

Ligue des Droits de l'Homme

Collectif pour les droits des citoyens face à l'informatisation de l'action sociale

A.F.S.M.S. (Association Française des Secrétaires Médico-Sociales), A.M.I. (Association de Défense des Malades, Invalides et Handicapés), A.N.A.S. (Association Nationale des Assistants de Service Social), A.N.S.F.T. (Association Nationale des Sages-Femmes Territoriales), ATD Quart-Monde, Confédération C.G.T., Fédération C.G.T. des Services Publics, U.G.I.C.T.-C.G.T., Fédération C.G.T. des organismes sociaux, CONCASS (Coordination Nationale des Collectifs des Assistants de Service Social), Fédération SUD-C.R.C. Santé-Sociaux, Fédération SUD collectivités territoriales, C.S.F. (Confédération Syndicale des Familles), Forum 5 (Espace de débat et d'action des travailleurs sociaux), F.S.U. (Fédération Syndicale Unitaire), L.D.H. (Ligue des Droits de l'Homme), S.A.F. (Syndicat des Avocats de France), Syndicat CFDT Interco du Val-de-Marne, Syndicat CFDT Interco de la Seine-St-Denis, Syndicat CFDT Interco de la Haute-Vienne, Syndicat CFDT services publics parisiens, Fédération CFDT-FGTE, Syndicat Départemental CFDT du Gard Protection Sociale, S.M. (Syndicat de la Magistrature), S.N.I.C.S.-F.S.U. (Syndicat National des Infirmières Conseillères de Santé - F.S.U.), S.M.G. (Syndicat de la Médecine Générale -Revue Pratiques), S.N.M.P.M.I. (Syndicat National des Médecins de PMI), S.N.P. (Syndicat National des Psychologues), S.N.P.E.S.-P.J.J.-F.S.U. (Syndicat National des Personnels de l'Education Surveillée PJJ-FSU), S.N.U.A.S.E.N.-F.S.U. (Syndicat National Unitaire des Assistants Sociaux de l'Education Nationale - F.S.U.), S.P.E.N. (Syndicat des Psychologues de l'Education Nationale), S.PF. (Syndicat des Psychiatres Français), U.C.M.S.F. (Union Confédérale des Médecins Salariés de France)

Collectif Informatique, fichiers et citoyenneté

AILF (Association des Informaticiens de Langue Française), CIII (Centre d'Initiatives et d'Informations sur l'Informatisation), CREIS (Centre de Coordination pour la Recherche et l'Enseignement en Informatique et Société), LDH (Ligue des Droits de l'Homme), IRIS (Imaginons un Réseau Internet Solidaire), Terminal (Revue), Souriez vous êtes filmés, Collectif contre la Cartécole, VECAM (Veille Européenne et Citoyenne sur les Autoroutes de l'Information et le Multimédia)

Paris, le 28 mai 2001

Monsieur J.M. SPAETH
Président de la CNAMTS

Monsieur le Président,

Vous nous avez adressé, en date du 3 novembre 2000, un courrier répondant aux réflexions et demandes que nous avons formulées à propos du logiciel ANAISS, à l'occasion de notre rencontre du 24 mai 2000.

Nous avons procédé à une analyse approfondie des réponses que vous nous avez apportées, et formulé des observations point par point. Vous trouverez ci-joint ce travail de nécessaire clarification des enjeux posés par la mise en œuvre d'ANAISS dans les services sociaux des CRAM.

Nous souhaitons vivement que le bilan prévu par la délibération CNIL n°99-038, après un an de mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités d'ANAISS, soit l'occasion d'aborder publiquement les questions de fond quant aux apports et aux limites de l'informatisation du dossier social avec le logiciel ANAISS.

Nous soumettons, pour notre part, notre contribution à ce débat, à travers plusieurs documents : résumé de notre audition par Monsieur Maurice VIENNOIS (commissaire à la CNIL) le 10 novembre 1998, lettre que nous vous avons remise lors de l'entrevue du 24 mai 2000 (cf. sur notre site Internet : www.delis.sgdg.org), ainsi que le document ci-joint.

Compte tenu du développement actuel du dossier, nous maintenons les demandes et revendications figurant en conclusion du document joint.

A l'occasion de la mise en œuvre du Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG) 2001-2003 entre la Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés et les Caisses Régionales

d'Assurance Maladie, nous constatons aussi une nouvelle évolution des finalités du progiciel ANAISS, à savoir le suivi d'indicateurs chiffrés pré-établis liés aux objectifs du CPG visant à la création de tableaux de bord de gestion. Cette évolution est bien éloignée de la finalité initiale d'ANAISS, et s'écarte notablement des finalités visées par les deux délibérations de la CNIL concernant ANAISS. Il est nécessaire que cet aspect soit aussi mis à plat à l'occasion du bilan de la mise en œuvre d'ANAISS.

Nous vous remercions de nous faire connaître les suites que la CNAMTS entend donner à notre démarche et à nos demandes, et, restant à votre disposition pour une nouvelle rencontre, nous vous prions d'accepter, Monsieur le Président, nos salutations distinguées.

Pour la Ligue des Droits
de l'Homme

Pour le Collectif pour les droits des citoyens
face à l'informatisation de l'action sociale

Pour le Collectif Informatique,
fichiers et citoyenneté

Contacts :

A. Weber - Ligue des Droits de l'Homme Commission Informatique 27 rue Jean Dolent 75014 Paris - Tél. 01 44 08 87 29

D.Naulleau - Collectif Informatique, fichiers et citoyenneté c/o CREIS Département Informatique 4 Pl Jussieu 75005 Paris - Tél. 01 44 27 71 13

P. Suesser - Collectif pour les droits des citoyens... c/o SNMPMI 65/67 rue d'Amsterdam 75008 Paris - Tél. 01 40 23 04 10

Coordonnées de DELIS : mél. contact@delis.sgdg.org - site www.delis.sgdg.org

Éléments de réponse au courrier de la CNAMTS du 3/11/2000, concernant le logiciel A.N.A.I.S.S.

par la Ligue des Droits de l'Homme,
le Collectif Informatique, fichiers et citoyenneté,
le Collectif pour les droits des citoyens face à l'informatisation de l'action sociale

<i>Lettre de la CNAMTS en date du 3/11/2000</i>	<i>Nos analyses et observations</i>
1 L'accès aux données / les habilitations	
<p>Les recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) concernant l'accès aux données et les habilitations, figurant dans la délibération de 1994 de la Commission sur A.N.A.I.S.S., ont été diffusées très largement et sont mises en œuvre dans les services sociaux</p> <p>Elles ont été rappelées par la CNAMTS dans une note d'application du deuxième avis du 8 juillet 1999 diffusée par lettre circulaire du 20 décembre 1999 qui insiste sur la nécessité pour tous les utilisateurs d'A.N.A.I.S.S. de bien comprendre le sens et le contenu de l'avis de la CNIL.</p> <p>Les désignations mutuelles d'assistants sociaux (l'un à titre principal en sa qualité de responsable de l'instruction du dossier, l'autre étant choisi par le premier en cas d'indisponibilité de sa part), qui ne peuvent pas se faire autrement qu'en concertation avec eux, doivent obligatoirement, dans l'intérêt des assurés sociaux, se faire également en concertation avec l'assistant social responsable de l'unité locale ou son délégué.</p> <p>L'habilitation des secrétaires et des cadres dans les conditions acceptées par la CNIL et indispensable au bon fonctionnement des services, ne saurait être remise en cause.</p>	<p>C'est une note explicative (et interprétative) qui a été diffusée. Pour la délibération originale, il a fallu que de nombreux professionnels la réclament et ils ont dû attendre plusieurs années avant de l'obtenir.</p> <p>Il s'agit là encore d'une note interprétative. La délibération n'est pas parvenue à tous les services.</p> <p>Cette procédure, prévue par la délibération CNIL n°94-063 du 28/6/1994, n'a toujours pas été mise en œuvre dans tous les services. Pas plus que la concertation en vue de définir les habilitations, exigée par la délibération CNIL n°99-038. A noter que la délibération n°94-063 prévoit que le processus de désignation mutuelle est réalisé en concertation avec l'assistant social responsable, mais pas que ce dernier doit être lui-même habilité à accéder aux informations nominatives enregistrées dans le dossier du bénéficiaire de l'aide</p> <p>Ce n'est pas une réponse aux manquements graves, permettant l'accès indifférencié aux données, que nous signalons. Cadres et secrétaires ayant accès à la totalité des informations (en lecture, écriture, modification et pour les cadres suppression), l'habilitation des assistants sociaux n'a aucune utilité spécifique puisqu'elle ne préserve pas leurs saisies, pas plus que l'accès différencié aux informations. Cette habilitation n'est pas non plus réalisée dans les conditions acceptées par la CNIL. C'est cela que nous dénonçons.</p>

<p>L'ensemble de ces habilitations est enregistré dans le module administration du site et mis à jour dès que nécessaire. Chaque personne bénéficie d'un code d'identification et d'un code correspondant aux accès qui lui sont permis.</p>	<p>En particulier la délibération CNIL n°94-063 prévoit que les secrétaires enregistrent des données sous la responsabilité de l'assistante sociale en charge du dossier, cette procédure n'est pas toujours respectée lorsque des assistants sociaux responsables d'unité imposent aux secrétaires la saisie d'informations que l'assistant social en charge du dossier n'a pas demandé et/ ou ne souhaite pas voir enregistrées (par ex. le n° de sécurité sociale).</p> <p>De plus, avec l'évolution des missions et de l'organisation des services, commencent à apparaître des assistantes sociales chargées de missions transversales. Elles sont donc conduites à intervenir pour le même assuré qu'une collègue mais dans un objectif différent. Compte tenu de l'unicité du NIR, c'est la notion de dossier unique qui est à l'ordre du jour. Bien sûr, ce cas de figure n'a pas été prévu dans les spécifications et aucune solution valable n'est actuellement mise en place. Une compartimentation en sous-dossiers " hermétiques " doit donc être assurée pour éviter une telle mise en place d'un dossier unique.</p> <p>Pour que les conditions fixées par la CNIL puissent être mises en œuvre, nous demandons l'élaboration d'un règlement d'utilisation du logiciel ANAISS, sur le plan du système d'habilitations : ce règlement devrait définir très précisément dans quelles conditions quel utilisateur potentiel d'ANAISS (l'assistant social responsable du dossier, celui choisi en cas d'indisponibilité du premier, la secrétaire) peut accéder, pour chaque finalité, aux données afférentes. Ces règles contribuent à la fois à assurer le cas échéant la continuité de l'intervention, mais aussi à préserver le principe de confidentialité des informations nominatives.</p> <p>Mais ceci n'est pas suffisant pour garantir que ces habilitations sont conformes aux principes ci-dessus énoncés.</p>
<p>2 Les champs à saisie obligatoire</p>	
<p>La CNAMTS ne peut que rappeler l'ensemble de son argumentation fournie à la CNIL ainsi qu'aux CRAM et aux CGSS qui emploient des</p>	<p>Recourir à l'antique et sempiternelle formule "les assistants sociaux sont des salariés et non des travailleurs libéraux" conduit à éluder la</p>

<p>assistants sociaux salariés d'une institution de protection sociale (et non des travailleurs libéraux), ayant mission d'aider des personnes en grande difficulté.</p>	<p>réflexion sur la mise en tension entre les exigences de la professionnalité des salariés et celles de la politique et de la gestion des employeurs. Sans oublier que la profession d'assistant social est réglementée (Code de la Famille et de l'Aide Sociale).</p>
<p>Le caractère non systématique de l'enregistrement des données est une des options prises lors de la conception d'A.NA I.S.S., toutefois, la collecte et la saisie (de l'ensemble des informations enregistrées dans A.NA.I.S.S.) ne sont facultatives que dans certaines limites. Cette argumentation (ci-dessous), n'a pas été remise en cause par l'avis de la CNIL de 1999 puisque la saisie des informations ne présente pas objectivement un caractère obligatoire systématique.</p> <p>1. Le système rend possible l'enregistrement des données nécessaires pour tout type de situation que peut rencontrer, et tout type d'action que peut mener l'assistant social, et il a été conçu de manière à ne pas être bloqué de manière intempestive.</p> <p>Les données à saisir sont donc uniquement celles qui correspondent aux types de situation et d'action sociale nécessaires pour le bénéficiaire concerné.</p>	<p>Le raisonnement qui consiste à dire que ne sont pas obligatoires les champs qui n'ont rien à voir de près ou de loin avec la situation de la personne, est particulièrement spécieux. Nous n'avons pas prétendu que l'assistant social doit renseigner la rubrique "insertion professionnelle" lorsque la situation concerne la "dépendance vieillesse". Par contre, l'information d'une tête de rubrique rend effectivement obligatoire et systématique, même si non utile, la saisie des autres items prévus. Par exemple le sexe du conjoint...</p>
<p>Ainsi, pour aider une personne âgée dépendante à obtenir la prestation spécifique dépendance, l'assistant social devra nécessairement, conformément aux dispositions de la loi du 24 janvier 1997, réunir les informations sur son identité, son niveau de dépendance, sa situation administrative, ses ressources et charges, son logement, son entourage, les aides et services déjà dispensés... Par contre, il ne remplira pas bien sûr toutes les zones A.NA.I.S.S. concernant l'insertion professionnelle, le RMI.</p>	<p>Réunir des informations ponctuelles et périssables pour l'accès à la PSD (telles que les ressources) ne nécessite pas systématiquement de les saisir. De plus, dans nombre de départements, les services sociaux des CRAM ne sont pas conventionnés pour instruire les demandes de PSD (ex : Eure-et-Loire, Indre-et-Loire). En réalité la CNAM entretient là une confusion entre la tenue du dossier social (informatisé ou papier) et l'instruction de certaines procédures (cf. ci-dessous).</p> <p>La CNAM entretient aussi un second niveau de confusion, laissant croire que nous dénonçons une obligation de renseigner toutes les rubriques, alors que nous mettons en cause l'obligation, une fois une rubrique sélectionnée, de renseigner de nombreuses informations sans finalité d'aide pour l'assuré.</p>
<p>Certains responsables de services ont défini avec leurs assistants sociaux les zones à remplir en priorité selon les types de situation. La CNAMTS approuve ces démarches qui peuvent</p>	<p>Cela risque de conduire en définitive à n'utiliser que les zones dont on espère une exploitation statistique, mais cela n'a rien à voir avec les besoins du travail social de terrain pour lequel</p>

<p>aider à une bonne utilisation d'A.NA.I.S S.</p> <p>2. Par ailleurs, l'enregistrement des données se fait progressivement, en accord avec le bénéficiaire, au fur et à mesure que l'assistant social en a connaissance, ou qu'il en a besoin pour mener son action sociale.</p> <p>La compétence de l'assistant social pour apprécier la nécessité de compléter les informations portées à sa connaissance s'exerce donc bien à ces différents niveaux.</p> <p>3. Mais certaines exigences s'imposent à l'assistant social:</p> <p>- Des données minimum sont obligatoires pour permettre l'ouverture et la constitution d'un dossier en faveur d'un bénéficiaire; leur liste a été fournie à la CNIL.</p>	<p>ANAISS était soit disant conçu. Comment définir à l'avance ce qui est prioritaire dans une situation sans l'avoir évaluée ? Il s'agit ici d'une action de " préformatage " de situations types.</p> <p>Avoir connaissance d'une information ne suffit pas à prouver qu'il est utile et nécessaire de la saisir. Il faut <u>aussi</u> en avoir besoin ; la bonne formulation serait "ET qu'il en a besoin" et non pas "OU qu'il en a besoin". Sinon, la finalité du traitement est détournée. De plus, il s'agit de la part de la CNAM d'une présentation tronquée qui montre une méconnaissance de l'application. Dès qu'on ouvre un module (par ex. le RMI ou la dépendance vieillesse ...), il faut saisir d'emblée toutes les informations, sinon la progression est bloquée.</p> <p>Par ailleurs, comment l'assistant social obtiendrait-il l'accord sur les données enregistrées au fur et à mesure sans l'obtenir sur chacune d'elles au préalable auprès du bénéficiaire, puisque le logiciel impose la saisie d'emblée de nombreuses données pour que le dossier soit enregistré ?</p> <p>En quoi s'exerce-t-elle ? L'étendue du nombre de zones à saisie obligatoire figurant dans un document que la CNAM a adressé à la CNIL en juin 1999 constitue un démenti flagrant à cette affirmation, ainsi que le relevé des champs à saisie obligatoire ci-joint.</p> <p>" Des données <u>minimum</u> " : cf. les documents ci-dessus cités qui infirment cette qualification de " minimum ".</p> <p>Il aurait été utile que la liste des zones à saisie obligatoire fournie à la CNIL le soit aussi aux assistants sociaux.</p> <p>Ce sont des données probablement considérées comme " minimales ", selon les objectifs de la CNAM, pour l'analyse de l'activité, mais en rien pour l'analyse des situations. Ces données " minimales " ne garantissent même pas la continuité de l'action du fait de l'inadaptation de l'application aux méthodes de travail des assistants sociaux et des réalités concrètes des situations de la " vie réelle " des usagers, qui ne se plient pas au " prêt à vivre " préformaté par le logiciel.</p>
--	---

<p>Toutes les informations utiles et nécessaires à la mise en œuvre du plan d'aide doivent être saisies: l'assistant social ne doit pas compromettre en n'enregistrant pas certaines informations l'attribution d'une prestation ou d'un service prévue dans le cadre de ce plan d'aide en faveur du bénéficiaire.</p>	<p>Cf. notre commentaire sur la PSD au point 2. La CNAM entretient là, comme déjà indiqué, une confusion entre la tenue du dossier social (informatisé ou papier), les finalités d'information sociale à des fins d'études statistiques et d'évolutions de la politique sociale de l'institution et l'instruction de certaines procédures. ANAISS n'est pas un outil de liquidation de prestations ou de services. L'argument avancé par la CNAM "<i>l'assistant social ne doit pas compromettre en n'enregistrant pas certaines informations ...</i> " nous laisse interrogatifs. S'agit-il d'une méconnaissance des mécanismes intimes du travail social ? Notamment au regard des missions des services sociaux des CRAM ? C'est au regard de ces missions qu'ANAISS a été conçu comme un outil permettant d'informatiser tout ou partie des dossiers sociaux des usagers et non comme un logiciel d'instruction de procédures. Ainsi l'affirmation selon laquelle l'absence de telle information dans ANAISS compromettrait l'attribution d'une prestation est sans fondement aucun. Le cas échéant, un formulaire d'instruction d'une prestation sera de toutes façons établi indépendamment d'ANAISS.</p>
<p>Il faut d'ailleurs rappeler que conformément à l'éthique de sa profession, et dans le cadre du contrat de travail qui le lie au Directeur de la CRAM ou de la CGSS, l'assistant social doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la réalisation de sa mission d'aide à des personnes en difficulté, et respecter les obligations légales et réglementaires (ex. signalement des personnes en danger, réalisation de rapports de situation sociale).</p>	<p>Aspect déjà abordé précédemment. Ceci n'est nullement lié à ANAISS. Avant l'avènement de l'informatique, les obligations légales étaient néanmoins assumées. Même maintenant, les signalements et rapports sont élaborés avec des outils bureautiques et non avec ANAISS. Il faut rappeler que le temps passé à saisir ou faire saisir des informations qui ne sont pas directement utiles à la prise en charge de la situation mais qui sont prévues dans ANAISS entraîne une surcharge de travail. Par conséquent l'assistant social est conduit à définir une priorité entre répondre aux exigences de son employeur et "<i>mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la réalisation de sa mission d'aide... </i>"...</p>
<p>L'enregistrement des données relatives au travail social mené, doit permettre aussi l'exercice légitime de l'encadrement technique et le contrôle des activités et résultats par l'assistant social chef; l'assistant social est un salarié d'un organisme de protection sociale assurant une mission de service public.</p>	<p>Il n'y a pas eu de déclaration à la CNIL d'une finalité d'ANAISS en tant qu'outil de contrôle de l'activité des professionnels ! A fortiori comme outil de contrôle des " résultats " ! A cet égard, rappelons que la CNIL, dans sa délibération n°97-091 du 25/11/1997, relative au logiciel ANIS dans le département de l'Ain,</p>

<p>Bien entendu, le refus de certains bénéficiaires de voir informatiser tout ou partie de leur dossier est respecté. Dans ce cas, les informations les concernant doivent être portées sur des dossiers papier conformes au dossier A.N.A.I.S.S.</p>	<p>indiquait que la production de statistiques sur les caractéristiques des problématiques des usagers, ne saurait avoir pour finalité dérivée le contrôle de l'activité des professionnels. Il y a une grande similitude, de ce point de vue, avec le traitement ANAISS, dans sa finalité statistique telle qu'elle découle de la délibération n°99-038 du 8/7/1999, qui n'autorise aucunement une finalité dérivée de contrôle de l'activité des professionnels .</p> <p>Rien n'a été matériellement mis en œuvre pour permettre aux bénéficiaires d'exprimer leur accord exprès ou leur refus. Après 7 ans, l'avertissement légal n'est toujours pas porté sur les courriers, les actes réglementaires ne sont pas partout affichés.</p> <p>Quant à la mention portant sur le maintien des dossiers papiers, nous en prenons acte. Mais comment expliquer alors qu'un responsable régional de la CRAM Île de France, lors d'une communication publique à Bobigny en avril 2000, ait affirmé que la CNIL avait demandé la suppression des dossiers papiers lorsque le dossier ANAISS est mis en œuvre (affirmation aussitôt démentie par une responsable de la CNIL, présente dans la salle) ? Y aurait-il un discours " officiel " de la CNAM et une pratique opposée de la part de la hiérarchie des services sociaux des CRAM, pour imposer de fait aux usagers le traitement informatisé des données nominatives les concernant ?...</p>
<p>La CNAMTS se doit aussi de préciser que la compétence de l'assistant social pour apprécier la nécessité de compléter les informations portées à sa connaissance, ne saurait avoir pour objectif ou conséquence, de mettre en jeu la responsabilité de l'organisme employeur, ni de faire obstacle à sa mission de protection sociale; en effet, les instances décisionnelles doivent pouvoir fixer et suivre l'application de leur politique sociale (connaissance des besoins des assurés sociaux en difficulté, définition et adaptation de programmes d'actions et de prestations sociales, suivi des résultats des actions engagées...).</p>	<p>Il reste à démontrer (et c'est l'objet de l'autorisation temporaire de la CNIL) que cet objectif peut-être réalisé à partir d'ANAISS On retrouve ici les questions posées lors d'expériences précédentes sur la pertinence et la validité des indicateurs proposés et de leurs modalités de recueil au regard de la finalité statistique du traitement (cf. expérience ANIS de l'Ain et délibération CNIL n°98-094 du 13/10/1998 à ce sujet). Nous y reviendrons ci-dessous à propos des typologies dites sensibles.</p>
<p>Ceci est possible grâce à la constitution des bases anonymes régionales et nationales elles-mêmes dépendantes de la richesse des bases locales.</p>	<p>Cela était déjà possible avec les relevés d'activité établis depuis des décennies sans qu'ils n'aient jamais servi en ce sens.</p> <p>De plus, qui dit " richesse des bases locales " vise l'exhaustivité du recueil, ce qui implique</p>

<p>En conclusion, la CNAMTS respecte l'avis de la CNIL de ne pas rendre systématique la saisie de toutes les informations dans A.N.A.I.S.S., tout en rendant obligatoire dans un objectif général de qualité de service rendu, la saisie de certains champs n'ayant aucun caractère excessif.</p> <p>Cette dernière obligation s'oppose donc au principe de liberté de saisir ou non les données que ne peuvent avoir les assistants sociaux qui auparavant rappelons le, étaient tenus de remplir des dossiers papier et s'y employaient.</p>	<p>d'imposer aux assistants sociaux une obligation de saisie, contradictoire avec les deux délibérations CNIL portant sur ANAISS. Et d'imposer aux bénéficiaires un " déballage " de leur vie privée et de leurs supposés " manques ".</p> <p>Affirmation n'est pas raison. On a déjà indiqué qu'il ne s'agit pas de " certains champs " mais de très nombreux champs. Nous reviendrons ci-dessous sur l'affirmation du caractère non excessif de ces informations.</p> <p>Après avoir prétendu que l'assistant social conservait sa compétence à apprécier la nécessité de compléter les informations, la CNAM affirme ici sans ambages le contraire. La proposition première étant fausse, la conclusion est fausse. Le Contrat Pluriannuel de Gestion 2001-2003 vient démentir tous les propos portant sur la non obligation de saisie, sur le caractère non excessif des informations enregistrées, sur la recherche des besoins des assurés sociaux et sur le suivi de l'application des politiques sociales des Caisses Régionales d'Assurance Maladie. La CNAM passe même directement au fichage pur et simple des populations dites précaires : il est maintenant fait obligation de saisir toute personne bénéficiant du RMI, de l'AAH, de la CMU complémentaire ou d'un fonds spécial invalidité ou vieillesse, quel que soit le motif de sa consultation, et même s'il vient pour un simple renseignement sans lien aucun avec sa situation économique ou de santé. Peu importe qu'une action de travail social soit ou non justifiée ou qu'il soit ressortissant des missions de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie !...</p> <p>Rappelons d'ailleurs à ce propos que RMI et AAH relèvent de l'action sociale de l'Etat et non de celle des caisses.</p>
<p>3 La sécurité</p>	
<p>Le respect des mesures de sécurité relatives aux informations confidentielles stockées et gérées par le logiciel A.NA.IS.S. est un souci constant de la CNAMTS et de l'ensemble des directions et de l'encadrement des CRAM et des services sociaux, des utilisateurs et des responsables du projet ANA.I.S.S</p> <p>Ainsi, depuis l'origine du projet un maximum de sécurités physiques, logiques et</p>	

<p>organisationnelles a été prévu.</p> <p>Celles-ci ont été énumérées dans une note CNAMTS de septembre 1994 qui traitait outre de la sécurité physique des matériels, de l'accès aux locaux, aux matériels et aux données ainsi que de la protection et de la conservation de celles-ci.</p> <p>Pour autant, bien que la CNAMTS s'engage dans une démarche générale de certification par référence à la norme ISO 9001, elle n'envisage pas de “ certifier ” les différents applicatifs qu'elle utilise, car cette opération ne s'applique qu'aux organisations et aux processus, pas aux produits.</p> <p>S'agissant de l'homologation des sites d'implantation en matière de sécurité des installations, outre qu'il n'existe pas à ce jour d'obligation légale pour des applications de ce type, la CNIL a estimé suffisantes les garanties données par la CNAMTS.</p> <p>A.N.A.I.S.S. a fait néanmoins l'objet d'une procédure de validation nationale réalisée par deux services utilisateurs. Ceux-ci vérifient la conformité de l'applicatif au cahier des charges.</p> <p>Concernant la maintenance des équipements, et considérant la caractéristique très décentralisée des sites A.N.A.I.S.S., il serait contradictoire et bloquant de décider l'ajournement de la télémaintenance et d'empêcher en même temps le transport sécurisé des matériels dans des CRAM pour entretien et dépannage par des personnels tenus au secret professionnel qu'il s'agisse des données A.N.A.I.S.S. tout comme de celles des autres fichiers des CRAM.</p> <p>Néanmoins, la CNAMTS va s'assurer à nouveau que les mesures applicables en matière de sécurité à A.N.A.I.S.S. sont mises en œuvre conformément à ses spécifications, (étude en cours). Elle prendra, évidemment, toutes les mesures adéquates le cas échéant. Elle va réaliser, enfin, une charte “sécurité ” dont le cadre sera fixé, dans les prochains mois.</p>	<p>Il y a ici une confusion entre la démarche qualité et la certification des logiciels au sens du SCSSI.</p> <p>La CNIL n'a ni vocation, ni compétence à homologuer un site. Il s'agit d'une démarche au cas par cas qui ne résulte pas d'une obligation légale mais d'une politique de sécurité définie après évaluation de la sensibilité des informations traitées, ce qui n'a pas été fait.</p> <p>Encore une confusion entre sécurité et recette du logiciel. D'autre part, c'est dès le cahier des charges que de nombreux points auraient dû être intégrés. Vérifier la conformité d'un cahier des charges défectueux n'apporte aucun crédit à la qualité ni à la validité de l'application.</p> <p>Éternelle confusion entre les différents niveaux de secret professionnel et l'assertion selon laquelle deux personnes tenues au secret pourraient échanger les informations bénéficiant de cette protection, se trouvant dans ce cas déliées des secrets qui leur ont été personnellement confiés.</p> <p>Une charte n'est qu'un élément d'une politique de sécurité. C'est un engagement des utilisateurs qui ne peut se substituer à des mesures concrètes de certification, d'homologation, de désignation d'agents locaux de sécurité, d'installation de disques amovibles. Ceci dit, des efforts ont été faits, portant notamment sur les procédures de destruction des supports mémoires lors de leur remplacement.</p>
---	---

4 L'information des usagers

<p>A la demande de la CNIL, le respect des obligations de la loi de 1978 et des recommandations de la Commission relatives à l'information des usagers fait l'objet d'une vérification par interrogation de l'ensemble des CRAM et des CGSS. Les résultats en seront communiqués à la CNIL.</p> <p>En ce qui concerne l'enregistrement de demandes d'aides financières transmises par des travailleurs sociaux d'autres institutions qui s'est avéré très localisé, toutes les mesures ont été prises pour qu'il soit définitivement interrompu.</p> <p>Par ailleurs, la CNAMTS est en train de réaliser un dossier comprenant des supports d'information pour aider les services à adapter au mieux leurs messages écrits à des populations pouvant avoir des difficultés de compréhension d'une simple reprise des termes de la loi; elle fera à cette occasion, le rappel de l'ensemble de leurs obligations, aux services sociaux.</p> <p>S'agissant de la consultation du dossier de demande d'avis à la CNIL concernant A.NA.I.S.S., c'est à cette commission qu'il convient de s'adresser; la CNAMTS n'est tenue qu'à la publication de la décision qui tient lieu d'acte réglementaire, ce qu'elle a réalisé auprès de l'UCANSS (Bulletin juridique n° 6-2000).</p>	<p>La CNIL exigeait la mise en œuvre de ces mesures dans sa délibération de 1999. Il s'agissait d'avoir une politique nationale descendante dans ce domaine et non pas de faire une étude de l'existant.</p> <p>Ceci paraissait vrai fin 2000, mais ne l'est plus en ce début d'année 2001. Des précisions écrites viennent d'être données. Il y est indiqué qu'il n'est pas question de recopier le contenu de la demande. Par contre, chaque demande devra être enregistrée comme un signalement avec son objet et l'identité du travailleur social extérieur qui l'a transmise. Sans en avoir informé le demandeur ni son référent social, un fichier des demandeurs d'aide va ainsi se constituer. Comme il n'y a pas de lien entre le traitement des aides financières (du ressort des caisses primaires et non des services sociaux de la CRAM) et ANAISS, il est indispensable de s'interroger sur la finalité d'une telle pratique mais aussi sur son utilité.</p> <p>Les obligations sont connues. Les messages écrits sont une bonne chose mais ne suffisent pas. Un protocole à l'usage des professionnels et porté à la connaissance des bénéficiaires, par voie d'affichage et lors d'échanges individualisés avec les personnes, serait le bienvenu : il devrait porter sur l'information des usagers et sur le recueil de leur consentement, en détaillant les informations informatisées et en explicitant et clarifiant leurs droits.</p> <p>L'acte réglementaire doit aussi être porté à la connaissance des usagers ce qui n'était pas partout le cas fin 2000.</p>
---	--

5 Les typologies sensibles

<p>Les informations jugées subjectives et réductrices dans le " catalogue problèmes " n'ont pas vocation à qualifier les personnes mais servent exclusivement à identifier les problèmes ou besoins des bénéficiaires d'une aide du</p>	<p>Figurant dans le dossier nominatif du bénéficiaire de l'aide, ces informations qualifient les personnes de facto. Si ces informations avaient pour vocation de servir " <i>exclusivement à identifier les problèmes ou besoins des</i></p>
---	---

<p>service social des CRAM et des CGSS qui est un service social spécialisé.</p>	<p><i>bénéficiaires</i> ", pourquoi ne pas les recueillir en les anonymisant à la source ?</p>
<p>Elles sont exclusivement issues de constats faits à partir de la pratique de terrain des assistants sociaux des caisses de sécurité sociale et ont été, par l'intermédiaire des représentants de ces derniers dans des groupes de travail régionaux ou nationaux validés en 1992, et ensuite, avec quelques aménagements, dans les versions suivantes d'A.N.A.I.S.S.</p>	<p>Il s'agit bien d'informations subjectives et réductrices qualifiant les personnes, comme celles figurant toujours actuellement, au titre de certaines typologies relatives aux " problèmes " ou " objectifs " gérées par le logiciel, dans la version 1.7 (cf. document du club utilisateur ANIS de septembre 2000), contrairement aux engagements pris par la CNAM auprès de la CNIL de modifier ces codifications.</p> <p>Par exemple : "<i>insatisfaction dans les relations sociales</i>", "<i>conflits interpersonnels</i>", "<i>difficulté d'exécution d'un rôle</i>", "<i>non prise en compte de la santé</i>", "<i>hygiène de vie</i>", "<i>refus de soins et/ou de services</i>" ; de telles typologies sont excessives, non pertinentes et inadéquates, tant pour une utilisation dans le cadre du dossier individuel que pour un traitement statistique : caractère réducteur au regard de problématiques complexes, grande variabilité individuelle dans l'utilisation de ces classifications par les assistants sociaux.</p>
<p>Il faut rappeler de plus que les problèmes sont identifiés au cours d'un entretien avec la personne, et retenus en accord avec celle-ci, pour être traités en commun dans le cadre d'un plan d'aide.</p>	<p>Cette affirmation procède d'une fausse symétrie établie entre le professionnel et le demandeur de l'aide, du point de vue de l'utilisation des typologies et des classifications incluses dans le logiciel. L'utilisateur expose son problème dans toute sa complexité (personnelle, familiale, mais aussi sociale, économique, sociétale...), mais n'est nullement tenu de le résumer sous forme d'un item auto-dépréciatif et psychologisant comme "<i>difficulté d'exécution d'un rôle</i>". Il est au contraire " contre-productif ", sur le plan du travail social, de qualifier de cette façon les difficultés éventuelles. En quoi cela aide-t-il la personne de lui demander son accord sur cette formulation lapidaire ?</p> <p>En fait il ne s'agit pas des problèmes de la personne mais de ceux qui ont été identifiés et retenus au préalable par l'organisation à laquelle elle s'adresse.</p>
<p>Cette identification repose sur les déclarations des personnes et sur l'analyse des faits et permet, avec l'accord des intéressés, l'exercice du travail social par objectif qui est pratiqué dans l'ensemble des services sociaux des caisses.</p>	<p>Le travail social par objectifs n'est pas l'unique méthodologie de l'ensemble des services sociaux des caisses. Le travail social de groupe, l'aide psychosociale individualisée et de plus en plus l'action communautaire et institutionnelle font toujours, et heureusement pour les usagers, partie des techniques maîtrisées par ces services.</p>

	<p>L'unique travail social par objectifs est bien loin de pouvoir répondre à la complexité des situations et au besoin de faire évoluer l'environnement.</p> <p>Il serait dommage que les caisses privent leurs usagers des bénéfices de l'évolution du travail social qui n'est pas une activité de gestion des caisses, ni une branche du travail administratif, ni une transposition dans le social du travail médical.</p> <p>Le droit des personnes aux bénéfices des services sociaux est reconnu de longue date dans la Charte Sociale Européenne.</p> <p>Les formations au travail social et la référence à telle ou telle méthodologie de travail, a fortiori érigée en concept unique, ne sont pas prioritairement du ressort et des prérogatives des employeurs.</p> <p>La CNAMTS précisait sa conception de l'accompagnement social, en indiquant dans un document adressé à la CNIL le 6 mai 1999 : <i>“ L'accompagnement social recouvre en travail social, tout un processus méthodologique qui implique la passation d'un contrat en vue de l'atteinte d'objectifs fixés en commun avec le bénéficiaire de l'aide et nécessite l'ouverture d'un dossier social ”.</i></p> <p>De son côté le Conseil Supérieur du Travail Social, dans son rapport de 1996 sur <i>“ L'intervention sociale d'aide à la personne ”</i>, émet plusieurs propositions et recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>“ reconnaître la personne comme sujet...[cela signifie resituer la personne] dans sa parole et ses avis, qui doivent être recueillis et distingués des interprétations de l'intervenant et des points de vue des divers acteurs impliqués</i> - <i>faire place à la personne dans l'intervention : approcher la personne et la connaître, sans l'étiqueter, et la laisser exister, même quand elle est “ sans ” demande, projet, autonomie, papiers...</i> - <i>prendre en considération la personne sans la rendre responsable de la situation dont elle souffre dans la société où augmente l'exclusion et sans exiger avant d'agir que la personne fasse de nouveaux efforts. ”</i> <p>Dans son tout récent rapport intitulé <i>“ Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social ”</i>, le CSTS</p>
--	---

<p>Pour faire suite aux observations de la CNIL en 1999, la CNAMTS a été conduite à procéder à des aménagements : 4 des 6 problèmes cités ont été regroupés par 2 sous les dénominations suivantes qui seront intégrées dans une future version d'A.NA.I.S.S. individuel et qui ont été prises en compte déjà dans la constitution des bases anonymes régionales et nationales</p> <p><i>difficulté de prise en compte de la santé, difficulté liée à l'absence ou l'insuffisance des liens sociaux et/ou de réseaux.</i></p> <p>Ces informations, dont la justification de l'utilité tant pour une utilisation dans le cadre du dossier individuel que pour un traitement statistique, a été fournie à la CNIL qui ne les a pas contestées, s'intègrent dans une typologie des problèmes/besoins indispensable pour connaître les populations aidées par le service social, typologie non excessive, pertinente et adéquate pour adapter les réponses de la Sécurité Sociale en leur faveur.</p>	<p>confirme sa position en indiquant : “ <i>Le rapport du CSTS sur l'intervention sociale d'aide à la personne montre la diversité des approches, la richesse des références qui fondent cette intervention. Il permet de mesurer la distance qui existe entre ces méthodologies et celle proposée dans un objectif de gestion informatisée des populations en situation de précarité</i> ”.</p> <p>On constate à quel point les recommandations et analyses du CSTS en 1996 et en 2000 sont incompatibles avec une conception univoque et étroite du travail social, réduit au travail social par objectif et à sa déclinaison gestionnaire informatisée, promu par la CNAMTS avec ANAISS.</p> <p>Les deux nouvelles dénominations retenues par la CNAMTS pourraient paraître au premier abord moins directement stigmatisantes que celles qui figuraient initialement (par exemple : <i>conflits interpersonnels</i> et <i>insatisfaction dans les relations sociales</i>, remplacés par <i>difficulté liée à l'absence ou l'insuffisance des liens sociaux et/ou de réseaux</i>). Mais sur le fond la même matrice conceptuelle demeure à l'œuvre : l'interprétation par le travailleur social, sur la base d'une approche purement comportementaliste, de processus psychiques et sociaux complexes vécus par les usagers. Les usagers vivent des situations ; la logique qui consiste à situer, cerner et nommer à tout prix la difficulté de l'autre le fige et le chosifie : on est là dans un processus de réification de l'usager à des fins de gestion.</p> <p>“ <i>Difficulté de prise en compte de la santé</i> ” : sous cette rubrique les AS devraient-elles désormais faire entrer les notions de : “ <i>non prise en compte de la santé par la personne</i> ” et “ <i>refus de soins et/ou de service</i> ” ? Dans le “ <i>lexique des problèmes</i> ” accompagnant le guide utilisateur ANAISS, on constate que l'item “ <i>refus de soins</i> ” pourrait être choisi même lorsque la personne n'est pas explicite dans son refus de soins ce qui laisse plus qu'interrogatif. Comment alors partager le contenu du dossier avec la personne ? Et quels effets sur la relation “ <i>de confiance</i> ” lorsqu'elle demande à bénéficier de son droit d'accès et de rectification ?...</p>
---	--

	<p>Le travail par objectif suppose à tout le moins un accord entre l'usager et son travailleur social sur les problèmes afin de déterminer des objectifs. Comment peut-on passer d'un " <i>refus de soins</i> " (explicite ou pas) à l'objectif " <i>bénéficiaire d'une coordination d'intervenants ou d'un réseau</i> " ? Il y a de constantes confusions entre le niveau politique d'action sociale d'un organisme de protection sociale, le niveau gestion de l'activité et le niveau de la relation individuelle d'aide entre l'usager et le travailleur social. C'est un exemple qui montre que la recherche de la " <i>cohérence</i> " à toutes forces entre ces différents niveaux <u>à travers</u> le dossier nominatif de l'usager est une aberration intellectuelle qui décrédibilise lourdement la procédure d'informatisation.</p> <p>Enfin, qui peut affirmer que le refus de recourir à tel service de soins est lié à une " <i>difficulté de prise en compte de la santé</i> ", quand on sait à quel point la santé est au cœur des problématiques les plus personnelles, comme l'ont rappelé Louise Cadoux et Sophie Vuillet-Tavernier (CNIL) dans leur article <i>Secret médical et informatique</i> (In : Conseil d'Etat. Rapport public 1998. Etudes & documents n°49) : " <i>l'information médicale (...) est le sanctuaire de l'intimité la plus profonde de la personne humaine</i> " ?</p> <p>En définitive, l'utilité de telles informations dans le cadre du dossier individuel est plus que contestable, du fait de la grande variabilité d'interprétation qui préside à leur classification dans les dénominations retenues. De plus, rapprochées de l'identification de la personne, elles restent stigmatisantes, réductrices et potentiellement dangereuses. Concernant leur utilisation à des fins statistiques, cf. ci-dessous.</p>
<p>6 Les statistiques</p>	
<p>Les informations anonymes extraites d'A.N.A.I.S.S. et traitées statistiquement éclaireront les assistants sociaux et les responsables des caisses dont la Caisse Nationale, sur la clientèle du service social, ses problèmes/besoins, les résultats des actions menées en sa faveur, et permettront d'ajuster les actions de détection des personnes en situation précaire, les offres de service et la politique du service social en général.</p>	<p>Pour atteindre les objectifs ainsi fixés par la CNAM, il faudrait que les catégories traitées soient pertinentes sur le plan statistique. On ne peut qu'en douter au vu des observations émises ci-dessus, à propos des typologies sensibles : il s'agit en effet, répétons-le, de variables soumises à des écarts d'appréciation non contrôlés lors de leur recueil par de très nombreux professionnels exerçant une activité quotidienne de travail social de terrain, et non de chercheur ou d'enquêteur. Le glossaire proposé par la CNAM</p>

<p>Le traitement envisagé n'est en aucun cas destiné à constituer un fichier des personnes suivies par le service social.</p>	<p>pour homogénéiser ce recueil est loin de résoudre la question, concernant les items les plus conjecturaux : par exemple la définition retenue pour l'item " <i>difficulté d'exécution d'un rôle</i> " indique " <i>La principale préoccupation du client est son incapacité à s'acquitter de façon satisfaisante pour lui d'un rôle social comme celui de parent, de conjoint, d'employé, d'aidant, d'usager, de citoyen</i> ". Toutes ces fonctions sociales sont plongées indistinctement dans le même sac, comment ensuite interpréter des statistiques produites à partir de variables recouvrant une telle diversité ?</p> <p>D'autre part, les problèmes, les besoins, les situations précarisant les personnes sont archi connus des assistants sociaux. Ce qui manque, c'est une volonté de tenir compte de leurs connaissances du concret pour orienter les politiques d'action sociale. A quel moment dans le passé a-t-on interrogé les assistants sociaux des CRAM avant de définir des actions dont beaucoup ont échoué, comme les travailleurs sociaux l'avaient prévu ? Quand a-t-on pris en compte les mises en garde des assistants sociaux chaque fois qu'une action parachutée leur est apparue décalée par rapport à la réalité ? Les exemples ne manquent pas où les assistants sociaux sont instrumentalisés pour répondre à des objectifs qui ne sont pas ancrés sur les besoins ou dont les modalités de mise en œuvre ne sont pas en phase avec ceux-ci (enveloppe de fonds d'action sociale pour des actions de promotion sans lendemain, financement d'associations aux comportements douteux vis à vis des publics en difficulté, action d'encadrement de services d'aide à domicile au détriment d'aide directe à la personne, investissement en temps de personnel dans des réseaux sans lendemain et très éloignés des besoins quotidiens ...).</p> <p>En réalité, les personnes en situation "précaire" ne sont pas "détectées" par les informations saisies dans ANAISS mais fichées comme telles depuis le nouveau Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG), déjà évoqué au dernier § du point 2.</p> <p>Argument pour un système de " hachage " (Hash-coding). Mais cette assertion est formellement contredite par l'obligation de saisir</p>
---	--

<p>A l'heure de l'informatique, il n'est pas concevable de vouloir imposer à des personnels qui ont pour mission d'aider des personnes en difficulté et qui doivent donc y consacrer le plus de temps possible, des études nécessitant un enregistrement et une exploitation manuels alors qu'elles peuvent être réalisées automatiquement - sauf étude très particulière ce qui n'est pas le cas pour l'exemple fourni- à partir des bases anonymes régionales.</p> <p>L'anonymisation des bases régionales et nationales a été réalisée totalement, condition sans laquelle la CNIL n'aurait pas donné un avis favorable. Les statistiques indispensables pourront donc en être extraites (dans le respect des conditions posées par la CNIL) .</p> <p>Si les assistants sociaux des CRAM n'ont eu aucun retour de leurs enregistrements jusqu'à maintenant sous forme d'exploitations statistiques, c'est simplement parce que l'accord de la CNIL n'a été obtenu qu'en juillet 1999. La CNAMTS n'a pu ainsi diffuser seulement qu'en début 2000 les premiers programmes d'analyses statistiques.</p>	<p>les informations relatives à toute personne en situation "précaire" afin de répondre aux exigences du nouveau CPG.</p> <p>Il y a là une méconnaissance totale de la réalité. Non seulement le temps de saisie est prohibitif, et en tout état de cause bien plus important que les pointages et saisies nécessaires à des études ponctuelles, mais en plus toutes les actions en cours obligent à réaliser des grilles d'évaluation indépendantes. Il y a confusion entre études prospectives (qui d'ailleurs devraient être menées au cas par cas en fonction des constats de terrain) et évaluation des actions qui est une nécessité pour adapter des moyens aux besoins. Ces évaluations se font toutes par des études et des recueils de données indépendants d'ANAISS parce qu'il s'agit d'actions ponctuelles, répondant à des besoins locaux, et limitées dans le temps dévolu à l'évaluation. L'implication dans les réseaux de soins, dans les réseaux alcool et sida, la participation à l'organisation des sorties hospitalières, l'aide à l'évaluation des plans d'aide des services de maintien à domicile, l'implication dans les programmes départementaux d'insertion des travailleurs handicapés, les actions spécifiques au maintien en entreprise, etc., ne nécessitent pas d'abonder des bases de données. Il y a juste besoin d'outils ponctuels, alimentés par des données anonymes mais porteuses de sens dans le contexte de leur recueil. C'est heureusement ce qui a cours dans les services.</p> <p>En revanche, il n'y a pas anonymisation des secteurs, d'où le risque de rupture d'anonymat du fait du phénomène de l'inférence statistique.</p> <p>Il s'agit là d'une mécompréhension de notre remarque qui portait sur les recueils statistiques organisés depuis de très nombreuses années...</p>
--	--

7 La formation

Dans le partage des missions entre les Caisses et la CNAMTS, il ne revient pas cette dernière d'assurer les formations des personnels des services sociaux qui dépendent directement des directeurs des CRAM et des CGSS. Ces derniers ont mis en œuvre tous les moyens nécessaires pour que les personnels soient formés et informés y compris sur l'ensemble des droits des usagers.

Cela reste malheureusement du domaine du discours. Il faudrait recenser les actions de formation réalisées, leur objectif et leur contenu pour se rendre compte que l'institution est loin d'avoir fourni les outils nécessaires et de s'être assuré de leur intégration. Il n'y a qu'à constater au sein des services le niveau d'inculture informatique, y compris dans des tâches quotidiennes où l'outil bureautique est toujours manipulé avec beaucoup de difficultés. Non seulement aucun gain de productivité n'a été réalisé, mais l'organisation du travail en est devenue cafouilleuse, des assistants sociaux se substituant parfois à des secrétaires en difficulté pour produire un document présentable, des secrétariats doublant leur consommation de papier faute de savoir sélectionner leur bac d'impression, des courriers partant avec des adresses ou des coordonnées erronées après des erreurs de manipulation, des dossiers évaporés à cause de fautes de frappe... Les personnels sont encore loin d'être en mesure de restituer à un usager une information cohérente, car celle-ci n'est en général pas intégrée par les professionnels.

8 L'acte réglementaire

L'acte réglementaire signé le 10 décembre 1999 est conforme à celui soumis à la CNIL en juillet 1999.

La référence à la circulaire de la CNAMTS n° 107/87 du 23 février 1987 qui figurait dans un projet d'acte réglementaire antérieur a été retirée à la demande de la CNIL.

Il est effectivement habituel de ne pas faire référence aux circulaires, qui s'imposent aux caisses mais n'ont pas valeur réglementaire, dans de tels actes.

La référence à l'article L 161.29 du Code de la Sécurité Sociale figurait, elle, dans la suggestion de nouveau projet d'acte réglementaire faxé par la CNIL, le 02 juillet 1999.

A notre avis, l'article suffit en soi pour rappeler l'obligation légale en matière de secret professionnel à laquelle est soumis le personnel

Oui, ce texte "*s'impose aux caisses*" et à l'ensemble des personnels de la sécurité sociale, mais tout se passe comme si la circulaire 107/87 du 23 février 1987 "dérangeait" la CNAM. Nous avons le sentiment qu'il serait difficile à la CNAM de modifier, remplacer ou annuler ce texte aujourd'hui. Ne pas exiger qu'il soit strictement appliqué lui est sans doute plus facile... mais est-ce que cela ne revient pas à le rendre caduque sans le dire explicitement ?

Le CSTS, dans son récent rapport déjà cité, indique que : "*(...) dans la hiérarchie des textes législatifs, on trouve la convention n°108 du*

<p>des organismes d'assurance maladie, dont font partie tant les secrétaires et les cadres du service social que les assistants du service social ainsi que les informaticiens, “ dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 378 du Code Pénal ”.</p>	<p><i>28.01.81 du Conseil de l'Europe puis l'article 226.13 du code pénal et ensuite seulement les actes réglementaires tels ceux relatifs à l'organisation de la sécurité sociale, de l'aide sociale, ou encore du RMI. Or dans les administrations, la tendance est plutôt à utiliser les textes réglementaires avant les textes généraux. C'est un peu comme si chaque institution se soumettait d'abord à ses propres règles”.</i> Même si l'article L.161-29 du code de la sécurité sociale est de nature législative et non réglementaire, la remarque du CSTS rejoint la préoccupation que nous avons exprimée, en demandant que l'acte réglementaire fasse explicitement référence à l'article 226-13 du code pénal, conformément à la hiérarchie des textes, telle qu'elle apparaît dans la délibération CNIL n°94-063 du 28/06/94.</p> <p>Pour la CNAM “ <i>l'article [L 161.29 du Code de la Sécurité Sociale] suffit pour rappeler l'obligation légale en matière de secret professionnel</i> ”. Nous pensons que, cité seul, il permet de légitimer, sur le terrain, l'accès aux informations nominatives par des personnels des organismes d'assurance maladie autres que l'assistant(e) social(e) responsable du dossier, alors que la CNIL a bien précisé que seul l'assistant(e) social(e) responsable du dossier maîtrise et organise l'accès à ces données en concertation avec sa hiérarchie.</p>
<p>Comme tous les services publics, l'Assurance Maladie optimise ses ressources en se modernisant. Elle met son outil informatique au service de ses usagers, en particulier ceux du service social, vis à vis desquels les assistants sociaux et leurs responsables ont le souci constant de rendre le meilleur service possible</p>	<p>L'assertion est vraie mais ne démontre nullement en quoi l'outil informatique ANAISS est au service des usagers. En sept ans d'implantation, quelles améliorations de service ont été observées, quelles situations ont trouvé des solutions qui n'auraient pas existé autrement ?</p>

En conclusion, et compte tenu du développement actuel du dossier, nous maintenons les demandes et revendications suivantes concernant le logiciel ANAISS :

- la suppression de toute information subjective et réductrice qualifiant les personnes, comme celles figurant actuellement dans certaines typologies relatives aux “ problèmes ” ou “ objectifs ”, gérées par le logiciel, par exemple : *"insatisfaction dans les relations sociales", "conflits interpersonnels", "difficulté d'exécution d'un rôle", "non prise en compte de la santé", "hygiène de vie", "refus de soins et/ou de services"* ; de telles typologies sont en effet excessives, non pertinentes et inadéquates, tant pour une utilisation dans le cadre du dossier individuel que pour un traitement statistique ;

- la suppression de l'obligation de saisie des informations non directement indispensables à l'examen et à la prise en charge de la demande des usagers (actuellement plusieurs dizaines de champs à saisie obligatoire subordonnent l'action de l'assistant social à l'informatisation des données) ;
- la mise en place de règles d'accès aux dossiers informatisés (système d'habilitations) qui permettent aux assistants sociaux ayant en charge le suivi des personnes concernées de maîtriser le partage éventuel des informations nominatives avec d'autres acteurs (autre assistant social, secrétaire, chef de service...), dans l'intérêt des usagers et avec leur accord, et dans le respect des règles relatives au secret professionnel ; la définition de ces habilitations doit faire l'objet d'une concertation avec les assistants sociaux, comme la CNIL l'a demandé dans la délibération n°99-038 du 8/7/1999 ;
- la mise en œuvre de modalités adéquates d'information des usagers sur les droits qui leur sont reconnus, de par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment : information, au moment de la collecte des données, sur le caractère obligatoire ou facultatif des réponses, droits d'accès, de rectification, d'opposition et mise en place d'une procédure de recueil du consentement explicite quant à l'informatisation des données ;
- l'amélioration des mesures de sécurité relatives aux informations confidentielles stockées et gérées par le logiciel ; car cette exigence de sécurité n'est actuellement pas suffisamment prise en compte : ainsi par exemple, dans une région et de façon réitérée, les unités centrales des ordinateurs des assistants sociaux, contenant des informations confidentielles, ont été déplacées hors des locaux durant plusieurs jours, afin d'y installer une nouvelle version du logiciel, sans en informer les assistants sociaux et sans apporter de garanties quant à la protection des données nominatives relatives aux usagers.

∨ ∨ ∨
∨