

*LA REVUE FRANÇAISE
DE
SERVICE SOCIAL*

NUMÉRO HORS SÉRIE

SEPTEMBRE 1998

**Nouvelles technologies
et travail social :
Vers un travail social
informatisé ?**

ASSOCIATION NATIONALE DES ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL

NOUVELLES TECHNOLOGIES ET TRAVAIL SOCIAL : VERS UN TRAVAIL SOCIAL INFORMATISÉ ?

Numéro hors série

Introduction

Première partie : Comprendre l'informatique
--

1A. L'informatique, une histoire récente.

- 1a1. — Origines de l'ordinateur et de l'informatique : des hommes et des développements scientifiques et technologiques.
- 1a2. — Quelques repères chronologiques.
- 1a3. — Les nouvelles technologies de la communication et de l'information.

1B. La compréhension de l'outil.

- 1b1. — L'homme face à la technique.
- 1b2. — Quelques définitions.

1C. L'informatique, un outil encadré par la loi : la loi Informatique et Libertés, une tentative de maîtrise de l'inéluctable.

- 1c1. — Les origines de la loi française relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- 1c2. — La CNIL : ses missions, ses moyens.
- 1c3. — La loi mise à l'épreuve de la réalité : le citoyen est-il naturellement vertueux ?

1D. Le travail social face à l'informatique : de l'émergence de l'informatique dans le domaine de l'action sociale aux applications en travail social.

Deuxième partie : Informatique et travail social, quels outils pour qui ?
--

2A. Informatique : outil de gestion pour les institutions et les organisations prochainement à l'épreuve de la directive européenne.

2B. Informatique : outil de traitement des données sociales.

- 2b1. — L'exemple des contrats RMI : un bon analyseur.
2b2. — L'informatisation des Commissions locales d'insertion.

2C. Informatique : outil au service des professionnels et des usagers.

- 2c1. — L'informatique pour l'utilisateur.
2c2. — L'informatique, outil de travail.

2D. Informatique et dossier social : outil de traitement des données sociales à partir des fichiers nominatifs des usagers.

**Troisième partie : Une certaine philosophie de l'aide.
Les nouveaux enjeux professionnels**

3A. En quoi l'informatique modifie-t-elle les pratiques des assistants sociaux ?

- 3a1. — Quelles incidences sur les pratiques professionnelles ?
3a2. — Et si l'informatisation du dossier social renforçait des changements organisationnels ?

3B. Le travail par objectif : une méthode d'intervention qui paraît actuellement adaptée à l'informatisation ?

3C. Quels sont les risques d'induction pour la population et pour le travail social ?

- 3c1. — Le rejet d'une standardisation des modèles ou le risque d'enfermer le travail social dans une méthode ou une technique.
3c2. — La relation d'aide n'est pas modélisable. L'informatique ignore l'utopie.

Quatrième partie : Agir en connaissance de cause

4A. Du code pénal à la loi Informatique et Libertés.

- 4a1. — Un rappel à la réalité : le principe de responsabilité.
4a2. — Les personnes soumises au secret professionnel.
4a3. — Les informations concernant la vie privée des personnes.
4a4. — Les informations anonymisées à des fins statistiques.

4B. Propositions en direction des professionnels.

- 4b1. — Dans le cadre des centres de formation.
4b2. — Dans le cadre des institutions et organismes employeurs.
4b3. — Le positionnement professionnel des assistants sociaux de terrain et de l'encadrement.
-

4C. Les instances de l'ANAS traitant de la question.

4c1. — La Commission Informatique et Travail Social.

4c2. — L'engagement dans le Collectif pour le Droit des Citoyens face à l'informatisation de l'Action Sociale.

4c3. — La participation au Conseil Supérieur de Travail Social.

4c4. — L'ouverture aux instances européennes : Conseil de l'Europe et Comité d'Éthique européen chargé des technologies de l'information.

Conclusion.

Bibliographie.

Annexes.

INTRODUCTION

A l'aube de l'an 2000, les nouvelles technologies d'information et de communication investissent de plus en plus notre vie : pas de doute, le XXI^e siècle sera « virtuel ». La mutation est comparable à celle qui a eu lieu au XIV^e siècle, lorsque l'on passa des moines copistes à l'imprimerie.

Une certitude : depuis le début des années 1990, on assiste à une véritable révolution de la communication grâce au numérique qui permet une circulation plus rapide et plus facile des informations.

Du portable à la télécopie et avec internet, vous pouvez communiquer avec n'importe qui, à n'importe quelle heure et n'importe où.

La révolution majeure de ces dernières années est l'ordinateur multimédia (mixage du son, du texte, de l'image) et l'utilisation de la télématique.

La communication classique « en étoile » se transforme en communication en « réseaux » où chaque point a son autonomie de communication et peut entrer en contact.

Le cyber espace créé par le multimédia permet, à la fois, une communication réciproque et collective.

Des applications très prochaines risquent de transformer notre vie : apprendre, travailler, acheter n'exigeront plus de se déplacer.

Tout de suite en conséquence, les questions de l'unité physique de l'individu et de la diminution des relations sociales directes sont posées. Les sociologues, les experts spéculent et émettent des avis divergents.

Va-t-on vers l'atomisation de l'individu et vers la création de nouvelles exclusions ? Lesquelles ?

Quelques philosophes et humanistes, plus réalistes, affirment que ces nouvelles technologies et, par exemple, Internet ne sont que le reflet du monde où le meilleur côtoie le pire. Faut-il avoir peur de ce monde ?

Certainement pas, mais en tant que travailleur social responsable confronté de plus en plus aux applications de ces nouvelles technologies, il y a lieu de réfléchir à leur utilisation à bon escient aujourd'hui pour prévoir et maîtriser les conséquences de demain, c'est-à-dire **agir en connaissance de cause**.

Une réflexion a posteriori s'impose pour comprendre la situation actuelle.

En contrecoup de 1968 et très officiellement depuis 1980, la société de **transparence** s'installe progressivement. La sphère de la **vie privée** se rétrécit. Chaque individu est titulaire d'un numéro d'identification qui permet d'établir sa situation au regard des différentes administrations (État et para publiques).

Des lois comme la **loi informatique et libertés** (6 janvier 1978) ¹, ou celle sur l'accès des usagers aux informations les concernant, notamment aux éléments de leur dossier (17 juillet 1978), sont l'expression de la nécessité devenue im-

1. Annexe 1.

périeuse de recentrer la personne comme premier **propriétaire** de ses informations et, à ce titre, **décideur** des données personnelles à transmettre.

Le vote de telles lois reflète l'état d'une société où la solidarité, le partage et l'éthique sont parfois rudement mis à l'épreuve.

Les « Fantassins du social »², que sont les travailleurs sociaux comme les nomme Pierre Bourdieu, sont au premier rang pour saisir, au quotidien, la dérive vers laquelle la non maîtrise des informations peut conduire.

Dès 1976, l'ANAS décide de réfléchir aux applications de la loi informatique qui est, en fait, la première nouvelle technologie.

Le congrès national de cette même année avait alors pour thème « Travail social, Informatique et Libertés ».

Une session de trois jours, en 1986, intitulée « Informatique et Service social » a accueilli un large public.

En 1992, des journées d'étude sur « Le Dossier social - Communication - Protection » ont été menées.

1994 est une année charnière : celle de la parution du Nouveau Code de Déontologie (art. 5 et 6)³, celle de l'instauration de relations constantes avec la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL)⁴ en raison des questions soulevées par les adhérents et celle où l'ANAS rejoint le collectif des droits des usagers, face à l'informatisation de l'action sociale.

Des journées d'étude intitulées « Vers un travail social informatisé ? »⁵ sont réalisées en juin 1997 pour examiner les nouvelles conditions d'exercice professionnel, le problème du secret professionnel et de la confidentialité étant constamment évoqué avec une acuité toute particulière.

En effet, à quoi assiste-t-on ?

L'informatisation de l'action sociale et du travail social est en marche avec plus ou moins de bonheur selon les modalités de réalisation, avec ou sans la participation des personnels intéressés.

Des logiciels, aux jolis noms de ANIS, ANAISS, ESOPE, etc. sont élaborés et/ou adoptés avec plus moins de réticences par des services sociaux. Un constat : il n'y a pas de semaine sans que l'ANAS et, en l'occurrence, la commission informatique et travail social et la commission déontologie, deux instances de relais-conseils, soient interpellées pour des questions de fond : les codes d'accès, leur utilisation, le partage institutionnel d'informations, la perspective ultérieure de connexions en réseaux et le détournement de fichiers, autant de thèmes récurrents.

2. Bourdieu Pierre : « La misère du monde », Le Seuil, 1993.

3. Consacrés à l'informatique.

4. CNIL : « La marche forcée vers le zéro papier ».

5. Cf. programme annexe 2.

S'agit-il d'angoisse irrationnelle et/ou, dans un contexte de crise identitaire, de remise en cause, par des employeurs, d'une certaine conception du travail social ?

Force est de constater que, depuis 1986, date de décentralisation effective de l'action sociale, en tant que dépositaire d'informations capitales, les travailleurs sociaux ont été et sont encore, du fait de la territorialisation et du rapprochement des décideurs locaux payeurs, fortement « invités » à fournir des éléments pour établir des profils de populations bénéficiaires de certaines aides légales et/ou prestations exceptionnelles.

La gestion rigoureuse des fonds sociaux, une meilleure adaptation des prestations aux bénéficiaires relèvent de l'intérêt collectif national. En tant que citoyens, les travailleurs sociaux ont bien intégré cette obligation de rendre des comptes et en corollaire de responsabiliser les usagers bénéficiaires pour une démarche éducative, ce qui n'est d'ailleurs pas nouveau. Mais, l'exercice de la profession d'assistant social, profession canonique du social réglementée par la loi du 8 avril 1946, peut devenir un exercice de corde raide. **La dure réalité quotidienne de la vie, la complexité des situations rencontrées ne sont pas de l'ordre du virtuel et ne supportent pas, pour s'aligner sur une logique mathématique économique omniprésente, une réduction massive à quelques items préétablis.**

Les assistants sociaux sont, avant tout, des artisans de la singularité, qu'il n'est pas possible de réduire à une équation.

Le document présent, qui comprend quatre parties, veut être le reflet des interrogations des professionnels.

Après un rappel historique de l'émergence de l'informatique en général, les premières applications en action sociale sont évoquées (AUDASS, GAMIN, système SAFARI).

La connaissance de l'outil, même si elle permet de mieux comprendre les enjeux liés à son développement, n'apporte pas une réponse unique à la question centrale :

A vouloir informatiser le contenu de l'acte professionnel, ne risque-t-on pas d'envisager la modélisation de la relation d'aide ?

Les pratiques des assistants sociaux se sont élargies : l'intervention individuelle, l'intervention sociale d'intérêt collectif, le travail par objectif, le travail en réseaux, le travail sur contrat et sur projet, constituent autant de ressources méthodologiques auxquelles les assistants sociaux se réfèrent en fonction de leur pertinence par rapport aux problèmes rencontrés.

L'évaluation d'une situation ne saurait être limitée à une liste de problèmes même si, pour les résoudre, il est intéressant de classifier des objectifs.

Pour être efficace, est-on condamné à être seulement visible mathématiquement ?

N'est-il pas illusoire de prétendre que l'efficacité peut-être appréciée essentiellement à partir de critères objectifs quantitatifs ?

En tout cas, négliger la prise en compte d'éléments subjectifs correspond à une déformation de la réalité des situations rencontrées et ne correspond pas à la dynamique du travail entrepris.

L'ANAS, représentée au groupe de travail mis en place depuis décembre 1997 dans le cadre du conseil supérieur en travail social sur le thème « Nouvelles technologies et travail social », contribue à alimenter le débat en faisant partager la réflexion menée par la commission informatique et travail social, en lien avec le bureau et le comité national de l'association.

La nécessité d'analyses complémentaires, voire de recommandations sur les usages et les limites, est pressante. La dernière partie de ce numéro apporte déjà quelques éléments de réponse qui doivent être constamment actualisés en ce qui concerne les progrès techniques et la maîtrise de leur utilisation.

Au-delà des avancées techniques, ne faut-il pas interpeller tout travailleur social, mobiliser le corps professionnel afin :

- d'initier,
- de produire davantage d'analyses de la pratique,
- de constituer un solide bagage méthodologique qui permette d'affirmer une expertise incontestée en étant capable de participer activement à la modernisation de l'outil de travail en référence constante à la **Déontologie et à l'Éthique**.

Ce numéro hors série de la *Revue Française de Service Social* est la production d'un groupe de professionnels⁶ qui ne revendiquent pas la qualité « d'experts ». Il s'agit de praticiens qui, en partageant leur questionnement, leur expérience, souhaitent affirmer leur professionnalité et vous invitent à les rejoindre dans leur démarche.

6. Collectif de rédaction du numéro hors série, issue de la Commission Informatique et Travail social de l'ANAS : Michelle Bardet, Didier Dubasque, Joëlle Dumasdelage, Thierry Geay, Françoise Vanbelle, assistants sociaux.