

Collectif

Pour un protocole de poursuite de l'activité en matière de numérique, du traitement de l'information et des données dans le secteur social et médico-social

Mai 2020

Création	22/05/2020	Auteur	Collectif	Version	1.0
Dernière modification	06/05/2020	Approbateur	RP - CV	Page	1/8

Table des matières

1	Pourquoi un protocole de poursuite de l'activité ?	3
2	Comprendre le contexte nouveau dans lequel s'inscrivent nos activités et mettre en œuvre de nouvelles organisations	3
2.1	Comprendre ce qui s'est passé.	3
3	Le besoin accru d'information	4
4	La place des Systèmes d'information et du numérique	5
4.1	Les prérequis pour que ça continue à marcher	5
4.2	Les échanges d'usages et de bonnes pratiques	5
4.3	La sécurité logique	5
4.4	BYOD et shadow IT	6
4.5	L'encadrement des organisations de travail	6
4.6	La gestion documentaire	6
4.7	Les usagers	6
4.8	Une boîte à outils du DSI/RSI	6
5	La protection des données.....	7
6	Aller plus loin	7
7	Ressources mises à disposition par les participants	7
7.1	Les documents partagés	8
7.2	Les participants au groupe de travail.....	8

Création	22/05/2020	Auteur	Collectif	Version	1.0
Dernière modification	06/05/2020	Approbateur	RP - CV	Page	2/8

1 Pourquoi un protocole de poursuite de l'activité ?

Nous nous doutions depuis le début que la crise sanitaire ne serait pas une simple parenthèse. Le cours des événements le confirme : l'épidémie n'aura pas disparu après le 11 mai et il faudra continuer à prendre des dispositions particulières pour la maîtriser. L'état d'urgence sanitaire sera maintenu jusqu'au 24 juillet 2020 (à cette date)

Il s'agit donc de passer de modes de fonctionnement « dégradés », installés dans l'urgence, à des organisations robustes et pérennes. Ces organisations sont appelées à évoluer dans des environnements hybrides qui allient le présentiel et le distanciel pour l'individu comme pour le collectif.

La réflexion sur un protocole est nécessaire :

- pour accompagner la sortie du confinement (sans exclure d'anticiper son retour) ;
- pour conforter la continuation de l'activité dans un environnement durablement différent de ce qu'il était avant le confinement.

La construction de ce protocole répond à un double objectif :

- envisager le passage du confinement strict à un déconfinement progressif et/ou différencié ;
- collationner dès à présent les retours d'expériences indispensables pour préparer l'avenir. Mieux vaut faire ces retours d'expériences « à chaud ». L'expérience montre que les analyses post-crise sont marquées par un double phénomène : le désapprentissage (perte de connaissance) et la recherche de boucs-émissaires.

La mise en œuvre d'un tel protocole à l'échelle de chaque organisme gestionnaire est de la responsabilité des dirigeants élus et salariés avec la contribution de tous les acteurs qui participent au traitement de l'information et à la protection des données.

Les menaces informatiques, inquiétude lors de la reprise.

2 Comprendre le contexte nouveau dans lequel s'inscrivent nos activités et mettre en œuvre de nouvelles organisations

2.1 Comprendre ce qui s'est passé.

La compréhension de la situation passe par l'analyse de l'ensemble des processus qui sont à l'œuvre dans l'organisation. Pour lister les principaux :

- processus stratégique : pilotage, management et gouvernance,
- processus opérationnels du cœur de métier,
- processus support,
- processus démarche qualité,
- processus gestion des risques (incluant le volet documentaire géré dans la GED),
- processus ressources humaines,
- processus hygiène et sécurité,
- processus communication,
- etc.

Création	22/05/2020	Auteur	Collectif	Version	1.0
Dernière modification	06/05/2020	Approbateur	RP - CV	Page	3/8

Il va s'agir de déterminer si et comment ces processus ont été affectés par la situation de crise sanitaire (notamment le fait que le télétravail force les organisations en silos) et mettre à jour les interfaces reliant ces processus en s'appuyant sur les retours d'expériences.

Il est vraisemblable que la crise sanitaire et ses conséquences, notamment économiques, a produit des effets sur chacun de ces processus. S'agissant des processus stratégiques on peut les envisager sous divers angles. Comment, par exemple, la mise en place d'une cellule de crise, préalablement anticipée ou « inventée » pour la circonstance affecte les circuits de décisions. Comment cette cellule de crise a été à même de se saisir de toutes les questions posées par le fonctionnement en période de crise. Comment ses analyses ont circulé au sein de l'organisation comme au-delà (vers les organismes de tarification et de contrôle, les fédérations, les partenaires). Quelles questions cette cellule de crise a traité. L'interférence du fonctionnement de la cellule de crise avec d'autres instances. Les tensions qui ont pu la traverser. La formation (ou le besoin de formation) des membres à la gestion de crise. Le traitement de l'information. Les besoins en indicateurs de pilotage. Etc.

Le groupe de travail constitué par Ressourcial n'a pas pour vocation d'aborder l'ensemble de ces processus. Il vise plus particulièrement à envisager la place du numérique, des données et de l'information dans le contexte d'aujourd'hui et de demain. Ce protocole proposé par Ressourcial doit donc être lu comme une contribution à une démarche plus globale.

Conduire l'analyse du point de vue du numérique suppose de s'intéresser au cadre nouveau dans lequel s'inscrit le travail. On peut notamment se poser la question de savoir si et comment le numérique et le système d'information ont permis ce fonctionnement en mode dégradé. On peut imaginer des scénarios : « *et si cette crise était survenue 2 ans plus tôt ? 5 ans plus tôt ? 2 ans plus tard ?* ». « *Quel rôle les données jouent-elles dans cette crise qu'elles n'auraient pas joué avant ?* ».

Quelques éléments de cette analyse :

- Les effets de la situation sur les relations interpersonnelles vues à travers le prisme de :
 - la diffraction des collectifs ;
 - la peur de la contagion ;
 - les nouvelles modalités d'échange à forte médiation numérique ;
- L'évolution du cadre du travail ;
- La porosité vie privée/vie professionnelle ;
- L'émergence de risques psychosociaux et leur prévention ;
- La place du télétravail comme élément pérenne et structurant de la continuation de l'activité ;
- La modification du cadre des échanges quand on ne peut plus traverser le couloir, aller à la machine à café ou à la cantine ;
- La mutation des terminaux de l'ordinateur au PC portable et à l'ordiphone (smartphone) ;
- Une reprise d'activité sous l'empire des contraintes sanitaires ;
- La place centrale occupée par les Systèmes d'Information ;
- En quoi les pratiques de modes d'échange différents ont fait évoluer les usages des collectifs professionnels.

3 Le besoin accru d'information

On envisagera ce besoin et/ou la place nouvelle occupé par l'information du point de vue de quelques caractéristiques dont :

Création	22/05/2020	Auteur	Collectif	Version	1.0
Dernière modification	06/05/2020	Approbateur	RP - CV	Page	4/8

- la nécessité de renforcer le pilotage par les données :
 - la place des tableaux de bord dans la gestion de crise ;
 - la détermination et le choix des indicateurs pertinents (mais en nombre limité) pour aider à la décision ;
- contenir l’infobésité et trouver une alternative aux médias traditionnels qui ont affiché leurs limites (le mail par exemple) ; le statut des éléments de communication et des directives : comment pousser les éléments d’information (sans submerger le destinataire) ; développer quels outils de communication se sont révélés pertinents ;
- repenser le cadre de l’échange : le statut et le périmètre du secret professionnel ;
- l’expression et la remontée des besoins des usagers ;
- la notion d’immédiateté : besoin réel et fantasme ; interroger la notion d’urgence ;
- les nouvelles organisations du reporting.

4 La place des Systèmes d’information et du numérique

La crise sanitaire confirme combien l’organisation, le traitement et le partage de l’information se révèle d’importance stratégique (voire, dans certains cas vitale) ce qui est une raison supplémentaire pour que les dirigeants salariés et élus s’impliquent dans le débat et dans les choix sur ces questions.

4.1 Les prérequis pour que ça continue à marcher

La nécessité de s’intéresser aux :

- infrastructures ;
- espaces de stockage sécurisés ;
- connexions sécurisées ;
- la bande passante ;
- le degré de littératie des utilisateurs (professionnels et usagers) ; en distinguant ce qui est de l’ordre de :
 - la prescription (les éléments structurants du collectif) ;
 - l’acceptation (qui réfère aux pratiques individuelles) ;
 - l’apprentissage (qui renvoie aux actions de formation) ;
 - la médiation (qui renvoie à de nouveaux métiers et à de nouvelles communautés à mettre en place, cf. Communautés 360).

4.2 Les échanges d’usages et de bonnes pratiques

La période qui s’est ouverte au 16 mars a été marquée par un foisonnement d’initiatives, heureuses et créatives pour la plupart. Nécessité de faire la part de ce qui a marché, ce qui a moins bien marché, ce qui se peut se révéler dangereux. Le management de la connaissance est une composante du traitement de l’information. En quoi nos organisations se deviennent-elles apprenantes ?

4.3 La sécurité logique

- Comment la construire ? Les retours d’expériences des membres du groupe (pages 6 et suivantes) illustrent le sujet.
- On lira aussi cette page (https://frama.link/deconf_res) « Cybersécurité : préparer la reprise d’activité au déconfinement » parue sur le site cybermalveillance.gouv.fr

Création	22/05/2020	Auteur	Collectif	Version	1.0
Dernière modification	06/05/2020	Approbateur	RP - CV	Page	5/8

4.4 BYOD et shadow IT

- De quoi s'agit-il ?
 - Le BYOD (pour bring your own device traduit parfois en français par AVEC apportez vos équipements personnels de communication), l'usage de terminaux (PC, smartphone) personnels privés a parfois été l'alternative à l'absence d'équipements. L'usage de connexions Internet privées a souvent été la règle.
 - Le shadow IT désigne des systèmes d'information et de communication réalisés et mis en œuvre au sein d'organisations sans approbation de la direction des systèmes d'information. Cela vise, par exemple, l'usage de réseau sociaux grand public, de solutions cloud « gratuites », etc.
- Comment les identifier ?
- Quels sont les risques ?
- Pour autant est-il possible de (et faut-il) les éradiquer ? Sans doute faut-il définir dans quel cadre on va les pérenniser, se fixer des règles, assumer ses responsabilités, faire le bilan, faire participer les professionnels à l'analyse, conduire une approche par le risque, encadrer les solutions, séparer les différents domaines, trouver un équilibre ?

4.5 L'encadrement des organisations de travail

Les membres du groupe partagent (pages 6 et suivantes) les documents qu'ils ont produits. Ces documents sont destinés à illustrer le sujet et permettre une éventuelle appropriation. Ils n'ont pas de sens pour une utilisation de type « copié-collé » tant ces questions ne peuvent prendre sens qu'en lien avec la réalité de chaque structure.

- Fiches de procédure (ex : ALC)
- Chartes du télétravail : les 2 engagements de confidentialité APAJH41
- Chartes informatiques revisitées le cas échéant : ex ALC
- Charte sur le droit à la déconnexion

4.6 La gestion documentaire

- Identifier les documents à mettre à jour ou à rédiger ;
- Collationner la documentation du risque sanitaire ;
- Collationner la documentation relative aux données personnelles ;
- Diffuser la documentation aux intéressés, la rendre accessible.

4.7 Les usagers

- Les médias (réseaux sociaux par exemple) que la crise met en évidence
- Les équipements : existants ou non ? leur nature ?
- Le besoin de médiations humaines : quelle place du numérique dans les Communautés 360 ?
- Les visites en ESSMS ?
- Identifier les fractures numériques, leur nature : le maintien du lien social avec les familles, la possibilité d'atteindre rapidement et efficacement les personnes accompagnées.

4.8 Une boîte à outils du DSI/RSI

- Les infrastructures ;

Création	22/05/2020	Auteur	Collectif	Version	1.0
Dernière modification	06/05/2020	Approbateur	RP - CV	Page	6/8

- Les liaisons : connexions fibre, ADSL, SDSL, 4 G ;
- Les solutions applicatives ;
- L'interfaçage avec les plateformes des autorités : redondances et double saisie ;
- Interopérabilité des solutions ;
- L'aide au choix ;
- Identifier le chef d'orchestre, sa place dans le dispositif de crise.

5 La protection des données

- Où sont les données ? Sont-elles fiables ? Identifier émetteur/destinataire ;
- Quelles sont les données qui circulent ? Dont données de santé.
- Comment sont-elles protégées ?
- Quels effets du confinement sur le traitement des données : le confinement a-t-il renforcé la gestion en silo ou au contraire favorisé la transversalité, la mutualisation, l'approche par thématiques partagées et le décloisonnement ?
- Quels traitements nouveaux ?
- Quels nouveaux risques ? Quelles conséquences ?
- Quelle place pour la protection des données dans la gestion de crise et le rôle du DPD (a-t-il par exemple été associé à la cellule de crise) ?

6 Aller plus loin

- Revisiter les schémas directeurs des systèmes d'information et/ou les feuilles de route à la lumière des événements ;
- Contribuer à la nécessaire adaptation des politiques publiques ;
- Déterminer la place des organisations dans la prise de décision à tous les niveaux ;
- Envisager le rôle des ESSMS :
 - pendant le confinement ;
 - après ;
- Comment lutter contre les disparités des applicatifs ?
- Quelles orientations nouvelles en matière de SI et numérique dans les CPOM en cours ou à venir ?
- Faut-il revisiter l'Action 20 de la Feuille de route « Accélérer le virage numérique » du Plan « Ma santé 2022 » ?
- Comment se préparer à des lendemains nécessitant d'intégrer plus complètement la dimension du risque à nos gestions quotidiennes ?

7 Ressources mises à disposition par les participants

Ces documents sont mis à disposition par les associations participant au groupe de travail. Ils sont destinés à aider les organisations qui voudraient s'en inspirer. Quelques précautions notamment :

- Respecter la propriété intellectuelle sous la forme de la licence Creative Commons : attribution (citer la source), pas d'utilisation commerciale et partage dans les mêmes conditions. Chaque organisation qui souhaiterait s'inspirer de ces documents le fait

Création	22/05/2020	Auteur	Collectif	Version	1.0
Dernière modification	06/05/2020	Approbateur	RP - CV	Page	7/8

sous sa propre responsabilité sans que celle des auteurs ou de Ressourcial puisse être engagée,

- Chaque document est adapté à la spécificité de l'organisation qui l'a produit, ils ne sont pas destinés à être reproduits tels quels (par copié/collé par exemple).

7.1 Les documents partagés

- Charte sur le droit à la déconnexion 2020 Trisomie 21 France
- Charte informatique 2019 Trisomie 21 France
- Engagement de confidentialité et sécurité personnel avec matériel associatif Apajh 41
- Engagement de confidentialité et sécurité personnel avec matériel personnel Apajh 41
- Charte informatique ALC
- Télétravail exceptionnel ALC
- Charte informatique Ressourcial

7.2 Les participants au groupe de travail

- Anaïs Didier - Apajh 41
- Laurence Maze - Nexem
- Laurie Perigaux - DPD
- Frédéric Chaplier - ANAIS
- Alexandre Chevalier - IDS Le Phare
- Isabelle Collard - Handy Up
- Luc Sordon - La Providence
- Pascal Goyer - Adapei 45
- Nadège Vanneste - IRSAM
- Didier Arnal - Nexem
- Pierre Dubois Desprez - ALEFPA
- Damien Paillet - Adapei 07
- Christophe Pelletier - UNA
- Jacques Capannini - ALC
- Sylvie Brenier - Trisomie 21 France
- Amy Leclercq - Ressourcial
- Johane Henry - Ressourcial
- Benedicte Guerrier Ressourcial
- Renaud Perdrix - Ressourcial
- Christian Viallon - Ressourcial

Création	22/05/2020	Auteur	Collectif	Version	1.0
Dernière modification	06/05/2020	Approbateur	RP - CV	Page	8/8