

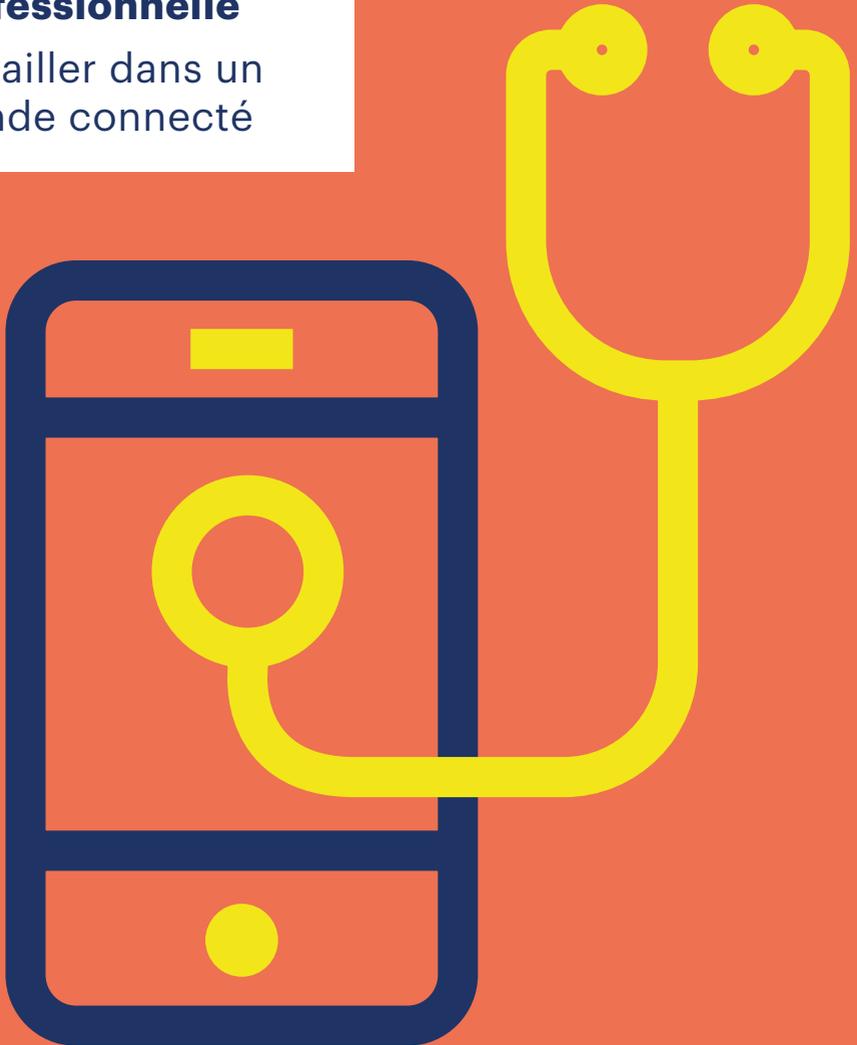
Anfh

Association nationale
pour la formation permanente
du personnel hospitalier

CLÉS DE SAVOIRS #05 / MIDI-PYRÉNÉES

Usages numériques et éthique professionnelle

Travailler dans un
monde connecté



SOMMAIRE

Repères : atouts et dangers des outils numériques	p. 4
Les bonnes pratiques du numérique	p. 7
Pour un meilleur usage du numérique en situation professionnelle	p. 10
Implications juridiques et pratiques de l'usage intensif des supports numériques	p. 11
Ressources	p. 12

CLÉS DE SAVOIRS #05

FÉVRIER 2021

Directeur de la publication :

Jean-Philippe Darin

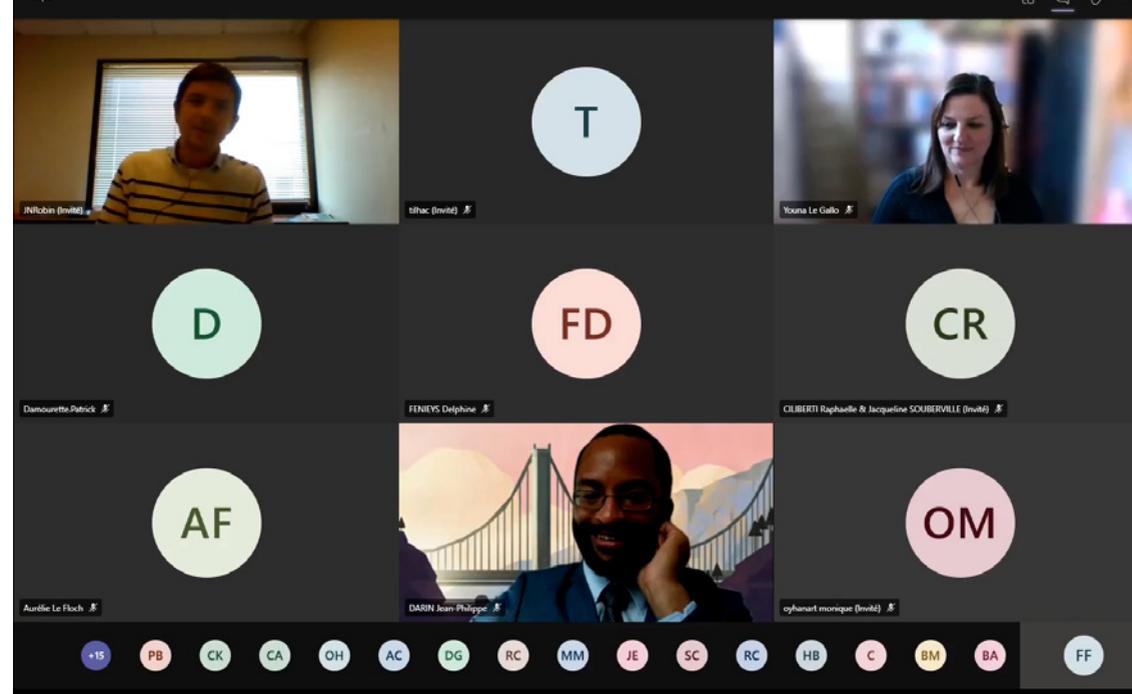
Conception & rédaction :

agence Kogito

Illustrations : Philippe Tastet

Réalisation : Supersoniks

**Nos remerciements
à tous les participants,
intervenants, prestataires
et organisateurs pour leur
contribution au succès de cette
visioconférence à revivre ici
<https://youtu.be/-EV1nZbKUBA>.**



ÉTHIQUE ET NUMÉRIQUE : UNE JOURNÉE POUR EN PARLER

Le 26 novembre 2020, l'ANFH Midi-Pyrénées organisait une journée d'étude en visioconférence dédiée aux questions éthiques liées à l'usage des outils numériques.

Dans le contexte actuel de crise sanitaire, les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux ont de plus en plus recours à ces outils qui facilitent l'accès aux soins comme le travail à distance. Comment garantir leur usage dans les meilleures conditions pour assurer le respect de la vie privée, la sécurité des données ou encore préserver la santé psychique des utilisateurs du numérique ?

À l'occasion de cette journée, des agents des secteurs sanitaire et médico-social ont pu poser toutes leurs questions à deux experts du sujet. Des repères, des bonnes pratiques et des recommandations ont également été formulés pour accompagner les agents et les établissements dans l'utilisation intensive de ces outils.

Ce magazine reprend l'essentiel des idées-forces de la journée.



REPÈRES : ATOUTS ET DANGERS DES OUTILS NUMÉRIQUES

PAR YOUNA LE GALLO, consultante ingénieure pédagogique (Solialab), spécialiste des usages du numérique en situation professionnelle

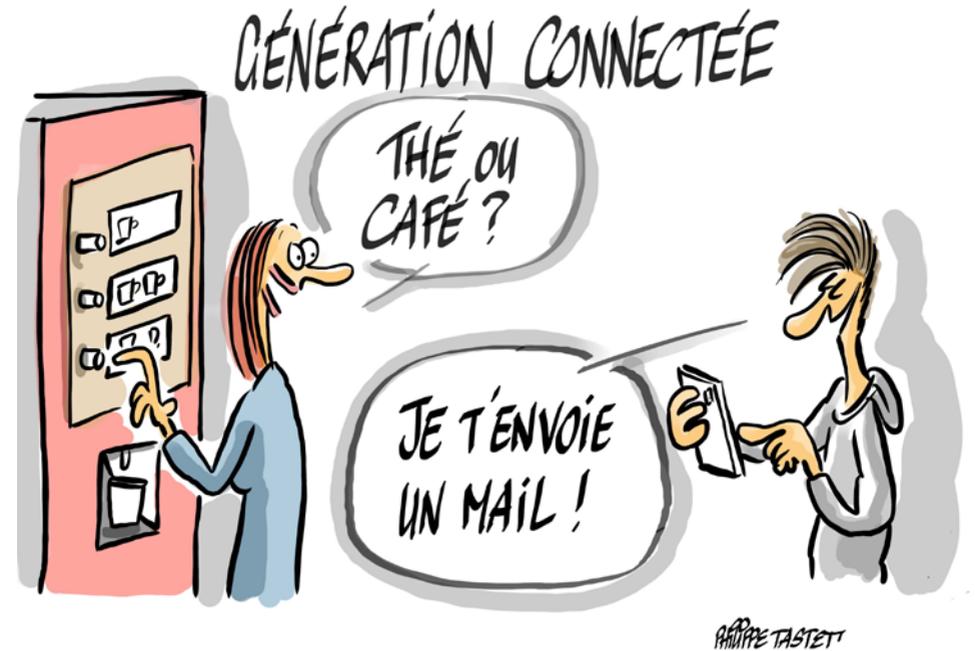
Au-delà de leur simplicité d'utilisation et du fait qu'ils facilitent la communication, les outils numériques ont des effets moins positifs pour leurs usagers : difficultés de concentration, rapport au temps bousculé, effacement des limites entre vie professionnelle et vie privée... Le point sur les avantages et les inconvénients de ces technologies de notre quotidien.

LE NUMÉRIQUE OMNIPRÉSENT DANS NOS VIES

De nombreux usagers du numérique admettent que consulter leur téléphone portable est la première chose qu'ils font le matin au réveil et le soir avant de se coucher. Pendant la journée, certains le consultent environ 200 fois. Comment expliquer une telle omniprésence des outils numériques dans nos vies ? Leurs nombreux atouts les rendent particulièrement attractifs : communication en temps réel ou, au contraire, asynchrone (la personne contactée répond quand elle le souhaite), grande quantité d'informations accessible, abolition des distances, etc. Leur souplesse et leur facilité d'utilisation, voire leur universalité technique, participent aussi à réduire les inégalités liées, par exemple, aux difficultés à s'exprimer à l'écrit.



"30 % DES CADRES RECONNAISSENT NE PAS AVOIR LE TEMPS DE RÉFLÉCHIR EN RAISON DE SOLLICITATIONS NUMÉRIQUES PERMANENTES"



DES RISQUES RÉELS POUR LA SANTÉ PSYCHIQUE

Toutefois, les outils numériques peuvent provoquer des formes d'addiction, notamment si la personne concernée par un usage excessif vit recluse avec une interruption totale de ses liens sociaux directs. Les addictologues parlent de « nomophobie » (no mobile phobie) en cas de peur de se retrouver démunie de son téléphone, ou de *fear of missing out* (FOMO) à propos de la crainte de rater une information donnée en temps réel sur les réseaux sociaux. Cette anxiété est due à la peur de manquer une occasion d'interagir socialement, liée au mode d'action des réseaux sociaux sur le cerveau humain : fonctionnant sur le principe de l'économie de l'attention, ils activent en permanence le circuit de la récompense, le besoin d'appartenance à un groupe et de reconnaissance par les pairs, en lien avec l'estime de soi.

Statistiquement, les personnes en situation d'attente sortent leur téléphone au bout de 44 secondes en moyenne pour lutter contre la peur de s'ennuyer. Or, sans périodes d'inactivité apparente, stressé en permanence par les sollicitations numériques, le cerveau ne peut pas mémoriser correctement les informations, ni créer de liens entre elles, ni se projeter dans l'avenir : il attend sans cesse de la nouveauté, de façon compulsive. De manière significative, 30 % des cadres reconnaissent ne pas avoir le temps de réfléchir, en raison notamment de ces sollicitations permanentes.



CHIFFRES CLÉS

En 2020, on recense sur la planète quelque 4,5 milliards d'internautes. En France, 84 % des personnes de 2 ans et plus sont internautes et 71 % des Français se connectent quotidiennement, passant en moyenne 2 heures et 15 minutes par jour sur le réseau.



"RESTER VIGILANT DEVANT LE SENTIMENT D'URGENCE PERMANENTE ET L'ÉMIETTEMENT DE NOS JOURNÉES"

Sans être ni technophile, ni technophobe, il convient de prendre conscience de ces différents risques et de se souvenir que c'est l'être humain qui doit contrôler la machine, et non l'inverse !

UNE INTRUSION DANS L'ESPACE ET LE TEMPS DU TRAVAIL

Avec le numérique, des outils personnels peuvent faire irruption dans l'espace professionnel. Réciproquement, des problématiques de travail peuvent empiéter sur la vie privée, par exemple en cas de télétravail, avec un risque de surengagement en raison de l'effacement des limites horaires entre temps personnel et professionnel.

Si la présence des outils numériques dans les établissements sanitaires et médico-sociaux n'est aujourd'hui plus remise en cause, il faut rester vigilant devant le sentiment d'urgence permanente et l'émiettement de nos journées induit par leur usage. Qu'est-ce qui relève réellement de l'urgence, qu'est-ce qui est important sans être urgent, qu'est-ce qui n'est ni important, ni urgent ? Répondre à ces questions évite des tensions potentiellement à l'origine de risques psychosociaux voire, dans certains cas, préjudiciables à la sécurité des soins. En effet, l'utilisation intensive des outils numériques peut causer une hyperexcitation, un manque de sommeil mais aussi des troubles musculo-squelettiques ou d'autres pathologies liées à une sédentarité excessive.

LE POINT DE VUE DE...

Jean-Jacques Marfoisse, directeur général adjoint de l'ARS Occitanie

"La question de l'éthique est intrinsèque à toute innovation dans le secteur de la santé, à commencer par l'usage croissant du numérique. Cette journée thématique à distance est en phase avec l'actualité sanitaire des derniers mois, qui a joué un rôle de catalyseur sans précédent dans l'utilisation de ces technologies. De nombreuses questions se posent désormais de façon plus aiguë à travers certains conflits de valeurs et de principes : par exemple, le numérique augmente l'autonomie des personnes mais il peut aussi restreindre certaines de leurs libertés. Par ailleurs, c'est un outil facilitateur de l'accès aux soins mais il génère aussi des inégalités (fracture numérique) car il est plus difficile d'usage pour certains publics, en fonction notamment de leurs capacités cognitives ou de leurs possibilités de bénéficier d'une connexion internet de qualité."



LES BONNES PRATIQUES DU NUMÉRIQUE

PAR JEAN-NICOLAS ROBIN, avocat, docteur en droit pénal (cybercriminalité), consultant en technologies de l'information

Avec l'usage croissant des outils numériques, la gestion des données personnelles, le respect du secret professionnel et la confidentialité deviennent des enjeux omniprésents. Tour d'horizon des bonnes pratiques à adopter dans les établissements, à l'échelle individuelle et collective.

1. APPLIQUER LE DROIT À LA DÉCONNEXION

Tout agent devrait pouvoir faire valoir son droit à la déconnexion en se rendant indisponible numériquement, de manière temporaire. Cette démarche individuelle peut libérer des plages où l'on sera plus concentré et donc plus efficace dans son travail. Certes, cette pratique peut, dans un premier temps, être mal perçue par le reste de l'équipe. Cependant, au-delà de cette forme de pression sociale, la déconnexion temporaire peut aussi être l'occasion d'argumenter et de lancer le débat sur l'hyperconnexion, en incitant à plus de dialogue direct entre membres du personnel.

2. MIEUX GÉRER LES DONNÉES PERSONNELLES

En naviguant sur internet ou sur les réseaux sociaux, dans un contexte professionnel ou personnel, on laisse des traces de soi, de son identité, de sa personnalité voire de son intimité (ex. : état physique ou de santé, orientation sexuelle, relations amicales ou amoureuses). Ainsi, la protection des données personnelles se révèle nécessaire pour continuer d'utiliser sereinement ces médias, et elle est garantie comme un droit fondamental par la législation européenne par le biais du RGPD (règlement général sur la protection des données).

Au sein d'un établissement sanitaire ou médico-social, il est nécessaire d'obtenir le consentement des patients pour le recueil de données sensibles indispensables au suivi et à la continuité des soins, qui peuvent relever du domaine médical et/ou social et sont amenées à circuler entre les services. Cela permet d'assurer les soins dans la transparence et de créer un lien de confiance avec le patient. En cas de refus de communiquer les données personnelles, on ne peut obliger le patient à les fournir, mais on doit l'avertir que le protocole de soins ne pourra continuer d'être appliqué normalement sans ces informations indispensables.

Par ailleurs, en présence de patients vulnérables n'ayant pas conscience des implications de la divulgation de leurs données, ce consentement devra émaner de la personne de confiance chargée d'accompagner le patient.

3. RESPECTER LE SECRET PROFESSIONNEL, LES DEVOIRS DE RÉSERVE ET DE NEUTRALITÉ

Dans le contexte de l'utilisation intensive des outils numériques, il est parfois plus délicat pour les agents de respecter leurs devoirs de réserve et de neutralité. En effet, les réseaux sociaux sont propices à la divulgation des opinions personnelles, y compris pendant le temps de travail. Il convient donc de se montrer particulièrement vigilant sur ce que l'on peut ou ne peut pas dire publiquement. Pour cela, on pourrait s'inspirer des pratiques courantes en matière d'appartenance syndicale : pendant un mouvement de grève, les agents ont le droit d'afficher leurs revendications du moment que cela ne génère aucune atteinte à leur service.

Quant au secret professionnel, il demande que l'on fasse preuve de discrétion s'agissant des patients et de leur état comme du fonctionnement des services hospitaliers : les informations émanant du lieu de travail doivent y rester. Les divulguer par quelque moyen que ce soit (ex. : filmer un patient ou un service) peut également porter atteinte à la dignité humaine. Cependant, ce principe ne doit pas empêcher de lancer l'alerte en cas de dysfonctionnement dans un service ; le cas échéant, il est possible de révéler ce qui ne va pas sous couvert d'anonymat.

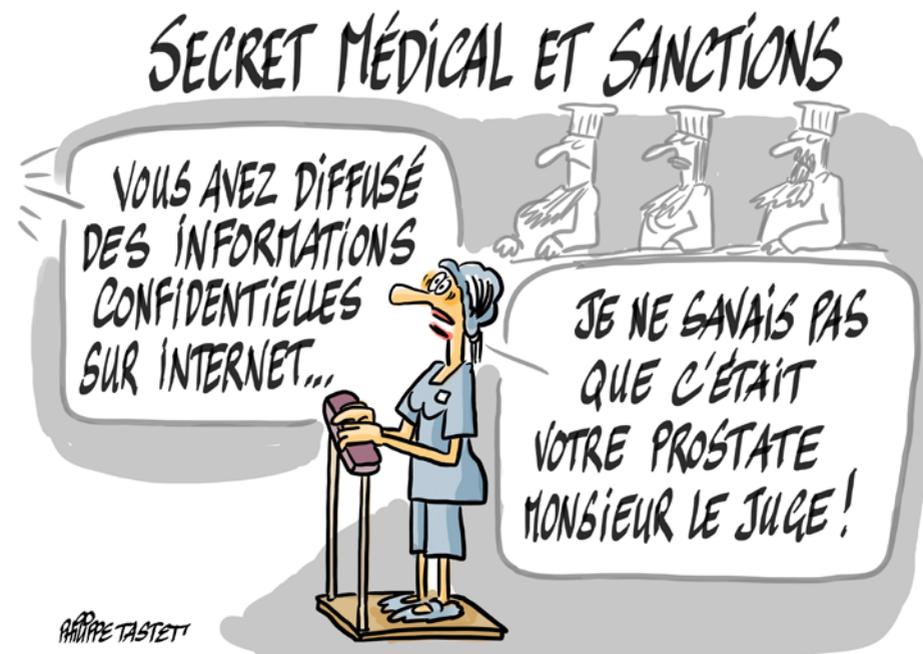
“

**"LE CONSENTEMENT
DU PATIENT EST UNE
QUESTION CENTRALE
DANS LE RECUEIL
DES DONNÉES SENSIBLES
LE CONCERNANT"**

4. ADOPTER LES BONS RÉFLEXES À TOUT MOMENT

Pour éviter la divulgation d'informations personnelles, respecter la limite vie privée-travail et la confidentialité dans toutes ses dimensions, il est possible de mettre en place quelques règles simples, par exemple :

- ne pas consulter sa boîte mail professionnelle durant le week-end ;
- lire ses mails liés au travail uniquement sur son ordinateur professionnel ;
- ne pas laisser en accès libre les dossiers médicaux pour les personnes qui ne sont pas directement impliquées dans les soins (selon le Code de la santé publique, la famille du patient, en particulier, ne peut y avoir accès) ;
- donner le minimum d'informations requis concernant le patient, et seulement lorsque cela est nécessaire ;
- partitionner l'accès aux informations, des plus générales aux plus spécifiques consultables seulement par un petit nombre de personnes (par exemple, les informations partageables peuvent figurer dans le DMP*, mais pas les données confidentielles) ;
- vérifier les informations qui pourraient sortir de l'établissement par l'intermédiaire d'intervenants extérieurs ou présents à titre temporaire (ex. : stagiaires rédigeant un rapport, entreprises prestataires de services) ;
- pendant les soins, couper son propre téléphone portable et faire en sorte que les familles ne soient pas en interaction avec les patients soignés.



POUR UN MEILLEUR USAGE DU NUMÉRIQUE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

PAR YOUNA LE GALLO

QUEL EST L'IMPACT DU NUMÉRIQUE SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET LA GESTION DU TEMPS ?

Il y a d'abord le phénomène de l'infobésité : entre l'ordinateur, le smartphone et les interactions avec d'autres personnes, le cerveau reçoit tellement d'informations qu'il devient incapable de toutes les traiter. Cela engendre des problèmes d'efficacité et de productivité, car l'idée que nous pourrions être "multitâches" est erronée : en réalité, lorsque nous faisons plusieurs choses à la fois, nos exigences et nos performances diminuent pour chacune des tâches effectuées.

En moyenne, on est dérangé par la réception d'un mail toutes les 8 minutes, et on met ensuite 3 à 5 minutes à retrouver sa concentration, d'où une perte de temps et d'énergie. La gestion des mails peut ainsi représenter jusqu'à un tiers d'une journée de travail et constituer un facteur de stress important en empiétant sur le cœur de métier.

COMMENT PEUT-ON ÉVITER CES EFFETS NÉGATIFS ?

Il ne faut pas hésiter à mettre son téléphone en mode "avion" ou indisponible, voire à l'éteindre pour pouvoir mieux se concentrer et apporter des réponses plus réfléchies aux questions qui se posent quotidiennement. C'est la meilleure façon de lutter contre l'injonction à être toujours disponible induite par le smartphone, conçu pour activer des réflexes d'une façon qui peut nous conduire à l'addiction. Cette problématique nous concerne tous, sans distinction d'âge ou de genre. Une réflexion peut d'ailleurs être lancée de façon profitable à l'échelle de l'établissement tout entier, concernant la pression sociale qui rend possible ces situations.

QUELS SONT LES FUTURS DÉFIS LIÉS AU NUMÉRIQUE ?

L'émergence de l'intelligence artificielle pose déjà de nouvelles questions. Google estime par exemple que celle-ci va répondre à certains de nos besoins avant même que nous n'en ayons conscience... Heureusement, le questionnement éthique est aujourd'hui intrinsèque à la généralisation de toute nouvelle technologie : nous ne sommes plus dans la posture où tout progrès était systématiquement perçu de façon positive.

IMPLICATIONS JURIDIQUES ET PRATIQUES DE L'USAGE INTENSIF DES SUPPORTS NUMÉRIQUES

PAR JEAN-NICOLAS ROBIN

QUELS SONT LES POINTS DE VIGILANCE EN MATIÈRE D'UTILISATION DES DONNÉES ET DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ?

Il faut être prudent notamment dans l'utilisation de textes et d'images protégés par des droits d'auteur et par la propriété intellectuelle. Ils ne peuvent être utilisés gratuitement ni sans mention d'un copyright. Pour mieux protéger ses propres idées ou données, on peut faire figurer la mention "Confidentiel" sur les documents sensibles. Gardons aussi en tête que les atteintes à la vie privée sont passibles de plusieurs dizaines de milliers d'euros d'amende. Les domaines couverts par cette notion sont très larges : le fait de révéler le lieu de vacances de quelqu'un ou de l'obliger à faire figurer sa photo dans un organigramme, par exemple, relève de cette notion. Sans parler bien sûr des possibles cas de diffamation ou d'injures, également passibles de condamnations.

COMMENT LES ÉTABLISSEMENTS PEUVENT-ILS MIEUX PRÉSERVER LEUR SÉCURITÉ NUMÉRIQUE ?

Pour se protéger contre le vol de données et la diffusion d'éventuelles *fake news*, il est indispensable de bien sécuriser l'accès aux informations sensibles (antivirus, mots de passe complexes, utilisation de coffres-forts virtuels) afin d'éviter les intrusions et les usurpations d'identité. En cas de réception de mails vérolés, il faut faire remonter rapidement l'information vers sa hiérarchie et/ou vers le responsable informatique. Les failles de sécurité sont souvent liées à un mésusage ou une méconnaissance des outils malgré les bonnes intentions des usagers ; c'est pourquoi il est important de former l'ensemble des personnels à leur utilisation.

QUELLES SONT LES NOUVELLES PROBLÉMATIQUES LIÉES À LA GÉNÉRALISATION DU TÉLÉTRAVAIL ?

Au-delà de la réflexion sur la frontière entre vie professionnelle et vie privée, il existe des tensions voire une défiance liée à l'impossibilité de contrôler directement le travail des salariés. On s'interroge aussi sur la sécurisation des données et de la communication entre membres des équipes, moins facile à mettre en place avec le télétravail. De façon générale, il me semble judicieux de doser le télétravail de manière à préserver un minimum de temps de travail commun en présentiel, afin d'entretenir le sentiment d'appartenance à un collectif, indispensable à la cohésion des équipes.



**"RÉFLÉCHIR
À LA PRESSION
SOCIALE LIÉE
AUX USAGES
DU NUMÉRIQUE"**



**"IL EST IMPORTANT
DE FORMER
L'ENSEMBLE
DES PERSONNELS
À L'UTILISATION
DES OUTILS
NUMÉRIQUES"**

RESSOURCES

BIBLIOGRAPHIE

- **Pourquoi nous sommes accros à notre smartphone, Poirot J. ; Sud Ouest ; 2017**
www.sudouest.fr/2017/02/06/pourquoi-nous-sommes-accros-a-notre-smartphone-3172722-4725.php
- **Comment les métadonnées permettent de vous surveiller (expliqué en patates), Clairouin O. et Vidberg M. ; Le Monde ; 2015**
www.lemonde.fr/pixels/video/2015/06/15/comment-les-metadonnees-permettent-de-vous-surveiller-explique-en-patates_4654461_4408996.html
- **Comprendre le RGPD, CNIL**
www.cnil.fr/fr/comprendre-le-rgpd
- **BYOD : quelles sont les bonnes pratiques ? CNIL ; 2019**
www.cnil.fr/fr/byod-quelles-sont-les-bonnes-pratiques
- **Devoir de réserve, discrétion et secret professionnels dans la fonction publique, Service-public.fr ; 2020**
www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F530
- **Baromètre du numérique 2019, CRÉDOC**
www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-2019
- **Transformation numérique et vie au travail, Mettling B. ; 2015**
www.viepublique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/154000646.pdf
- **"Il faut dire que les temps ont changé...", Cohen D. ; Albin Michel ; 2018**

VIDÉOS

- **Série Ploup, Arte**
https://youtube.com/playlist?list=PL8Ax_z5vzflyn-FriK3OAFafvDkzx_hm
- **Journée "Travailler dans un monde connecté" (26/11/2020)**
<https://youtu.be/-EV1nZbKUba>

DANS LA MÊME COLLECTION

Clés de savoirs #01

Risques professionnels et qualité de vie au travail : prévenir et améliorer
Décembre 2018

Clés de savoirs #02

Accompagner les personnes âgées : 10 raisons d'être fier de travailler en EHPAD
Mars 2019

Clés de savoirs #03

Prévention des risques professionnels et promotion de la qualité de vie au travail : un an après
Janvier 2020

Clés de savoirs #04

Hôpital "Magnet" : relever le défi de l'attractivité et de la fidélisation des usagers et personnels
Mars 2020

CLÉS DE SAVOIRS #05

ANFH MIDI-PYRÉNÉES

Parc du Canal - 1, rue Giotto
31520 Ramonville Saint-Agne
05 61 14 78 68
midipyrenees@anhf.fr
www.anfh.fr/midi-pyrenees