnels des services sociaux.

La Commission observe que le dispositif de pilotage présenté s'inscrit dans le cadre des conventions pluriannuelles de gestion et des contrats d'engagement entre la CNAMTS et les CRAM qui ont pour objet, dans un contexte de plus en plus attentif à l'efficacité des services publics et au bon usage des fonds publics, d'encourager la qualité du service rendu et de déterminer les moyens nécessaires à cette fin. Dès lors, la légitimité de l'objectif poursuivi par un tel dispositif qui reposerait sur le suivi individuel et global de l'activité des personnels des services sociaux ne lui paraît pas contestable.

En revanche, elle considère que l'utilisation du traitement ANAISS, et notamment des informations sur la prise en charge sociale des personnes, pour assurer ce suivi d'activité n'est pas, en l'état, adéquate. En particulier, elle observe que, compte tenu des liens qui existeraient entre la qualification nécessairement subjective, par l'assistant social, du niveau d'atteinte de ses objectifs de prise en charge sociale et l'évaluation de son travail, l'exigence de fiabilité des données statistiques issues de ce dispositif ne pourrait être garantie.

La Commission relève ensuite que, dans le cadre de la mise en œuvre de ce dispositif, la CNAMTS inciterait les assistants sociaux à saisir une appréciation sur les difficultés sociales « approachante » lorsque ces derniers n'identifieraient pas l'item correspondant exactement à la situation rencontrée. Elle estime qu'une telle manière de procéder pourrait conduire à enregistrer une donnée non adéquate qui serait de plus utilisée par les autres travailleurs sociaux accédant au dossier pour la prise en charge individuelle ou collective de la personne.

La Commission constate enfin que la politique de mesure de « l'efficacité du service social », qui s'appuie sur la mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités d'ANAISS, repose sur la fixation d'objectifs quantitatifs et l'évaluation de résultats annuels. Cette exigence de résultats à court terme est susceptible de conduire les travailleurs sociaux à privilégier le travail le plus visible et directement quantifiable, au détriment d'autres interventions néanmoins nécessaires, afin de permettre la production de résultats conformes aux objectifs qui leur sont assignés. Une telle orientation ne peut qu'appeler de la part de la Commission une réserve de principe au regard de l'article 1^{er} de la loi du 6 janvier 1978.

Par ces motifs, la Commission considère que la finalité première du traitement ANAISS, qui est de permettre la prise en charge des usagers des services sociaux des CRAM, ne lui paraît pas compatible avec la finalité de suivi de l'activité de ces services telle que présentée par la CNAMTS. Elle estime par conséquent que le recours au traitement ANAISS pour mettre en œuvre le dispositif envisagé de pilotage de l'activité des personnels et des services sociaux des CRAM ne peut être considéré comme satisfaisant aux exigences de la loi du 6 janvier 1978.

Sur la modification de l'architecture technique d'ANAISS

La demande d'autorisation présentée à la CNIL prévoit désormais la conservation des données personnelles enregistrées dans ANAISS uniquement au niveau régional et non plus local (service social).

Conformément à ses délibérations du 28 juin 1994 et du 8 juillet 1999, la Commission s'est assurée auprès de la CNAMTS de la définition de mesures propres à garantir le cloisonnement des données par service social et leur confidentialité (habilitations d'accès aux données, « traçabilité » des accès aux bases, sécurisation des échanges de données, sécurisation des postes nomades, modalités de maintenance et de développement, « anonymisation » des données utilisées à des fins statistiques).

Elle relève toutefois que si les accès à l'outil de requête sur les bases de données sont bien tracés, il n'en est pas de même des connexions et des actions effectuées dans l'application ANAISS. La Commission rappelle la nécessité de prévoir une telle « traçabilité » dans le cadre du prochain remplacement d'ANAISS.

Enfin, la Commission prend acte des engagements de la CNAMTS quant à la participation des assistants sociaux à la définition, par le responsable du service social, des habilitations d'accès aux dossiers dont ils ont la charge.

Compte tenu de ces observations, la Commission :

1) autorise la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés à mettre en œuvre les modifications du traitement ANAISS concernant :

- la pérennisation des fonctionnalités « actions collectives » et « statistiques anonymes », sous réserve de voir les items *problème pour recouvrer un statut dans la sphère privée et/ou exercer sa citoyenneté* et *prise en compte de la santé* remplacés respectivement par ceux de *problème lié à l'isolement* et de *problème de santé* ;
- la réalisation d'une offre de services à destination de publics signalés, sous réserve que les coordonnées des personnes concernées, en cas de non-réponse de leur part, ne soient pas conservées au-delà d'un délai de trois mois à compter de leur enregistrement dans ANAISS ;
- la modification de l'architecture technique d'ANAISS ;

2) n'autorise pas la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés à mettre en œuvre les modifications du traitement ANAISS concernant la finalité de pilotage de l'activité des services sociaux dans la mesure où elle apparaît incompatible avec la finalité première du traitement, la prise en charge sociale des usagers.

Le président,

Alex Türk