

le 21 -06 - 19

cnad.cnr@gmail.com

La question adressée au CNADE

La question émane d'une directrice adjointe d'un pôle d'interventions sociales et a pour objet « *Télétravail et travail social* ».

Les réglementations RGPD et le télétravail viennent se télescoper et il est difficile de savoir comment se positionner en tant que cadre dans le secteur du travail social.

Le poste de travailleur social rentre-t-il dans le cadre d'un poste éligible à un mode d'organisation en télétravail ?

Sur quelles missions ?

Selon quelles conditions ?

Quels sont les éléments recevables pour notifier un refus d'accorder le bénéfice du télétravail à un travailleur social ?

Et au contraire, quels sont les éléments qui pourraient motiver un accord en tenant compte de la profession (de l'accès à un logiciel avec des données sensibles au domicile...)

Cette question ne fait pas l'objet d'un accord collectif ou d'une charte pour le moment dans notre institution, mais le sujet commence à être abordé et j'aurais besoin d'éclaircissements pour me positionner au regard des différentes lois qui régissent la profession.

Je vous remercie par avance pour votre aide.

- *Quand demander le télétravail ? C'est désormais chose faite. L'article 24 indique que "pour faire face à des contraintes personnelles, tout salarié qui occupe un poste éligible à un mode d'organisation en télétravail dans les conditions prévues par accord collectif, ou à défaut par la charte, peut demander à son employeur de bénéficier du télétravail".*

- *Le refus de l'employeur : Un employeur a tout à fait le droit de refuser une demande de télétravail. Mais : "l'employeur qui refuse d'accorder le bénéfice du télétravail à son salarié doit motiver sa réponse".*

La question telle que nous la comprenons :

Une directrice adjointe d'un pôle d'interventions sociales se pose, en tant que cadre, le problème de la réponse à donner aux travailleurs sociaux qui pourraient, conformément aux droits généraux de tout salarié tels qu'énoncés par la loi, souhaiter organiser leur travail selon les modalités spécifiques du télétravail. Elle pose la question de l'éligibilité du poste de travailleur social à ce type d'organisation, étant donné la spécificité de ce type de travail et les règles légales et déontologiques qui s'y imposent. Elle semble s'être déjà bien documentée sur le sujet, et nous précise que « *cette question ne fait pas l'objet d'un accord collectif ou d'une charte pour le moment dans notre institution* ». Ce « *pour le moment* » incite à penser qu'elle estime nécessaire de remédier à ce manque pour anticiper des demandes éventuelles. Elle souhaite être aidée à clarifier sa position, ses interrogations étant exprimées d'une manière très ouverte quant aux différentes options possibles : sur quelles missions, sous quelles conditions ces demandes seraient-elles recevables ? Et a contrario quels seraient les éléments recevables pour notifier un refus ?

Traiter de questions d'ordre général n'entre pas, en principe, dans les missions du CNADE qui « a pour objet une aide à la réflexion et à la prise de décision des professionnels ou des structures qui, face à une situation singulière et complexe, sont confrontés au doute quant à la conduite à tenir ». Cependant cette question reflète bien une évolution sociétale de la conception du travail, y compris dans le secteur social. Après concertation, les membres du Comité ont ainsi décidé de traiter cette demande en précisant qu'ils ne pourront émettre qu'une position "en général" et non une délibération en singularité. Par ailleurs, le CNADE n'étant ni une instance juridique, ni une instance réglementaire, notre réflexion ne se situera que sur l'aspect déontologique et ne pourra être exprimée que sous forme d'un questionnement face auquel seule l'institution est habilitée à prendre position, en fonction de sa spécificité, de son fonctionnement et de son organisation. Notre correspondante n'évoque à ce sujet que la protection des données personnelles, mais le CNADE pense que la réflexion se devrait aussi d'interroger la question sous l'angle du travail en équipe et de l'importance de la réflexion collective.

Nous lui suggérons donc de soumettre parallèlement son questionnement à la CNIL qui pourrait apporter des éléments complémentaires de réflexion.

Cadrer la spécificité du télétravail

Avant d'aborder l'éligibilité du poste de travailleur social au télétravail et les conditions de sa mise en œuvre, revenons sur les critères qui caractérisent le télétravail afin de bien cerner la nature du travail dont il est question. Tout travail effectué hors des locaux de l'institution peut-il être qualifié de télétravail ? S'agirait-il d'un travail exceptionnel ou régulier ?

Le télétravail est encadré par les articles L.1222-9, L.1222-10 et L.1222-11 du Code du travail

qui ont été revus depuis 2017 et même encore récemment (ordonnances Pénicaud, loi Macron). Il a un caractère volontaire, bilatéral et réversible.

Il est défini comme « toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon régulière et volontaire en utilisant les technologies de l'information et de la communication dans le cadre d'un contrat de travail ou d'un avenant à celui-ci ».

Selon ces textes de loi, parler de télétravail suppose la réunion de plusieurs critères :

- Le travail est effectué hors des locaux de l'employeur. Dès lors, il peut être effectué aussi bien au domicile du salarié que dans un autre lieu (dans un télé-centre, un café...).
- Il nécessite l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.
- Il est effectué dans ces conditions de manière régulière : un travail réalisé occasionnellement au domicile du salarié ne conférant pas le statut de télétravailleur.
- Le salarié a donné son accord à cette forme d'organisation du travail via la signature de son contrat de travail ou d'un avenant à celui-ci.

Effectuer certaines tâches hors des murs de l'institution ne suffit donc pas pour parler de télétravail. Cette pratique a souvent été autorisée de longue date dans les services. En effet, on ne peut que constater que, si le cœur de métier du travailleur social reste l'accompagnement de l'utilisateur (rendez-vous ou visites à domicile), de plus en plus de tâches administratives sont exigées des salariés, tâches qui requièrent calme et concentration, (rédaction de rapports ; notes de synthèse ; statistiques...), conditions parfois incompatibles avec la vie d'un service.

De plus, il peut être tout à fait efficace pour mener à bien son travail, qu'un travailleur social qui « enchaîne » les rendez-vous, ait besoin aussi par moments d'un temps dédié à la réflexion personnelle, à la recherche de documentation et soit autorisé à effectuer ces tâches à son domicile. Mais, même avant la généralisation des fichiers informatisés, le professionnel aurait-il été autorisé pour autant à emmener chez lui le dossier social d'une personne ?

Ce mode d'organisation peut montrer son efficacité, mais doit aussi être cadré : nécessité par exemple d'une information a priori et d'une restitution du travail accompli. Il ne répond toutefois pas aux critères du télétravail.

Eligibilité du poste de travailleur social au télétravail ?

Dans les textes précités du Code du travail on peut lire « L'employeur qui refuse d'accorder le bénéfice du télétravail à un salarié qui occupe **un poste éligible** à un mode d'organisation en télétravail dans les conditions prévues par accord collectif ou, à défaut, par la charte, motive sa réponse ». Cette mention « Lorsque le salarié occupe un poste éligible » indique clairement que le recours au télétravail n'est pas un droit absolu de tout salarié. Mais la loi ne se fait pas plus précise sur les critères d'éligibilité.

C'est donc à chaque entreprise ou institution de se positionner quant à l'éligibilité du poste au télétravail.

Nous proposons ici quelques pistes de questionnement et réflexion issues du débat que nous avons eu au sein du CNADE.

- **La protection des données nominatives concernant une personne accompagnée.** Nous rejoignons totalement la préoccupation première de notre correspondante. Le travailleur social est amené, de par sa fonction et sa mission, à être détenteur d'informations à caractère personnel, informations qui sont, de plus, parfois qualifiées de « sensibles ». Ces données appartiennent à l'utilisateur et à lui seul, comme c'est le cas pour le dossier social, et la loi comme la déontologie lui en garantissent la confidentialité. Cela impose, en corollaire, des exigences strictes aux professionnels. La protection des données est placée sous l'entière responsabilité de l'organisme employeur et le RGPD a encore renforcé cette obligation. Cela implique qu'il veille scrupuleusement à ce qu'aucune personne « non autorisée » ne puisse y avoir accès, même par inadvertance.

Or le télétravail, de par sa définition propre « nécessite l'utilisation des technologies de l'information et de la communication ». Envisager la possibilité pour un professionnel d'accéder, en dehors de l'institution, à un logiciel de données nominatives, demande donc, de la part de l'employeur, d'être assorti de garanties, de poser des règles d'utilisation et d'être en capacité de contrôler leur respect, dans la mesure où il engage sa propre responsabilité, à la fois pénale, civile et morale.

Le transfert des données (autant celles auxquelles le professionnel pourra accéder que celles qu'il pourra envoyer) doit être sécurisé puisqu'il s'agit là de la prolongation du dossier individuel de l'utilisateur. Cela suppose d'équiper le salarié du matériel adéquat. L'institution dispose-t-elle de la capacité de se doter de ces moyens techniques évolués aptes à garantir la protection des données ?

Quelles règles poser pour garantir qu'aucune autre personne présente au domicile ne pourra y avoir accès ? Ou encore, quelles règles poser quant à la conservation sur un ordinateur personnel de données nominatives concernant des personnes accompagnées ?

Ces règles sont à formaliser dans l'accord collectif ou la charte du télétravail de l'entreprise. En l'absence de charte, le télétravail relève de la négociation au cas par cas avec l'employeur. La loi précise que l'accord peut alors être formalisé "*par tout moyen*" (art. L 1222-9 modifié par la loi n°2018-771 du 5 septembre 2018). Mais, même dans ce cas n'est-il pas indispensable d'assortir l'accord de règles précises ? En l'absence de cadre défini, il ne peut plus y avoir de gestion du risque de la part de l'employeur.

Un article du texte des références déontologiques pour les pratiques sociales (RDPS)¹ peut alimenter la réflexion.

5.4 L'utilisation des technologies d'information et de communication nécessite une clarification et une maîtrise des enjeux, des logiques, des outils et des modalités de mise

¹ Nous faisons ici référence au texte promulgué sous l'égide du CNRDE, tel qu'il a été réactualisé en 2014 – accessible sur le site <http://cnrde.org>

en œuvre. L'utilisation de dossiers ou fichiers informatisés implique que le praticien du social en comprenne le sens et les finalités pour en faire un usage responsable. Il veille particulièrement aux garanties de protection des données à caractère personnel et à ce qu'elles ne puissent être utilisées dans un autre but que celui pour lequel elles ont été collectées. [...]

- **Le deuxième point que nous avons mis en débat est celui de la conception que l'on a du travail social.**

Quel pourrait être l'impact du télétravail sur l'organisation du travail, sur le fonctionnement du service et sur l'exigence de professionnalisme ?

En effet, le travail social comprend une part importante de "collectif". L'échange entre collègues, informel ou formalisé par la tenue de réunions (étude de situation, réunion d'équipe, ...) permet de tendre vers un meilleur fonctionnement de service, d'enrichir la réflexion avant de prendre des décisions sur des cas complexes et aussi d'harmoniser les pratiques. Pouvoir partager avec un collègue et exprimer ses difficultés ou son ressenti après une intervention délicate permet également de reprendre de la distance et d'éviter des dérives.

Le risque lié au télétravail pourrait être alors d'isoler le travailleur social en le coupant de ces moments d'échanges et de réflexions collectives. Mais aussi de porter atteinte au sentiment d'appartenance à une institution, à un collectif.

Citons ici un autre article du texte des RDPS déjà citées :

Article 4.6 : « [...] La volonté de respecter dans toute action ou décision le juste et l'équitable, l'autonomie de la personne et le souci de ne pas lui nuire conduit à une démarche éthique : analyse distanciée de la situation et débat collectif permettant au praticien du social d'adopter un positionnement professionnel responsable, adapté et respectueux tant des personnes que du cadre et de la finalité des missions. »

Quelques pistes de réflexion sont issues de ce débat.

Quel cadre poser

- pour maintenir le sens d'une action collective, indépendamment du fait que tout le monde soit dans les murs ?
- pour permettre un bon fonctionnement du service et une présence minimum sur place ?
- pour éviter l'isolement du travailleur social ?

A l'issue de ce débat, la position du CNADE serait que, plutôt que d'aborder la question en termes de profession éligible ou non au télétravail, il serait sans doute préférable de définir les tâches qui pourraient être accomplies hors des murs et les temps sur lesquelles elles pourraient l'être. Réfléchir également à l'intérêt pour le service et pour le salarié de bénéficier d'un temps de travail dans de meilleures conditions de calme et de disponibilité que celles dont il dispose au bureau.

Il s'agirait donc de poser des règles de garanties, mais aussi de déterminer des critères quant à ce qui peut être acceptable ou non en référence à la déontologie du travail social, tout en préservant le bon fonctionnement du service.

Nous rejoignons en ce sens une prise de position générale de l'Anact² (agence nationale d'amélioration des conditions de travail) dont nous citons ici un extrait « Le télétravail est une mesure de plus en plus plébiscitée par les salariés et les entreprises. Source de flexibilité pour les acteurs de l'entreprise, il permet de mieux articuler vie professionnelle et extra-professionnelle mais aussi de favoriser la qualité du travail. Toutefois, il ne s'improvise pas. Sa mise en place a besoin d'être organisée et discutée. Plusieurs éléments sont en jeu : les besoins de l'entreprise et la continuité des activités, le maintien d'une vie collective et le partage de l'expérience au travail, les besoins des salariés d'effectuer une partie de leurs temps de travail hors les murs de l'entreprise, etc. Pour ces raisons, il peut être particulièrement opportun de susciter une négociation collective à propos de l'organisation du télétravail. Celui-ci ne doit se faire ni au détriment des conditions de travail - et du risque d'isolement de certains salariés - ni sans tenir compte de la nature de l'activité dans laquelle est engagée l'entreprise. »

Se doter d'un tel référentiel gagnerait à être élaboré en interne de manière collective. Les règles et garanties à poser ne sont pas que juridiques. Elles sont directement en lien avec le sens et la mission du travail social.

² « 10 questions sur le télétravail » ANACT - ARACT