

## Observations de la fédération Citoyens & Justice relatives au futur logiciel Parcours SP/SAH

La Fédération Citoyens et Justice a été conviée les 12 et 21 février 2019 à participer à un groupe de travail relatif au futur logiciel commun secteur public et secteur associatif de l'activité financée par la Protection Judiciaire de la Jeunesse. Ce groupe de travail devait permettre de mettre en exergue les besoins, attentes et contraintes « irritants » des personnels de terrain vis-à-vis d'un logiciel commun retraçant le parcours exhaustif du jeune au pénal. Les alternatives aux poursuites hors réparation pénale et l'assistance éducative doivent intégrer Parcours dans un deuxième temps grâce au raccordement de Cassiopé.

La **Fédération Citoyens & Justice** a pointé durant ces ateliers la nécessité que cet outil intègre au plus vite le parcours en assistance éducative du jeune et a salué la possibilité de pouvoir échanger par son intermédiaire des informations respectant à la fois le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et le partage d'informations à caractère secret.

Pour la fédération, la connaissance du parcours du jeune est un apport important pour une prise en charge la plus adaptée possible à sa problématique. Néanmoins, il faudra veiller à ce que ce nouvel outil n'alourdisse pas davantage le travail de terrain au risque de le rendre inutilisable car renseigné de manière trop parcellaire, notamment dans les petits services de moins de 3/4 ETP comme c'est trop souvent le cas en réparation pénale.

Afin de pouvoir recueillir et transmettre à la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse, les réactions des adhérents du réseau de Citoyens et Justice en s'appuyant sur tous les métiers impactés par la création de ce futur logiciel, la présentation du projet Parcours a été proposée à l'ordre du jour de la **Commission Nationale Justice des enfants et des Adolescents qui s'est tenue les 18 et 19 mars 2019 à Bordeaux** mais aussi à celui du **groupe de travail d'échanges de pratiques des éducateurs de la partie Nord de la France qui s'est réuni le 22 mars 2019 à Pantin**.

Ainsi, différents corps de métiers (éducateurs, chefs de service, directeurs de service, directeurs de pôle et d'association), ont pu livrer leurs attentes mais aussi leurs craintes et les contraintes que la création de ce nouveau logiciel serait susceptible de provoquer en cas de non prise en compte des spécificités propres au travail éducatif et au secteur associatif.

En effet, la présentation de ce nouveau projet a suscité de la part des personnes présentes à ces deux instances des attentes, mais aussi de vifs débats et de fortes inquiétudes tant d'un point de vue de la sécurisation des informations dans le cadre du partage d'informations à caractère secret et du droit à l'oubli pour l'utilisateur, que de l'augmentation des tâches administratives et des moyens accordés pour l'accompagnement au changement. La problématique des logiciels associatifs performants et onéreux déjà déployés dans certaines associations a également été pointée du doigt de manière extrêmement forte.

## **Un logiciel SP/SAH retraçant le parcours du jeune : Une fausse bonne idée pour certains éducateurs !**

Certains éducateurs craignent que l'accès au parcours exhaustif du jeune ne fausse leur approche. Ils indiquent préférer découvrir sa problématique à travers le seul prisme de la procédure en cours et des propos tenus en entretien. Pour eux, les suivis institutionnels du jeune apparaîtront forcément, s'ils existent, dès la première rencontre.

Par ailleurs, pour les jeunes qui ne souhaiteraient pas raconter leur histoire, le fait qu'elle soit déjà retracée dans un logiciel informatique est vécu comme une violation de leur intimité et pourrait avoir des conséquences néfastes sur la création du lien nécessaire au travail éducatif.

**A l'inverse**, d'autres travailleurs sociaux mettent en exergue tout l'intérêt d'avoir accès au parcours exhaustif du jeune et se font suffisamment confiance pour faire la part des choses, entre les écrits d'un côté, qu'ils ne sont absolument pas obligés de consulter dans leur intégralité, et la relation éducative de l'autre.

Par ailleurs, pour ces mêmes éducateurs, si les jeunes indiquent souvent au cours du premier entretien leur suivi institutionnel, ils peinent parfois à situer le service et leur éducateur référent.

Ainsi, l'accès au parcours du jeune offre la possibilité de se mettre facilement en contact avec son éducateur référent. La consultation des données dans leur ensemble permettra, le cas échéant, d'éclairer leur approche éducative. Ce sera à l'éducateur de juger de l'utilité de prendre certains renseignements au cas par cas.

## **La consultation du dossier du jeune et l'envoi du rapport de fin de mesure par Internet.**

La possibilité de consulter la procédure en cours directement depuis le service est positive pour les éducateurs et chefs de service qui pointent la perte de temps en déplacement et prises de notes au sein des juridictions. En revanche l'envoi du rapport de fin de mesure via le logiciel Parcours leur fait craindre une perte de contact avec les juges et procureurs. S'ajoute à cette perte de lien, la numérisation d'un rapport facilement accessible et qui ne paraît pas présenter suffisamment de garanties en matière d'accessibilité.

Les adhérents dans leur grande majorité veulent donc pouvoir envoyer leur rapport directement à la juridiction sans intermédiaire.

### Questions des adhérents

- ✓ *Les juges des enfants et les procureurs auront-ils un accès à Parcours ? et si oui à quelle échéance ? Lors du lancement de la première phase ? lors de la deuxième phase ?*
- ✓ *Quels sont les personnels et dans quels cas de figure, les rapports de fin de mesure peuvent-ils être consultés ? Quelles sont les garanties ?*

### **Le droit à l'oubli et des usagers à consulter**

De nombreux adhérents se sont interrogés sur la notion du droit à l'oubli et de l'effacement des données dans le logiciel informatique.

La fédération a rappelé que les mesures enregistrées actuellement dans les logiciels de suivi d'activité (GAME et Images) renseignés par le secteur public s'effaçaient automatiquement 3 ans après leur clôture et que la fiche nominative du jeune disparaissait en même temps que la dernière mesure.

Par ailleurs, plusieurs de nos membres ont indiqué qu'il serait primordial d'interroger les usagers sur la création de ce nouveau logiciel qui concerne en tout premier lieu, les mineurs et leurs familles. N'est-il pas envisageable de créer un comité des usagers ?

### Questions des adhérents

- ✓ *Quelles seront les règles en vigueur d'effacement des données dans Parcours ?*
- ✓ *Avez-vous envisagé d'interroger les jeunes et les familles pris en charge ?*

### **Préconisation de Citoyens et Justice**

- ✓ *Créer un comité des usagers*

### **Un juste équilibre entre les tâches administratives et les missions éducatives**

La majorité des éducateurs se disent inquiets de l'augmentation de leurs tâches administratives qui empiètent déjà trop sur leur mission éducative. L'arrivée de ce nouveau logiciel et avec lui de l'obligation de remplir des renseignements sur le parcours du jeune ou sur la mesure en tant que telle en lien avec de futurs indicateurs a suscité de vives inquiétudes.

### Question des adhérents

- ✓ *Comment allez-vous procéder pour trouver le juste équilibre entre la nécessité de créer des suivis statistiques quantitatifs et qualitatifs sans alourdir la charge de travail administratives des salariés sur le terrain et ce au détriment de la mission éducative ?*

## **La formation, l'accompagnement au changement et l'adaptabilité des logiciels**

Les cadres des associations ont indiqué pour leur part la nécessité d'accompagner l'installation de ce nouveau logiciel par des temps de formation et des temps d'accompagnement au changement que la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse devra prendre en compte d'un point de vue financier ou organisationnel.

Par ailleurs, quid des logiciels internes déjà financés par les associations regroupant les différentes missions, financeurs et partenaires et qui ont généré beaucoup de frais (coût du logiciel, formation, accompagnement au changement). Ces logiciels ne pourront pas être remplacés par Parcours qui sera donc un logiciel supplémentaire pour de nombreuses associations.

Il ne faudrait pas que la fin des doubles saisies dans le secteur public se solde par la création d'une double saisie dans le SAH.

### Préconisation de Citoyens et Justice

- ✓ *Se rapprocher des principaux logiciels associatifs de comptabilité et de gestion pour trouver des solutions sécurisées de transmission des données en entrée ou en sortie afin que les données intégrées au logiciel interne des associations puissent être intégrées facilement dans Parcours.*

## **Augmentation du temps de secrétariat.**

Les possibles doubles saisies, les transferts de données et la création de renseignements complémentaires sur le parcours du jeune vont générer du travail supplémentaire dans les établissements et services. Ce temps de travail doit être calculé et financé.

Les informations financières et de structuration juridique des établissements et des services sont aujourd'hui renseignées par le SP.

### Question des Adhérents :

- ✓ *Qui demain renseignera les données financières et de structuration juridique ?*

### Préconisations de Citoyens et Justice

- ✓ *Faire précéder l'installation de Parcours dans les établissements et services du SAH d'une étude sur le temps de travail nécessaire à la saisie des informations supplémentaires par le secrétariat et les éducateurs afin de doter les services de moyen supplémentaire, le cas échéant.*
- ✓ *Organiser les différentes saisies du SAH entre le SP et le SAH. Les données financières et de structuration juridique des services doivent rester en DIR lorsqu'elles relèvent des arrêtés préfectoraux et des associations lorsqu'elles relèvent de leur organisation interne (changement de siège, tel. etc.)*

### **Parcours, quel document, quelle possibilité ? et à quelle échéance ?**

Les adhérents de Citoyens et Justice ont posé beaucoup de questions pratiques sur les types de documents accessibles dans le futur logiciel Parcours.

#### Questions des Adhérents :

*Les éducateurs pourront-ils disposer du document unique de personnalité au sein de Parcours, et si oui à quelle échéance ?*

*Les éducateurs pourront-ils disposer des rapports de fin de mesure des autres mesures en cours ou terminées au sein de Parcours y compris rapport RRSE et si oui à quelle échéance ?*

*Les éducateurs pourront-ils disposer des éléments de la procédure en cours, et si oui à quelle échéance ?*

*Le DIPEC doit-il être intégré à Parcours ? et si oui avec quel droit de consultation sachant que ce document est censé être strictement confidentiel.*

### **Courrier CNIL**

Le courrier actuellement en vigueur dans Images pour les jeunes suivis par le SAH n'informe le jeune et sa famille que de l'enregistrement des données nominatives dans le logiciel du secteur public sans information sur les logiciels internes du SAH, mettant les associations en infraction vis-à-vis de la CNIL.

La fédération préconise donc l'élaboration d'un courrier CNIL SP/SAH dans Parcours qui devra tenir compte des renseignements inscrits par les deux secteurs public et associatif.

Il est également possible d'inscrire cette information CNIL au sein des DIPC permettant de résoudre facilement cette problématique et de ne pas multiplier les documents souvent incompris et sources d'inquiétude pour les jeunes et leur famille tant dans le SAH que dans le SP.

Pour les mesures en carence qui ne permettent pas l'élaboration d'un DIPC mais qui créent néanmoins une fiche nominative dans Parcours, il pourrait être envisagé la création d'un courrier commun.

### *Préconisations de Citoyens et Justice*

- ✓ *Intégrer au DIPC, l'information CNIL,*
- ✓ *Créer un document commun SAH/SP, information CNIL pour les mesures en carence.*