



reproduit à partir du site de la LDH Toulon

01 43 93 91 28

Le 5 janvier 2011

Lettre ouverte
à
Monsieur BARTOLONE
Président du Conseil général 93

Depuis un an et demi, le SSD se réunit avec les syndicats autour de ses nombreuses difficultés (manque de moyens et de personnels, perte de sens, augmentation de la charge de travail...).

Pour être entendue sur nos revendications, une grande partie des CSS a décidé de boycotter les statistiques annuelles.

Ces statistiques symbolisent la perte de sens de notre activité quotidienne, et nous avons choisi ce mode de mobilisation parce que cet outil ne répond ni à notre déontologie, ni à un retour de notre activité sur le terrain.

Le recueil des informations qui nous est demandé nous pose question au regard de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, de nombreux items sont réducteurs et source d'interprétation arbitraire. L'objectif des informations recherchées est ambigu et confus : S'agit-il d'une étude sur la population dont les items ne vont pas de soi, ou, simultanément, d'un contrôle de l'activité des professionnels ?

Le recueil des données et leur informatisation respectent-ils la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés¹ ?

Cette loi s'applique « aux traitements automatisés de données à caractère personnel, ainsi qu'aux traitements non automatisés de données à caractère personnel contenues ou appelées à figurer dans des fichiers (...) Constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres » (article 2).

Au regard de cet article, les statistiques « papiers » tout comme les données informatisées sont concernées. Les usagers sont identifiés et leur anonymat n'est pas garanti puisque le numéro du dossier social et les initiales de l'AS seront saisies.

« Un traitement de données à caractère personnel doit avoir reçu le consentement de la personne concernée (...) » (article 7).

Les usagers sont-ils informés de ce recueil ?

« Il est interdit de collecter ou de traiter des données à caractère personnel qui font apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales (...) ou qui sont relatives à la santé (...) » (article 8).

Le CG a-t-il obtenu l'autorisation de la CNIL sur les items recensés dans « Problèmes SANTE » et « Santé et protection des personnes vulnérables » et « nationalité » ?

La CNIL a-t-elle accepté que les statistiques servent à la fois de bilan d'activité, voire même d'outil de contrôle du travail des AS, et d'étude sur les ménages reçus en 2010 au service social de la Seine-Saint-Denis ?

¹ Loi n°2004-801 du 6 août 2004 – art. 1 JORF 7 août 2004

De nombreux items sont subjectifs, réducteurs, inexploitable parce que source d'interprétation arbitraire :

Est-il légitime « de réduire la problématique des personnes que rencontrent les travailleurs sociaux à des caractéristiques classifiantes et simplificatrices portant notamment sur leur personnalité et leur santé, et d'effectuer un traitement informatisé à partir de telles classifications² » ?.

Quelques exemples :

Dans PROFIL DU MENAGE :

- Concernant les conditions de logement :

Que recoupe l'item « Sous-locataire » ?

Comment renseigner le ménage dont le contrat de location est résilié ?

- Concernant les 18-24 ans : que signifie « sans projet » ? Et de qui s'agit-il ? Si ce sont les enfants d'un parent que nous accompagnons, les renseignements ne nous seront pas fournis directement par le jeune.

Dans PROBLEMATIQUES :

Il faudrait préciser au préalable qui définit les problématiques : En effet, les problèmes cochés sont-ils ceux identifiés par l'AS ou par l'un des membres du ménage ?

A titre d'exemple, on peut penser qu'un usager aurait besoin d'une formation d'alphabétisation sans que cela ne représente un problème pour lui-même.

- Concernant les « Problèmes FAMILLE » :

Est-il possible qu'il y ait « Conflit de couple sans violence » alors qu'en général, là où il y a du conflit, il y a une forme de violence ?

Que signifie « maltraitance adulte autre que violence conjugale » ?

La séparation/divorce apparaît comme un « problème », ce qui n'est pas nécessairement le cas mais plutôt la solution dans certaines situations.

De quel « Isolement » est-il question ?, ce type d'items pouvant recouvrir des situations très diverses.

- Concernant les « Problèmes EMPLOI-INSERTION » :

Que signifie « Litige avec l'employeur » ? S'agit-il d'un salarié qui se serait mis en faute, d'un employeur qui ne respecterait pas ses obligations ? Est-ce un problème individuel ou collectif (mouvement de grève) ?

On constate que ce type d'items, selon l'interprétation qu'on en fait, est extrêmement sensible et donc sujet à caution dans le cadre de statistiques qui ne permettent pas de spécifier de quels types de problèmes il s'agit réellement..

Pourquoi mettre dans une même case « Perte d'emploi, licenciement, démission » alors que cela n'a rien à voir ?

Qu'est-ce qu'un « Contrat de travail précaire » ? Tout ce qui n'est pas CDI, les CDD de 3, 6 12 mois... ?

Que recouvre les « Difficultés liées à l'âge (+ 45ans) » ? Parlons-nous de discriminations, réelles ou supposées, provenant des employeurs, de difficultés particulières liées à l'âge et en relation avec l'emploi, et si oui, quelles seraient-elles ?

- Concernant les « Problèmes ADMINISTRATIFS et JURIDIQUES » :

L'item « Autre prestations CAF » par exemple peut exprimer une grande diversité de « problèmes » : Il peut s'agir d'un usager qui n'a pas renvoyé sa déclaration trimestrielle de ressources, de la CAF qui tarde à traiter le dossier, d'un étranger que l'AS accompagne dans sa demande de prestations familiales pour son enfant entré en France hors regroupement familial. A ce sujet d'ailleurs, on peut aider la personne à rédiger son recours à la commission de recours amiable de la CAF puis au Tribunal des affaires de sécurité sociale... Or, aucune des interventions listées ne convient. En effet, dans « Information-orientation/ accès aux droits », seule une information et des orientations sont proposées. Dans « Aides à l'écrit, à la formulation », l'aide à la rédaction d'un recours n'est pas proposée alors qu'il ne s'agit pas d'un simple courrier. Cet exemple permet d'illustrer combien il est difficile, voir impossible, de « rentrer dans des cases » le travail individualisé que nous effectuons avec chaque ménage.

- Concernant les « Problèmes LOGEMENT » :

Quel item nous permettra de montrer que le maintien dans le logement est rendu difficile parce que la personne s'est vue refuser sa demande d'aide financière FSL, faut de budget des commissions FSL ?

² Pour des droits sociaux sans casier social ! novembre 1999, brochure élaborée par la Ligue des Droits de l'Homme et le collectif DELIS

Par qui est effectué la « Recherche de logement » ou la « Recherche d'un hébergement » ? Le problème est-il la recherche ou la pénurie criante de logements sociaux et de structures d'hébergement ?

- Concernant les « Problèmes SANTE », est-il licite de recueillir des informations d'ordre médical ? Comment sont définis les problèmes de santé physique ou psychique, quelles sont les compétences médicales des AS pour répondre à de tels items ? Faut-il rappeler que la maternité n'est pas un problème de santé mais, dans la grande majorité des situations, un état physiologique ? La dépendance personne âgée personne handicapée n'est pas forcément un problème de santé, mais plutôt un problème sociétal.

Dans INTERVENTIONS :

- Concernant l' « Ecoute, médiation, aides à la recherche et classement de documents », que signifie « Ecoute soutien+++ » et pourquoi l'insérer précisément dans un domaine sachant que l'écoute et le soutien sont sous-jacents à l'ensemble de nos interventions ? Idem pour l'item « informations » Que signifie médiation et négociation ? De qui, avec qui, pourquoi ?

Au sujet des CSS informatisées : Vers des dérapages non contrôlés ?

Un login et un mot de passe sont nécessaires pour accéder à COSMOS.

Il s'agit du plus faible niveau de protection dans le cadre d'une procédure d'identification.

Le « dossier social » est consultable par l'ensemble des agents d'une même CSS (problèmes, interventions et comptes-rendus d'entretien), ce qui signifie qu'il n'y a pas d'habilitation personnelle pour accéder à ses propres dossiers.

Précisons que l'existence d'un dossier informatisé ne doit pas conduire, à notre sens, à supprimer le dossier papier, notamment dans sa fonction de journal de bord comportant des éléments (observations, comptes-rendus d'entretiens, interrogations, voire impressions du travailleur social) nécessaires à l'élaboration du travail social.

« Seule » la fiche d'identité est consultable d'une CSS à une autre. Or, le fait de savoir que tel usager a été reçu au service social est déjà une donnée sensible en soi qui n'a pas nécessairement à être accessible de façon « automatique ».

De plus, si un usager déménage d'une ville dont la CSS est informatisée à une autre CSS également informatisée, le dossier est transféré de façon automatique.

Or, c'est théoriquement, au responsable du dossier, c'est à dire à l'assistante sociale, qu'il revient de transmettre ou non tout ou partie des éléments d'une situation à une autre collègue.

Faut-il rappeler que les AS sont tenues au secret professionnel et que d'un point de vue légal, elles sont pénalement responsables des informations qu'elles inscrivent et transmettent ?

Si on écrit que Madame B a telle problématique, souhaite-t-on que cette information puisse être accessible à l'ensemble des agents de la CSS ? Est-ce respectueux de l'usager ?

De fait, l'information livrée n'est plus filtrée, choisie en fonction de l'objectif visé, mais prélevée, y compris à l'insu du professionnel qui l'a saisi et qui n'en maîtrise plus la circulation. Pourtant, il ne s'agit pas d'une information commune à tout un service, voire à tout un département, mais bien d'informations livrées dans la relation duelle, sous couvert de la confidentialité.

Enfin, les usagers risquent ainsi d'être « pistés » à travers le département et le droit à l'oubli devient inexistant.

Le logiciel informatique ne semble pas répondre à ce pourquoi il avait été initialement prévu : Cosmos devait constituer un outil au service des travailleurs sociaux afin de leur permettre d'affiner leur travail d'accompagnement et de suivi auprès des usagers. Parallèlement, il devait permettre une gestion statistique en temps réel et ainsi libérer les professionnels de cette tâche.

A l'usage, de multiples problèmes sont apparus : outils inadaptés, réseau internet obsolète et sous-dimensionné, bugs...

De plus, les AS utilisatrices ont constaté que la saisie des données durant l'entretien avec l'usager influe sur la relation d'aide. Cela n'apporte rien aux personnes alors que les AS sont captées par la saisie des infos, ce qui modifie leurs pratiques.

Autre question que nous soulevons : En tapant uniquement les 3 premières lettres du nom suivies d'un* (BEN* par exemple), on voit la liste de toutes les personnes dont le nom commence par BEN qui se sont présentées dans l'une des 10 CSS informatisées.

Ce type d'accès pourrait permettre des requêtes portant par exemple sur des données « d'origine » (les noms commençant par Ben - qui signifie « fils » en arabe - sont généralement des noms d'origine juive ou musulmane).

Si nous ne mettons pas en cause l'intention du Conseil général de réaliser de telles requêtes, nous estimons qu'une telle fonctionnalité ne devrait pas être possible, pour éviter des dérives potentielles d'usage dans l'avenir.

Les statistiques ne peuvent à elles seules représenter notre activité : Vers un contrôle de notre « rendement » ?

En plus d'être réductrices et dangereuses, les statistiques ne rendent pas compte de la réalité de notre activité, du désengagement des partenaires qui a un impact sur les usagers et sur notre charge de travail.

Elles ne permettent pas de connaître le résultat des actions menées et masquent par exemple les restrictions budgétaires (FAG, FSL...).

Ne vont-elles pas être utilisées pour un redéploiement des postes ?

Ne risquons-nous pas une instrumentalisation pour des objectifs que ne répondent pas au travail social ?

S'agit-il de résumer notre métier à du quantitatif et à de l'administratif ? Sommes-nous en pleine dérive gestionnaire ?

Notre principale mission concerne l'autonomie et la protection des personnes les plus vulnérabilisées, les dispositifs mis en place sont uniquement des outils pour tenter de répondre à cette mission. L'évaluation de notre activité et de l'ensemble de nos missions est plus difficile à mesurer que le nombre de dispositifs utilisés, et pourtant il s'agit là de l'essence même de notre travail.

Notre profession exige de repérer le problème social, la demande, d'analyser la situation, de formuler des hypothèses... Ce travail d'évaluation approfondi, inhérent à notre métier, nécessite un temps de réflexion, après les entretiens.

Au-delà de la relation de confiance, il y a tout un travail pendant ces entretiens pour mobiliser les usagers, expliquer les dispositifs...

Il y a aussi les échanges téléphoniques avec l'utilisateur lui-même ou avec les partenaires, les réunions interprofessionnelles, les échanges avec nos responsables, nos collègues et la rédaction de rapports, de comptes-rendus d'entretien.

Enfin, nous devons régulièrement actualiser nos connaissances (veille sociale) afin de répondre à l'une de nos missions qui est l'accès aux droits et avoir un travail de réflexion sur nos pratiques professionnelles.

CONCLUSION

Nous ne refusons pas de renseigner des données objectives et factuelles à condition qu'on sache pour quels objectifs, qu'elles soient pertinentes.

L'étude sur les ménages reçus au service social en 2010 nous demande de préciser si l'utilisateur est français, ressortissant de l'UE ou non. De même qu'il est demandé si l'une des personnes suivies est salariée du CG93. Pourquoi a-t-on besoin de connaître de telles données ?

L'utilisation de typologies réductrices et objectivantes, selon des modèles préétablis, au sujet des problématiques subjectives des personnes ne peut être pertinente pour leur apporter une réponse individuelle, sauf à nier la particularité du parcours de chaque individu. Or la prise en compte de cette singularité est indispensable pour offrir aux personnes un cadre où promouvoir leur autonomie(...). Au-delà du caractère non pertinent de l'utilisation de ces typologies, le risque porte sur l'exploitation de bases de données nominatives contenant des informations sur la vie privée des personnes, pour constituer des profils de populations et pour définir des dispositifs préétablis et standardisés de réponses à la demande des usagers (sous la forme d'objectifs et de tâches suggérées – imposées ? – à l'utilisateur).

Plus grave : tous les mois, les CSS qui sont sous Cosmos reçoivent un tableau de bord qui donne le chiffre de toutes les personnes reçues par les CSS informatisées et le nombre d'interventions réalisées, ce qui pourrait être utilisé par la suite pour mettre en concurrence les circonscriptions sociales et les AS elles-mêmes.

La finalité du logiciel semble être davantage le contrôle d'une partie de l'activité des AS, avec une pression sur des formes de résultats et d'objectifs à atteindre par professionnel et par CSS.

➔ **Nous demandons au Président du CG de nous fournir :**

- le contenu des déclarations et les demandes d'autorisations adressées à la CNIL
 - les réponses de la CNIL concernant les données informatisées depuis leur début dans COSMOS, les questionnaires saisis dans SPHINX, l'étude sur les ménages reçus au service social de la Seine-Saint-Denis en 2010
 - les garanties de protection de ces données, portant notamment sur :
 - la ou les finalités de traitement de ces données personnelles identifiantes directement ou indirectement
 - la nature des données recueillies
 - leur durée de conservation
 - les modalités de leur transmission et les destinataires précis et exhaustifs des informations, en fonction de la finalité considérée
 - l'interdiction de tout rapprochement et de tout croisement des données en interconnexion des fichiers avec d'autres traitements des données personnelles
 - les droits des personnes à l'information, la rectification, l'opposition à la collecte de tout ou partie des données les concernant
 - les modalités d'anonymisation des données
 - la protection pour l'accès à ces données par des habilitations personnelles des travailleurs sociaux.
- ➔ **Nous refusons toute tentative de standardisation réductrice des problématiques des personnes et des réponses à apporter.**
- ➔ **Nous exigeons une négociation sur les objectifs et le contenu des données recueillies sur les usagers et les stats, impliquant l'ensemble des agents du SSD.**
- ➔ **Nous rappelons que le bilan d'activité³, qui ne peut en aucun cas se réduire à un RAP (rapport annuel de performance), nous concerne au premier chef et que nous devons être associés à son écriture : quelles données objectives, quelle analyse de nos missions, quels les moyens pour y répondre, les difficultés rencontrées, quelle prise en compte de la dimension qualitative du travail... ?**

Pour en savoir plus :

DELIS : Droits Et Libertés face à l'Informatisation de la Société : <http://www.delis.sgdg.org/>

L'informatisation de l'action sociale des Conseils Généraux, sur le site de la LDH Toulon : <http://www.ldh-toulon.net/spip.php?article3470>

³ Art. 21 du Code de déontologie de l'ANAS – L'Assistant de Service Social rend compte régulièrement de son activité aux responsables de son organisme employeur. Il le fait dans la forme la mieux adaptée au contexte dans lequel il s'insère, et dans les limites compatibles avec le secret professionnel et les objectifs généraux de sa profession.