

La revue française de service social

Parution trimestrielle numéro 237 / 2010-2

Le dossier social
à l'épreuve de l'informatique.



ANAS

Association Nationale des Assistant(e)s de Service Social

Sommaire

Éditorial	5
Cristina DE ROBERTIS	

I. Enjeux et évolutions du dossier social

Du dossier social « papier » au dossier informatique : éléments de réflexion pour une pratique professionnelle adaptée	8
Didier DUBASQUE	

La tentation de la mise en fiches de situations complexes : un exemple, l'affaire de l'Observatoire national de l'enfance en danger (ONED)	17
Laurent PUECH	

Le dossier social : l'avis de la commission Déontologie de l'Association nationale des assistants de service social (ANAS)	22
Marie-Claude EGLIN, Paola PARRAVANO	

Informatique en action sociale au regard de l'éthique	
Conseil supérieur du travail social	31
Avis de la commission Éthique et déontologie du 2 juin 2009	

II. Le dossier social : guide pratique

Définition du dossier social	41
Ouverture du dossier social	42
Contenu du dossier social	43
Communication du dossier social à l'utilisateur	44
Communication du dossier social au sein de l'institution et entre institutions	48
Transmission du dossier social aux autorités judiciaires	50
Clôture, conservation et archivage du dossier social	52

III. Témoignages et pratiques institutionnelles

Les départements et l'informatisation des services sociaux.....62

Paola PARRAVANO

Le dossier social : état des lieux des pratiques dans le département de la Réunion : pour un repositionnement de l'outil.....66

Docteur Dolize SIDAMBAROMPOULLÉ-SENTENI, Marie-Rose GNEPA

Des assistants sociaux en voie de... dématérialisation 75

Assistants sociaux de la Mutualité sociale agricole de l'Hérault

Le dossier social : un outil de travail reconnu aux assistants de service social, à l'hôpital, un postulat à interroger 80

Claire AGÉNIE, Claudine HUËT

Le dossier social informatisé en interentreprises..... 85

Brigitte RIZZO

Témoignage autour du dossier social et l'informatique en interentreprises 89

Delphine DETRAZ

IV. Communications

Assistant social ou assistant socio-éducatif ? Pour en finir avec une confusion dommageable92

Laurent PUECH

V. Vie de l'ANAS

La gratification des stages en travail social : les associations s'impatientent !98

Communiqué commun Association nationale des assistants de service social (ANAS), Fédération nationale des éducateurs de jeunes enfants (FNEJE), France économie sociale et familiale (ESF), Organisation nationale des éducateurs spécialisés (ONES), Collectif national des étudiants en travail social (CNETS)

La gratification des stages en travail social : les associations adressent une lettre au Président de la République.....99

États généraux de l'enfance : les organisations professionnelles ne participeront pas..... 101

Communiqué commun des trois associations professionnelles Association nationale des assistants de service social (ANAS) (Syndicat national des

médecins de protection maternelle et infantile [SNMPMI]) et Organisation nationale des éducateurs spécialisés (ONES)

Reconnaissance niveau Licence : une avancée qui doit se concrétiser 102

Communiqué de l'ANAS, France ESF, l'ONES et de la FNEJE

Service social du travail : une rencontre, une démarche, des actions et des outils pour faire reconnaître notre profession 104

Suite à notre courrier à Xavier DARCOS, ministre du travail, et à son souhait que l'ANAS soit reçue par ses services, une délégation menée par Françoise LÉGLISE, présidente, a rencontré vendredi 5 février 2010 Jean-Denis COMBEXELLE, directeur général du travail.

Nous avons reçu.....105

À vos agendas ! 106

Journées d'Etudes du Travail les 4, 5 novembre 2010 au Palais des

Congrès de Marseille sur le thème :

« Être professionnel aujourd'hui : de la contrainte à la créativité : Transformons les freins en leviers. Sous le signe du 60^e anniversaire du code de déontologie, construisons la profession de demain »

Les numéros de RFSS..... 111

Abonnements 112

Éditorial

Cristina DE ROBERTIS

coordinatrice du comité de rédaction de la RFSS

Le dossier social est un outil permanent du service social : à ce titre l'ANAS a produit à plusieurs reprises des documents sur ce sujet. Aujourd'hui, le dossier social est à nouveau interrogé. En effet, la généralisation de l'informatique, les évolutions réglementaires, une nouvelle exigence de transparence et de partage des informations posent de plus en plus de questions à la profession.

Tout d'abord, des questions éthiques et déontologiques : quelle utilité reconnaître au dossier, comment préserver le secret professionnel, comment défendre les droits des personnes et leur accès aux dossiers ?

Ensuite, des questions techniques : quel est l'impact des nouvelles technologies dans l'action des professionnels, comment utiliser l'informatique comme un outil efficace, quelle différence respecter entre dossier social et fichier nominatif ?

Et encore, des questions relatives à la pratique : quelles informations consigner, quel usage faire du dossier, à qui appartient-il, quelles sont les lois qui encadrent le dossier social et qui protègent les intérêts des usagers ? D'autres questions pratiques concernent l'archivage et la destruction du dossier.

Finalement, quels sont les usages dans les institutions, quelles sont les exigences des services, quels sont les problèmes qui se posent aux assistants sociaux et les solutions envisagées ?

Ce numéro aborde ces différentes questions et apporte des analyses, des réflexions et des tentatives de réponses pertinentes pour la profession et l'action sociale.

Dans une première partie sont présentés les enjeux et les évolutions du dossier social. Ainsi les articles de Didier Dubasque, de la commission Déontologie de l'ANAS, et les avis de la commission Éthique et déontologie du Conseil supérieur du travail social (CSTS) nous apporteront un cadre théorique et une réflexion déontologique sur le dossier.

La seconde partie constitue un Guide pratique, élaboré dans le cadre du comité départemental de liaison et de coordination des services sociaux (CLICOSS) de Strasbourg en 2006 et mis à jour : ce document qui synthétise l'état actuel du sujet sur les plans juridique et pratique, est une référence pour orienter la réflexion et le savoir-faire des professionnels.

Enfin une dernière partie comporte des témoignages, des exemples de pratiques institutionnelles diverses, avec toutes leurs nuances, leurs réalisations, leurs difficultés, et leurs tâtonnements. Ce qui en ressort est qu'en effet le dossier social est un outil en évolution et qu'il est confronté à l'épreuve de l'informatique.