



SITUATION 1



COLLECTE DES DONNÉES, FINALITÉ DU TRAITEMENT ET MINIMISATION DES DONNÉES

Une travailleuse sociale reçoit Camille P. pour l'aider à compléter une demande de logement social.

Au cours de l'entretien elle recueille des informations qui ne sont pas strictement liées à la demande de logement mais qui donnent une vision élargie de la situation sociale Camille P. et de sa famille (maladie chronique, violences). Elle pense notamment à l'établissement d'une demande d'allocation dont certaines de ces informations seront utiles pour remplir le dossier à l'avenir.

- > En a-t-elle le droit ?
- > Doit-elle collecter uniquement les données nécessaires à la démarche pour laquelle la professionnelle et la personne concernée se sont mises d'accord ?
- > Comment concilier l'évaluation globale de la situation de la personne, sa demande explicite et le respect du Règlement Général de Protection des Données (RGPD) ?
- > Que faire des informations non nécessaires mais communiquées spontanément par la personne concernée ?





SITUATION 2



COLLECTE DES DONNÉES, CONSENTEMENT

Une assistante sociale de polyvalence reçoit Matthieu pour une demande d'aide financière. Celui-ci est sans emploi et a des difficultés à payer son loyer. La professionnelle l'aide dans ses démarches et saisit les différentes informations liées à la situation sociale de Matthieu dans le logiciel du service social (coordonnées, adresse, âge, situation maritale, revenu, situation d'emploi). Quelques mois plus tard, Matthieu reçoit un SMS du service social pour l'inviter à un atelier de «remobilisation et confiance en soi». Le même SMS a été envoyé à toutes les personnes ayant fréquenté le service social, qui sont à la fois isolées et sans emploi depuis 6 mois. Matthieu est très étonné car il n'a rien demandé et contacte l'assistante sociale pour lui faire part de son mécontentement.

> **L'assistante de service social aurait-elle dû préciser à Matthieu qu'il pouvait être recontacté par le service social ? Au risque de faire peur à l'utilisateur ?**

> **Aurait-elle dû lui indiquer la manière dont les données collectées sont conservées (où? durée? suppression? utilisation?)**





SITUATION 3



CONSERVATION DES DONNÉES

Bientôt les vacances! Anne, assistante sociale, profite de ce dernier jour pour trier ses dossiers et ranger son bureau. Elle se demande quoi faire des informations personnelles des usagers dont l'accompagnement est terminé.

- > Les archiver ? Si oui : comment, où, combien de temps ?
- > Les effacer de l'ordinateur ?
- > Jeter ses documents papier dans sa corbeille de bureau ?
- > Les détruire avant de les jeter ?





SITUATION 4



CONSERVATION DES DONNÉES

Une assistante sociale qui travaille dans un centre d'évaluation pour enfants et adolescents présentant des troubles du développement et du comportement utilise le dossier des bénéficiaires qui est enregistré sur l'ordinateur principal de son service. Dans ce centre, les visites d'évaluation et de réévaluation ont souvent lieu après quelques années, au fur et à mesure que le développement de l'enfant ou de l'adolescent progresse. Selon la réglementation en vigueur, les données relatives aux bénéficiaires doivent être détruites au bout de 5 ans. En recherchant le dossier électronique du bénéficiaire, elle ne parvient pas à trouver les informations.

- > **Vers qui l'assistante de service social peut-elle se renseigner ?**
- > **Est-il possible de conserver une copie du dossier papier ? Est-ce possible de supprimer le dossier électronique ?**
- > **Le centre a-t-il mis en place des procédures ? Existe-il un système mis en place par le centre pour les dossiers des bénéficiaires qui ne sont plus actifs mais doivent être conservés jusqu'à leur destruction ?**





SITUATION 5

SÉCURITÉ DES DONNÉES



Valérie, travailleuse sociale, range dans son armoire (qui ne ferme pas à clés) des dossiers comprenant des notes personnelles sur certaines familles qui font l'objet d'un signalement aux services sociaux pour mauvais traitement auprès de leurs enfants. Elle se demande si elle doit prendre des mesures supplémentaires pour mieux sécuriser ce type de dossier.

- > Existe-t-il des normes de sécurité pour la conservation des données ?
- > Où peut-elle trouver l'information ? A qui peut-elle demander conseil ?
- > Quels types de mesures pourraient mettre en place Valérie pour s'assurer que les dossiers contenant des données personnelles ne soient pas accessibles au plus grand nombre ?





SITUATION 6

DONNÉES SENSIBLES



Une animatrice d'un centre socioculturel organise des activités avec les familles du quartier, pour favoriser le lien social avec les habitants. Au cours d'une activité, une femme lui raconte son parcours migratoire. Elle a fui son pays d'origine car elle avait peur d'être arrêtée comme plusieurs membres de son syndicat. C'est la première fois qu'elle se confie, jusque-là elle assistait aux activités mais restait en retrait. L'animatrice pense qu'elle pourrait peut-être bénéficier d'une protection par le droit d'asile, ce qui lui permettrait de stabiliser sa situation. S'agissant de données sensibles, la professionnelle se demande quelles précautions prendre.

- > **Quelle est la procédure mise en place par sa structure ?**
- > **Quelles informations consigner dans son dossier ?**
- > **Peut-elle collecter les informations nécessaires ?**
- > **Doit-elle l'orienter vers une structure adaptée, au risque que la jeune femme ne s'y rende pas ?**
- > **Comment transmettre les informations collectées à l'association ?**





SITUATION 7

DONNÉES SENSIBLES



Une assistante sociale reçoit Karine pour l'aider à remplir un dossier de demande de logement. Au cours de l'entretien, Karine évoque son état de santé et le fait qu'elle souffre d'une pathologie chronique nécessitant des soins réguliers et engendrant une certaine fatigabilité. C'est un élément important à prendre en compte pour l'accès à un logement adapté à sa pathologie. S'agissant de données sensibles, l'assistante sociale demande quelles précautions prendre.

- > **Quelle est la procédure mise en place par sa structure ?**
- > **Quelles informations consigner dans son dossier numérique ?**
- > **Qui a accès au dossier numérique ?**
- > **Peut-elle préciser la pathologie ? Ou uniquement les conséquences pertinentes et utiles pour le dossier ?**
- > **Quels éléments d'information peut-elle transmettre à ses partenaires et sous quelles conditions et/ou sous quelle forme ?**





SITUATION 8

DONNÉES SENSIBLES



Un assistant social reçoit de la part de Maria une demande écrite de maintien de la mesure de protection spéciale après avoir atteint l'âge de 18 ans (demande de contrat jeune majeur en France).

Afin de lui rappeler le cadre de cette mesure et son fonctionnement, Maria est informée de ses droits et responsabilités, avec une description notamment du cadre d'accompagnement social qui y serait attaché (planification et fourniture des services de type résidentiel). Y est prévu un plan individualisé de protection, indiquant le type et la fréquence du suivi ainsi qu'une réévaluation périodique des progrès enregistrés, des décisions et des interventions spécialisées proposées, ainsi que de la durée du contrat qui lierait Maria au service concerné.

- > **L'assistant social a-t-il le droit de connaître les données personnelles de la personne accompagnée et de les inscrire dans un dossier social dématérialisé ?**
- > **L'assistant social est-il en droit de vérifier la véracité des informations reçues du bénéficiaire ?**
- > **Est-il en mesure d'utiliser des données anonymisées dans le but d'élaborer des statistiques pour maintenir la base de données en vue de développer des services sociaux adaptés aux besoins recensés ?**
- > **Quelles sont les informations personnelles que les services sociaux sont autorisés à collecter ?**
- > **Quels sont le mode et le niveau d'information adaptés au bénéficiaire l'éclairant sur les professionnelles qui vont avoir accès à son dossier personnel ?**





SITUATION 9

DONNÉES SENSIBLES



Andrea, assistante sociale dans un centre résidentiel pour mineurs, est contactée par le représentant d'une société multinationale qui souhaite soutenir les jeunes accueillis en leur offrant des cadeaux sous forme d'articles d'hygiène et de vêtements. Dans le cadre de cette activité de 'sponsoring', cette société souhaiterait obtenir, de l'assistante sociale, l'accord que soit publiées dans la presse des photos de l'activité menée au centre, ainsi que des éléments sur l'âge des enfants.

- > **Les activités de type sponsoring d'entreprises privées commerciales sont-elles possibles dans le cadre d'un centre éducatif accueillant des mineurs ?**
- > **Quelles questions sur la diffusion de données personnelles cela pose-t-il en termes notamment de droit à l'image ?**





SITUATION 10

DONNÉES SENSIBLES



Miruna, une personne en situation de vulnérabilité sociale, souhaite déposer une demande d'aide au chauffage pour l'hiver. L'assistante sociale qui l'aide à remplir la demande l'informe que, dans le cadre de cette requête, il y a également un accord à compléter pour le traitement des données. La prise en compte de la demande est conditionnée par la signature de ce document.

- > **A quoi s'expose la personne qui refuserait de compléter ce document ?**
- > **L'assistante sociale doit-elle et peut-elle systématiquement dédier un temps pour expliquer le traitement des données et leur utilisation ? Que risque-t-elle si elle ne le fait pas par omission ou par manque de temps ?**





SITUATION 1

DROIT À LA DÉCONNEXION



Madame D. est une assistante de service social travaillant dans un centre d'action sociale. Elle a une charge de travail élevée et doit souvent gérer des situations d'urgence, telles que des cas de violence domestique, des expulsions imminentes, et des besoins urgents en matière d'hébergement. Un vendredi soir à 19h00, Madame D. a terminé sa journée de travail, elle rentre chez elle. À 20h00, elle reçoit un appel sur son téléphone professionnel d'une famille qui est en détresse car elle vient de recevoir un avis d'expulsion à effet immédiat pour le lundi matin (message vocal).

- > **Doit-elle rappeler la famille, pour lui éviter l'expulsion locative lundi matin ?**
- > **Doit-elle se mettre en contact avec les associations, services juridiques pour trouver une solution ?**
- > **A-t-on le droit à la déconnexion dans ce cas ?**





SITUATION 2



DÉCOUVRIR LES PRINCIPES DU DROIT À L'ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE

Sur une île isolée de 2500 habitants, Nicole, assistante de service social d'un centre communautaire, doit renouveler un dossier de prise en charge médicale, permettant à un usager d'avoir des ressources. Le réseau de communication et l'internet dysfonctionnent régulièrement et la distance avec les infrastructures urbaines complique les démarches administratives des habitants de l'île.

- > Comment Nicole peut-elle surmonter cet obstacle géographique ?
- > Quelles seraient les solutions pour renforcer l'accès aux services essentiels pour les habitants de l'île ?
- > Comment améliorer le réseau de communication ? Qui l'assistante sociale pourrait-elle alerter sur ses difficultés ?





SITUATION 3



ACCOMPAGNEMENT AU MANIEMENT NUMÉRIQUE

Une assistante sociale travaillant dans un centre communautaire envoie souvent des courriels aux personnes qu'elle accompagne pour prendre rendez-vous ou pour les informer de l'avancement d'une demande. Il arrive que certaines d'entre elles ne trient ou ne vident pas leur boîte de réception de mails, empêchant ainsi que de nouveaux courriels ne leur parviennent. L'assistante sociale ne reçoit aucune réponse de la part des bénéficiaires concernés, ce qui a pour effet d'accumuler les dossiers en suspens.

- > **Comment repérer et prévenir les bénéficiaires qui sont concernés ?**
- > **Quel(s) soutien technique(s) pourraient être mis en place pour aider l'assistante sociale et les usagers avec leur problème numérique ?**
- > **L'assistante sociale dispose-t-elle d'autres moyens de communication alternatifs lorsque les courriels ne sont pas lus ou restent sans réponse ?**
 - > **Comment les usagers sont-ils informés de l'importance de maintenir leur boîte mail avec un espace de stockage suffisant ?**
 - > **Quelles autres plateformes de communication pourraient être utilisées pour réduire la dépendance aux courriels ?**



Netiquettes : pour des usages éthiques des réseaux sociaux numériques



SITUATION 1



ACTEURS ET RÔLES DANS LA COMMUNICATION EN TRAVAIL SOCIAL SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Une assistante sociale dans un centre d'aide générale pour l'Etat (service public), communique avec les bénéficiaires par l'intermédiaire de l'application WhatsApp. Ils envoient régulièrement des documents officiels pour transmettre leurs informations. Cette pratique est presque encouragée par les supérieurs car le mail ne fonctionne pas avec toute une catégorie de la population, trop compliqué à utiliser. Au quotidien, Whatsapp se révèle plus efficace.

- > Les différents acteurs sont-ils de même niveau de responsabilité ?
- > Qui a pris les décisions concernant l'usage de ce réseau social ?
- > Quels sont les atouts et inconvénients de ce type de réseau pour ce type de communication ?



Netiquettes : pour des usages éthiques des réseaux sociaux numériques



SITUATION 2



ACTEURS ET RÔLES DANS LA COMMUNICATION EN TRAVAIL SOCIAL SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Dans un centre ouvert pour 12-18 ans, l'éducatrice et les jeunes communiquent en message privé via l'application Instagram. Par ce moyen de communication, les jeunes, pour toute une série d'éléments (demandes d'infos, renseignements sur les activités, comportements à avoir par rapport à certaines thématiques), envoient des messages directement vers le compte privé de l'éducatrice. Un jour, alors que l'éducatrice est en vacances, elle reçoit un message d'une jeune disant qu'elle n'en peut plus, qu'elle envisage de se défenestrer. Elle veut vraiment en finir.

- > La responsabilité professionnelle de l'éducatrice est-elle engagée ?
 - > Une séparation entre la vie professionnelle et la vie privée sur les réseaux sociaux est-elle réfléchie ?
 - > Existe-il un cadre de référence dans l'institution et à l'échelle de l'organisation qui garantisse la distinction entre les deux sphères ?
 - > Qu'aurait pu mettre en place l'éducatrice, préalablement ?



Netiquettes : pour des usages éthiques des réseaux sociaux numériques



SITUATION 3



NETIQUETTE

Dans une institution résidentielle pour personnes porteuses de handicap, une multitude de canaux de communication ont été mis en place. Un compte facebook, une page internet, une page Instagram et plusieurs groupes messenger distincts pour échanger entre professionnels, avec des partenaires et avec les bénéficiaires (très en demande de communiquer en utilisant les réseaux sociaux). Ces outils permettent de communiquer entre collègues pour s'envoyer des comptes-rendus quotidiens de la vie du centre , avec les familles pour envoyer des photos des activités avec les résidents, avec le grand public pour visibiliser le dynamisme du Centre, avec les résidents pour un groupe de diffusion de blagues et anecdotes. Cependant, les professionnels (assistants sociaux et éducateurs) sont un peu perdus dans la gestion de ces outils diversifiés et de leurs usages.

> **Est-il pertinent de démultiplier les canaux ?**

> **Comment réguler cette communication ?**

> **Quels types de communication sont les plus adaptés pour chaque réseau social, et entre quels acteurs ces communications devraient-elles se faire ?**

> **Que mettre en place pour optimiser les communications et les réseaux (pistes concrètes) ?**



Netiquettes : pour des usages éthiques des réseaux sociaux numériques



SITUATION 4



ETHIQUE PROFESSIONNELLE

Dans un centre d'accueil pour sans-abris, une équipe de travailleuses sociales utilise Facebook pour diffuser des informations sur les services disponibles, partager des ressources communautaires et sensibiliser le public aux problèmes des personnes sans-abris. L'équipe utilise régulièrement la page Facebook du centre pour publier des mises à jour, des événements à venir et des histoires de réussite de personnes aidées par le centre.

- > **Quels sont les repères légaux auxquels les travailleurs sociaux doivent-ils se référer dans ce type de communication ?**
- > **Facebook est-il un canal de communication approprié pour diffuser des informations sur les services du centre et sensibiliser le public aux problèmes des sans-abris ?**
- > **Quelles implications l'utilisation de Facebook peut-elle avoir en termes d'éthique professionnelle pour les travailleuses sociales ?**



Netiquettes : pour des usages éthiques des réseaux sociaux numériques



SITUATION 5



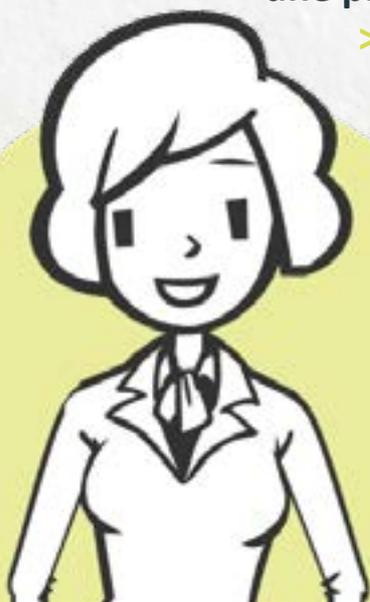
LIMITES DE LA PRÉSENCE EN LIGNE PROFESSIONNELLE SUR TIKTOK

Dans une association de soutien aux jeunes en difficulté, les travailleuses sociales sont encouragées à être présentes sur les réseaux sociaux pour renforcer leur visibilité et sensibiliser le public aux enjeux liés à la jeunesse. Une des éducatrices commence à créer des vidéos sur TikTok, où elle partage des anecdotes de son travail quotidien, incluant des descriptions anonymisées de certaines situations qu'elle rencontre avec les jeunes qu'elle accompagne. Bien que les vidéos ne mentionnent pas de noms ou de détails précis, certains de ses collègues craignent que ces publications puissent permettre de deviner l'identité des jeunes ou révéler des informations sensibles sur leur vie.

> **Comment déterminer la frontière entre le partage professionnel et la confidentialité des bénéficiaires sur une plateforme aussi publique que TikTok ?**

> **Est-il approprié de partager des anecdotes de travail sur TikTok, même de manière anonymisée ?**

> **Quels protocoles devraient être mis en place pour s'assurer que les publications sur les réseaux sociaux respectent la confidentialité des bénéficiaires ?**



Netiquettes : pour des usages éthiques des réseaux sociaux numériques



SITUATION 6



UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX POUR LA VEILLE PROFESSIONNELLE

Une travailleuse sociale dans une association de soutien aux femmes victimes de violence domestique suit des groupes fermés sur Facebook et LinkedIn pour rester informée des meilleures pratiques et des nouvelles approches en matière d'accompagnement. Cependant, elle commence à partager des extraits de ces discussions sur son profil personnel pour sensibiliser son réseau. Certaines informations qu'elle partage peuvent être interprétées comme des conseils spécifiques, bien que hors de leur contexte d'origine.

- > Est-il approprié d'utiliser des réseaux sociaux personnels pour partager des informations professionnelles ?
- > Comment distinguer les partages à but de veille professionnelle et les communications qui pourraient être perçues comme des conseils non professionnels ?
 - > Quels sont les risques éthiques associés à l'utilisation des réseaux sociaux à des fins de sensibilisation ?
 - > Quelles directives ou recommandations pourraient être mises en place pour clarifier l'utilisation des réseaux sociaux dans ce contexte ?





SITUATION 1

DONNÉES PERSONNELLES



Marie, travailleuse sociale, accompagne Sylvie, une jeune femme de 25 ans qui a récemment perdu son emploi et fait face à des difficultés financières. Lors d'une rencontre, Sylvie confie à Marie qu'elle a des problèmes de santé mentale et prend régulièrement des antidépresseurs. Elle demande à Marie de ne pas mentionner ces informations dans son dossier, car elle craint que cela nuise à ses chances de retrouver un emploi.

Dilemme éthique

D'un côté, Marie a le devoir de respecter la vie privée et la confidentialité des informations de Sylvie. D'un autre côté, en omettant ces informations importantes sur la santé de Sylvie, Marie pourrait ne pas être en mesure de lui offrir les meilleurs services et le soutien dont elle a besoin.

> Quelle serait votre approche pour résoudre ce dilemme tout en respectant les droits et les besoins de Sylvie ?





SITUATION 2

ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE



Léa, travailleuse sociale, accompagne Mathieu, un jeune homme de 20 ans qui vit dans un foyer pour jeunes en difficulté sociale. Au cours d'un entretien, Mathieu explique à Léa qu'il rencontre des difficultés pour suivre sa formation en ligne et pour rester en contact avec ses proches, car le foyer ne lui fournit pas d'accès à un ordinateur ni à Internet. Mathieu se sent très isolé et frustré de ne pas pouvoir bénéficier des mêmes outils numériques que ses camarades.

Dilemme éthique

D'un côté, le foyer a pour mission de fournir un logement, un encadrement et un soutien aux jeunes en difficulté, mais n'a pas nécessairement les moyens budgétaires pour équiper chaque résident en matériel informatique. D'un autre côté, priver Mathieu d'un accès numérique peut s'avérer être une forme d'exclusion sociale et nuire à son bien-être, son éducation et son insertion.

> Quelles solutions pourriez-vous proposer qui permettraient à Mathieu d'avoir accès à l'équipement et à la connexion numérique dont il a besoin, tout en respectant les contraintes du foyer ?





SITUATION 3



NETIQUETTE ET RÉSEAUX SOCIAUX

Lucie, jeune travailleuse sociale, accompagne Léa, une femme de 35 ans qui souhaite retrouver un emploi. Lors d'une séance de préparation à l'entretien d'embauche, Léa demande conseil à Lucie sur la manière de bien utiliser les réseaux sociaux professionnels. Léa explique qu'elle a supprimé son compte Facebook personnel par souci de confidentialité, mais hésite à créer un profil LinkedIn pour se mettre en valeur auprès des recruteurs.

Dilemme éthique

L'utilisation des réseaux sociaux peut être un outil précieux pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes accompagnées. Cependant, cela soulève des questions éthiques sur le respect de la vie privée, la protection des données personnelles et l'image que les usagers veulent donner d'eux-mêmes. Lucie doit s'assurer de conseiller Léa de manière éthique et responsable.

> Comment pourriez-vous accompagner Léa dans la création et la gestion de son profil LinkedIn tout en préservant son droit à la vie privée et son image ?





SITUATION 4



DÉONTOLOGIE

Fatima, travailleuse sociale expérimentée, accompagne Kévin, un jeune homme de 22 ans qui a récemment intégré un programme d'insertion professionnelle. Lors d'un entretien, Kévin confie à Fatima qu'il a reçu une proposition d'emploi intéressante dans une entreprise locale, mais qu'il hésite à l'accepter car il craint que son casier judiciaire, dû à des délits commis par le passé, ne nuise à ses chances d'être embauché.

Dilemme éthique

D'un côté, Fatima a le devoir d'accompagner Kévin dans la recherche d'un emploi stable et épanouissant, en valorisant ses compétences et en l'aidant à surmonter les obstacles liés à son passé. D'un autre côté, elle se demande s'il est éthique de conseiller à Kévin de dissimuler son casier judiciaire aux recruteurs, ce qui pourrait être considéré comme une forme de tromperie.

> Quelle posture éthique adopteriez-vous pour accompagner au mieux Kévin dans cette situation délicate tout en respectant les principes déontologiques du travail social ?

