

Rencontres nationales des Maisons de services au public

Compte-rendu des ateliers

L'accompagnement des usagers et leurs données : quelles responsabilités pour l'agent et la Maison de service au public ?

Introduction

L'objectif de l'atelier est de donner les clefs juridiques aux agents pour accompagner au mieux l'utilisateur depuis son arrivée dans la Maison de services au public jusqu'à son départ, et également après, en traitant de la question du traitement des données.

Jean-Maxime Peyrat est avocat au sein du cabinet « H&P Avocats » ; il a notamment déjà travaillé sur la question de la responsabilité des agents et des Maisons de services au public.

Sommaire

Partie 1. L'accueil des usagers, l'inscription des usagers et le règlement intérieur.....2

Partie 2. L'assistance des usagers3

Partie 3 : Le sort des données après le passage des usagers..... 4

Partie 1. L'accueil des usagers, l'inscription des usagers et le règlement intérieur

L'inscription d'un usager

- Cette action tombe sous la loi « Informatique et liberté » de la CNIL. La démarche doit toujours être la suivante : lorsqu'un fichier est créé pour un usager, il faut se poser la question de savoir s'il va porter atteinte aux libertés de l'usager.
- Attention, la loi va changer le 25 mai 2018 :
 - Jusqu'à cette date, chaque Maison doit faire ses déclarations sur le site de la CNIL
 - A partir du 25 mai 2018, normalement, il n'y aura plus de déclarations à faire. Chaque Maison devra respecter la réglementation, mais sans faire de déclarations.
- Les données collectées doivent être « proportionnelles » à l'utilisation qui en sont faites dans les Maisons de services au public.
- De plus l'usager dispose de certains droits, vis-à-vis des données collectées en Maison :
 - Droit d'accès
 - Droit d'information
 - Droit de rectification
 - Droit d'opposition
 - Droit de suppression/ « droit à l'effacement » « à l'oubli »
 - Droit à la limitation du traitement (apport du RGPD)
 - Droit à la portabilité des données (apport du RGPD)
- En ce qui concerne les sanctions, elles peuvent être très importantes, même si elles n'ont pas été pensées pour les Maisons de services public, donc peuvent *a priori* paraître disproportionnées. Mais il faut absolument respecter cette réglementation.
- Par ailleurs, la réglementation est autant valable pour les fichiers papiers que pour les fichiers électroniques.

Questions de l'audience

1. Combien de temps peut-on garder les fichiers papiers ?

- La durée de conservation des fichiers doit être proportionnelle à la finalité et l'utilisation qu'il en est fait. Par exemple si un usager vient 2 fois par an dans votre Maison, il est normal de garder le fichier de cet utilisateur pendant au moins 6 mois.

2. Est-ce que les CV rentrent dans le cadre de cette loi ?

- Normalement vous ne devriez pas garder ce CV après l'accomplissement de la tâche ponctuelle que vous avez effectuée pour lui.

3. Qui porte la responsabilité en cas de faute, l'agent ou les élus ?

- Si la faute est commise dans le cadre de vos fonctions, alors c'est la structure porteuse qui est responsable.
- Si c'est le fichier personnel de l'agent, avec des informations de santé ou des descriptions discriminantes, alors c'est la responsabilité personnelle de l'agent qui est engagée.

Le règlement intérieur

- Il y a deux possibilités : le faire signer par les usagers ou l'afficher de manière bien visible dans les locaux. Il sert à vous protéger en cas de problème avec un usager.

Partie 2. L'assistance des usagers

En accompagnant les usagers, les agents ont accès à énormément d'informations sur leur vie privée. Ces informations sont confidentielles. Tous les agents sont engagés par contrat à une discrétion professionnelle.

Questions de l'audience

1. Que doit faire l'agent s'il constate qu'un usager est en train de commettre une fraude vis-à-vis d'un organisme ? dénoncer l'usager ?

- Dans le cas de crimes ou délits, vous avez normalement l'obligation de dénoncer l'usager à un organisme judiciaire, donc à la police.
Mais s'il s'agit uniquement d'une suspicion, vous n'avez aucune obligation de dénoncer.
Si un organisme vous reproche de ne pas dénoncer les fraudes, vous pouvez lui rappeler votre mission, qui est d'accompagner les usagers et non de mener des enquêtes sur leurs situations.

2. Certains usagers souhaitent que leurs mots de passe soient détenus par les agents des Maisons, est légal ?

- Il ne faut pas le faire, même si l'usager en fait la demande explicite. Car s'il y a un problème, si l'usager commet une faute, l'agent devra justifier, et peut-être avec difficultés, qu'il n'est pas impliqué.
- En revanche les identifiants tombent dans la loi informatique et libertés, donc sous réserve que vous soyez en règle et que vous ayez fait vos déclarations sur le site de la CNIL, vous pouvez les garder.

3. Et si l'usager signe une décharge disant qu'il donne son mot de passe ?

- Les décharges de responsabilité absolue sont illicites. Donc cela ne change rien, il ne vaut mieux ne pas garder de mots de passe.

4. Peut-on garder des copies de RIB, cartes d'identité etc.. ?

- Surtout pas. Il me semble que votre rôle est d'assister les usagers dans leurs démarches, mais une fois les démarches achevées et les dossiers envoyés, vous ne devez pas garder de données, ni copies de leurs papiers.
- Si vraiment vous pensez que c'est nécessaire à l'exercice de votre travail, vous pouvez faire les démarches sur le site de la CNIL, pour avoir l'autorisation de conserver les documents.

5. Quelle est la responsabilité de l'agent lorsqu'il fait les démarches en ligne pour un usager qui est incapable d'utiliser un ordinateur ?

- Il faut que vous fassiez valider la démarche par l'utilisateur. Dans le cas extrême où vous réalisez l'intégralité de la démarche pour l'utilisateur, il faut que ce soit lui qui clique sur le bouton « Valider » à la fin de la démarche.

6. Il existe des données que les agents gardent sans le vouloir, par exemple les mots de passe sur Chrome. Que pouvons-nous faire ?

- Il faut régulièrement faire le nettoyage de ces données pour en avoir le moins possible (par exemple tous les jours). Mais s'il n'y a que quelques informations, vous n'aurez pas de problème.

Partie 3 : Le sort des données après le passage des usagers

Que faire dans le cas où l'utilisateur oublie un document (santé, emploi, etc.) ?

- Dans le cas où vous avez un moyen de le contacter, vous devez l'appeler ou lui envoyer si vous avez son adresse.
- Si vous n'avez pas la possibilité de l'identifier (par exemple la page 2 d'un document), vous pouvez conserver le document pendant une durée raisonnable, puis il faudra vous en débarrasser.

Quelle est la responsabilité de l'agent en ce qui concerne les données de connexion des postes informatiques en libre accès ?

- Dans la mesure où vous mettez à disposition des usagers un accès à internet, cela fait de vous des fournisseurs d'accès à internet. Ainsi, vous êtes tenus de conserver les données de connexion, et c'est obligatoire. (Cf. support de l'intervenant pour le détail de ces données). Il existe des logiciels qui s'occupent spécifiquement de cela (ex : Olfeo).