



Informatique et travail social : quand les textes mettent à l'épreuve les ordinateurs.

Eric Carton

eric.carton@free.fr

Responsable de formations pour une association d'éducation populaire l'U.F.C.V.

Chargé de cours à l'IUT de Nice, département carrières sociales

Docteur en S.I.C., Laboratoire I3M, U.N.S.A., Nice

Résumé

A partir de deux exemples professionnels (prévention spécialisée et formation professionnelle), Eric Carton présente à la fois l'utilisation possible de l'outil informatique et donc d'éventuels fichiers, mais aussi les limites de ces outils. Si l'informatique peut rendre de nombreux services et faciliter le travail des éducateurs, elle devient vite une contrainte, une source de risques. Si son utilisation est nécessaire, il convient d'insister sur ses limites tant pour l'usager que pour les salariés. Divers textes de lois présentés ici complètent la définition des limites à ne pas dépasser.

Mots clés

Evaluation, travail social, prévention spécialisée, fichage social



Le travail social est, le plus souvent, financé par des collectivités publiques. Et s'agissant de l'argent public, il est normal de s'interroger sur son utilité. De même, les publics précarisés auxquels ils s'adressent méritent un intérêt particulier,

Dans les deux cas, l'évaluation de l'action est nécessaire. Elle est d'ailleurs imposée par les principaux financeurs. Cependant, les besoins ne se limitent pas à l'évaluation. Les fichiers informatiques peuvent avoir d'autres utilités comme : la liste de usagers, le suivi individuel, le dossier individuel...

Il devient évident alors qu'une seule saisie, dans un fichier qui permettrait d'extraire des données suivant les besoins, serait la solution. Elle permettrait un gain de temps. Il suffirait de regrouper l'ensemble des données qui vont de la personne suivie (nom, prénom adresse, date de naissance ou âge...) à l'action menée (date, lieu, sujet de l'action, objectifs, évaluation, commentaires...). Mais les lois, le respect de l'utilisateur, la déontologie imposent une prudence et des normes de sécurité que l'informatique ne peut garantir aux professionnels.

Ma réflexion s'appuie sur deux expériences que j'ai exercées plusieurs années : la première concerne la prévention spécialisée et la seconde la formation professionnelle. J'ai pris l'habitude de solliciter l'avis de la C.N.I.L. et, dans le premier cas, j'ai été jusqu'à porter plainte contre le contenu d'un fichier créé par une association organisant un service de prévention.

Pour répondre à ce sujet, j'aborderai l'intérêt du fichage informatique avant d'analyser les limites de celui-ci.

Commençons par définir la prévention spécialisée.

1 – La prévention spécialisée et la nécessaire évaluation

La prévention spécialisée consiste dans une démarche et une pratique non institutionnelle. Ses trois principes fondateurs sont : l'absence de mandat administratif ou judiciaire pour les travailleurs sociaux ; la libre adhésion des jeunes ; le respect de l'anonymat des jeunes.

Elle est née dans les années cinquante et devient clairement reconnue dès les années soixante-dix¹². En 1986³, s'effectue le transfert de compétences de l'Etat aux départements en matière d'aide sociale et de santé. Le code de la famille et de l'aide sociale confère aux départements la mission d'exercer une action sociale en direction des populations en difficultés par les articles 40 et 45. La prévention spécialisée peut soit faire l'objet d'une délégation de mission de service public confiée aux associations pour conduire ces actions dans les quartiers, soit être conduite par un Conseil Général.

Aujourd'hui, les articles L121.2 – L211.1 – L313.8 – L313.8.1 – L 313.9 du nouveau code de l'action sociale et de la famille du 23/12/2000 décrivent le cadre des actions de prévention spécialisée et de leur habilitation dans l'action départementale. Ainsi l'article 121.2 indique que :

« Dans les lieux où se manifestent des risques d'inadaptation sociale, le département participe aux actions visant à prévenir la marginalisation et à faciliter l'insertion ou la promotion sociale des jeunes et des familles, qui peuvent prendre une ou plusieurs des formes suivantes :

¹ Peyre V., Tétard F., *Des éducateurs dans la rue, histoire de la prévention spécialisée*, Paris, éd La Découverte, 2006, 238p

² Arrêté interministériel du 4 juillet 1972 et ses huit circulaires d'applications

³ Loi 86.17



- actions tendant à permettre aux intéressés d'assurer leur propre prise en charge et leur insertion sociale ;
- actions dites de prévention spécialisée auprès des jeunes et des familles en difficulté ou en rupture avec leur milieu ;
- actions d'animation socio-éducatives. »

Ce code a été complété par la loi du 02/01/2002 – art 82 qui confirme que la prévention spécialisée relève du service de l'aide sociale à l'enfance.

Les actions de prévention spécialisée constituent un mode d'intervention sociale particulier obéissant à quelques grands principes qui reprennent ceux déjà cités et qui fondent sa spécificité à savoir :

- **la libre adhésion** : une relation librement choisie, contractuelle consentie de part et d'autre. Il s'agit d'une demande volontaire de l'éducateur pour aller vers les jeunes dans leur milieu qui implique les notions de temps et de confiance nécessaires à la mise en place de toute action éducative ;
- **l'absence de mandat nominatif** : une mission qui s'adresse à des personnes non désignées nominativement par aucune autorité ;
- **le respect de l'anonymat** : cette action exige de la part des éducateurs discrétions et confidentialité qui garantissent l'efficacité et la crédibilité d'un travail fondé sur la confiance (sauf situation de signalement) ;
- **le secret professionnel** : pour les travailleurs sociaux et intervenants médicaux : assistantes sociales, psychologues, médecin scolaire, circonscription, A.E.M.O.. La notion de secret partagé autoriserait la transmission d'informations sur l'utilisateur dans le cadre d'une visée éducative et sociale. Pour les autres intervenants (C.P.E., enseignants, O.P.J.), un point général sur la problématique du sujet et de l'action éducative de prévention spécialisée peuvent être évoqués ; le « diagnostic » complet (historique, mesures éducatives...) ne peut se communiquer qu'avec l'accord des intéressés : du sujet, de sa famille ou des intervenants sociaux/judiciaires concernés (A.E.D., A.E.M.O., magistrats...) ;
- **le partenariat** : collaboration inter-associative et inter-institutionnelle par la mise en place et formalisation de liens interactifs, concertation entre tous les acteurs formant l'environnement du jeune (école, association, socio-professionnel, santé, famille, juridique...) ; collaboration s'exerçant avec les responsables des politiques sociales envers les jeunes de la ville, commune, département, d'une part en tant qu'observateurs privilégiés des besoins de terrain et d'autre part, en tant que participants à la réflexion et à la mise en place de réponses adéquates.

De ces différents points, j'insiste particulièrement sur le travail de rue et le travail en équipe. Cependant, et c'est ce qui explique le choix de ce sujet, il faut aussi insister sur la nécessité de l'évaluation. Celle-ci est à la fois complexe et nécessaire : complexe car il faut évaluer à partir de notions non palpables et nécessaire car elle permet à l'équipe de savoir où elle va.

Enfin, il convient de traiter de l'évolution récente de cette action sociale. Le financement d'actions de prévention spécialisée n'est pas obligatoire. Les conseils généraux ont donc le choix de les financer ou pas. Les difficultés financières des ces collectivités ont amené plus de 20 départements à arrêter ces actions en 2009-2010.



Qu'est-ce que l'on peut apprendre de particulier avec un fichier de prévention spécialisée ?

- On peut connaître les groupes de jeunes qui « traînent » ce qui veut dire savoir où sont les jeunes et surtout qui est avec qui. Il y a là de quoi faire rêver les inventeurs d'Edvige.
- On peut aussi retrouver de nombreuses informations sur les personnes comme le suivi par d'autres travailleurs sociaux, les problèmes à l'école, les activités de loisirs, la famille... Cela peut aussi inclure des données comme les sujets de discussions avec les éducateurs.

Après cette rapide présentation de cette action sociale, voyons maintenant comment l'informatique peut être utile.

2 - Les besoins auxquels l'informatique peut répondre :

L'outil informatique peut être utilisé à plusieurs niveaux. Il peut permettre de saisir et de classer différentes informations qui auront au moins cinq fonctions différentes.

Le suivi des personnes : il doit être abordé sur plusieurs angles.

En règle générale, plusieurs travailleurs sociaux peuvent intervenir auprès de la même personne. Afin d'éviter que celle-ci ait besoin de tout raconter plusieurs fois, mais aussi afin que le travailleur social n'oublie pas ce qui a été dit au cours d'un entretien, il convient de garder quelques notes. Celles-ci peuvent être classées par l'informatique.

Il est aussi important que ces notes soient consultables par les autres membres de l'équipe. Elles doivent être lisibles rapidement, car les usagers ne prennent pas forcément rendez-vous. Les travailleurs sociaux n'ont donc pas le temps de préparer les rencontres.

Enfin certains suivis durent plusieurs années, les usagers étant rattachés à partir de leur adresse et de leur âge. Il arrive souvent que, dans un quartier, les éducateurs se succèdent alors que les usagers restent, même si les jeunes vieillissent. Il est alors bon de garder des traces des liens entre le public et l'organisme.

Le dossier de l'utilisateur est un document écrit qui doit être consultable par celui-ci. Il s'agit de l'ensemble des éléments qui ont été recueillis sur l'utilisateur. Ces éléments sont normalement retravaillés par les travailleurs sociaux (réécriture) et composent un dossier que l'utilisateur peut demander à consulter.

Dans ce dossier peuvent figurer les notes des travailleurs sociaux. Elles se composent des entretiens avec le public, des comptes-rendus des réunions que ce soit en interne (l'équipe de prévention) ou en externe (avec des travailleurs sociaux d'autres services, avec les enseignants des écoles, avec d'autres partenaires associatifs...).

L'informatique peut alors servir, outre à la saisie, mais aussi à la composition et à la conservation des éléments écrits. Une note spécifique de la D.G.A.S.⁴ précise cependant que seul des documents finalisés doivent être intégrés aux dossiers⁵. Cette note propose une grille de lecture afin de voir si l'information doit être conservée. On s'interroge alors sur :

- « *L'information est-elle au service du projet personnalisé ? de la personne accueillie ou accompagnée ?* »
- *Est-elle profitable à la personne ? Respecte-t-elle son intérêt, ses droits ?*
- *Cette information est-elle précieuse ? a-t-elle du sens ?*

⁴ Direction Générale de l'Action Sociale. Elle est devenue la Direction Générale de la Cohésion Sociale.

⁵ Note D.G.A.S., juin 2007, *Le dossier de la personne accueillie ou accompagnée – recommandations aux professionnels pour améliorer la qualité.*



- *Est-elle nécessaire aux professionnels ? à tous ? à certains ? »*

Cependant, les documents informatiques peuvent aussi être facilement modifiés sans laisser de traces ou presque. Ils peuvent aussi être copiés voire « piratés ». Il y a alors un risque de voir des informations sortir du service.

L'évaluation de l'action est un élément indispensable du travail social. Elle peut prendre différente forme mais comprend toujours un certain nombre d'éléments comme la (ou les) personne(s) suivie(s), les dates, les actions, le résultat obtenu, l'intervenant ayant accompagné l'action, les éventuels partenaires...

C'est souvent à partir des documents rédigés à cet effet que se construisent les mises en commun dans l'équipe. On s'appuie alors sur des écrits pour mieux décrire, pour partager, pour analyser le réalisé et envisager les suites avec ses collègues.

Un outil informatique est souvent jugé indispensable pour réunir les différentes données, les classer afin d'établir des bilans en fin d'exercice.

L'évaluation de la convention est indispensable. Les financeurs souhaitent savoir comment a été utilisé l'argent public. Ils peuvent alors avoir prévu dans la convention un certain nombre de critères qui devront être complétés régulièrement ;

La délibération N°83 de la séance du 19 décembre 2005 de la Commission permanente du Conseil Général des Alpes-Maritimes précise le choix des associations prestataires en prévention spécialisée pour la période 2006-2008 (qui a depuis été prolongée jusqu'en fin 2010).

En annexe figure le projet de convention pour chaque prestataire. Dans chaque convention, l'article 10, qui concerne l'évaluation, renvoie à une nouvelle annexe. On y trouve deux tableaux qui illustrent les attentes du Conseil Général en matière d'évaluation.

La première information est une catégorisation sur l'âge (moins de 9 ans, 9-12 ans, 13-15 ans, 16-17 ans, plus de 17 ans) et par sexe, soit 10 cases, avec des données changeantes (âge). Il est ensuite abordé le type d'accompagnement, les origines des rencontres, les domaines de problématiques abordés. Un tableau équivalent doit être tenu pour les familles.

Pour toutes ces informations, un bon logiciel peut regrouper d'une manière correcte les données. Il en est d'ailleurs au moins un gratuit, accessible sur Internet.

Le Conseil Général demande encore d'autres informations, et les difficultés commencent. Il faut préciser combien de jeunes sont connus par la C.A.M.S. et le nombre de jeunes bénéficiant d'une mesure A.S.E.F.. Ce qui revient à dire qu'il y a des liens avec d'autres travailleurs sociaux et que les noms des personnes suivies sont échangés. Il y a deux incidences : il n'y a plus d'anonymat, les jeunes et leur famille peuvent alors être signalés au Maire de la commune⁶.

Il doit ensuite être présenté les mêmes informations, mais non plus individuellement pour les jeunes, mais pour leur famille, avec des renseignements similaires.

⁶ Je fais ici référence à la loi relative à la prévention de la délinquance du 5 mars 2007 qui, notamment, organise l'échange d'informations entre le maire de la commune, les travailleurs sociaux (qu'ils soient ou non salariés du Conseil Général), les écoles... Le Maire devient le pivot, chacun étant obligé de l'informer. Pour un travailleur social, c'est quand il « constate que l'aggravation des difficultés sociales, éducatives ou matérielles d'une personne ou d'une famille appelle l'intervention de plusieurs professionnels » (article 8) qu'il doit en informer le Maire.



Le suivi du travail des salariés : c'est le dernier élément que nous devons traiter. L'informatique peut permettre de gérer directement les horaires de travail, ceux-ci étant souvent irréguliers en prévention spécialisée. Cela permet aussi la gestion des congés, des R.T.T., des congés trimestriels.

Le principal risque en ce qui concerne les salariés est la tentation possible de les évaluer (nombre de dossiers suivis, nombres de contacts, temps passé dans le rue, en entretien) à partir d'éléments saisis non pas pour donner ces informations mais pour parler de l'usager. Ce type d'évaluation peut mettre en péril le travail en équipe et le travail tout court puisque la sincérité des informations peut devenir un risque pour celui qui saisit.

3 - Quelques limites au fichage informatique :

Plusieurs points vont définir les limites et mettre l'accent sur les risques liés à une « sur-utilisation » de l'informatique. J'en ai noté cinq qui me semblent essentiels.

La C.N.I.L. impose le respect de la loi de 1978, plusieurs fois modifiée. Elle est une instance qui informe les dépositaires de fichiers et les personnes saisies, elle peut aussi intervenir auprès des dépositaires, voire les sanctionner.

Il me semble important de poser ici les écarts entre les écrits (textes généraux) et les moyens d'intervention. Pour illustrer ce point, je vais faire appel à une expérience vécue. Après avoir travaillé plusieurs années en prévention spécialisée pour une association sur la Côte d'Azur et après être resté sans réponse sur plusieurs points à la suite d'une « actualisation » d'un logiciel, j'ai interrogé la C.N.I.L..

Dans un premier temps, dès janvier 2008, j'ai posé des questions générales. J'ai eu des réponses formelles comme le fait de ne pas pouvoir fichier des mineurs sans avoir l'autorisation des parents. J'ai aussi pu avoir une copie de la déclaration du fichier visé, datant de 2000 et qui n'avait pas été modifié.

Dans un deuxième temps, j'ai déposé une plainte contre ce fichier en juillet 2008. Alors, il m'a fallu attendre plusieurs mois, pour avoir un accusé de réception. Je ne compte plus les courriers et les coups de téléphone pour obtenir des réponses partielles. A ce jour, je n'ai toujours pas de réponse claire et le dossier ouvert il y a presque 2 ans n'est pas clôt. Prenons un exemple, en 2009 la C.N.I.L. écrit « *je vous informe que certains points soulevés dans votre courrier (anonymisation de la base de données, collecte de données des personnes mineures, échanges de données, mise en place d'un outil de contrôle de l'activité des salariés, durée de conservation...* »⁷ qui nécessitent d'interroger l'association. Après de nouveaux courriers et coups de téléphone, j'ai obtenu en février 2010 un courrier qui réponds sur trois points : l'enregistrement de l'identité des mineurs ; l'information aux parents ; la sécurité du fichier. Pour le reste « *je vous précise que des échanges sont toujours en cours afin que le traitement mis en œuvre soit en parfaite conformité...* »⁸.

Dans le cas de « l'autorisation des parents pour le fichage de leurs enfants », la C.N.I.L. se satisfait d'une affiche dans un local (si les parents peuvent voir l'affiche, c'est qu'ils sont rentrés dans le local et donc qu'ils peuvent donner leur autorisation de façon formelle) et d'un livret d'accueil (en fait 4 pages A4) que l'on donne au jeune et qu'il est censé donner à ses parents (sachant que le jeune quand il voit les éducateurs n'a pas de sac, qu'en règle générale il va « trainer dans le quartier » avant de rentrer chez lui...).

Je ne peux que soulever les écarts entre les écrits qui sont l'esprit des lois et les pratiques qui sont limitées par un contrôle peu efficace.

⁷ Courrier de la C.N.I.L. du 26 octobre 2009, soit près de 16 mois après la plainte.

⁸ Courrier de la C.N.I.L. du 12 février 2010.



Le droit du travail définit différentes protections pour les salariés, notamment en ce qui concerne la surveillance de ceux-ci. Outre la mesure du travail effectué, les fichiers peuvent faire apparaître les temps de saisie, le temps consacré à un suivi, les horaires de travail... Certains de ces éléments ne sont pas saisis mais sont indiqués par le simple fait de saisir. La aussi la C.N.I.L. se positionne « *La mise en œuvre d'un logiciel d'analyse des différents journaux permettant de collecter des informations individuelles poste par poste pour contrôler l'activité des utilisateurs doit être déclaré à la C.N.I.L.. Les utilisateurs doivent être informés de la mise en œuvre des systèmes de journalisation et de la durée pendant laquelle les données de connexion permettant d'identifier le poste ou l'utilisateur s'étant connecté sont conservées ou sauvegardées, des objectifs poursuivis, des destinataires des données, des modalités d'exercice de ses droits d'accès et de rectification (article 32 de la loi informatique et liberté)* »⁹. Mais là encore, la C.N.I.L. n'a rien fait.

Le secret professionnel n'est pas toujours clairement défini et sa définition varie suivant les travailleurs sociaux et les jurisprudences. De plus, celui-ci est mis à mal par certains textes récents comme la loi du 5 mars 2007 qui impose d'informer les maires des communes quand plusieurs travailleurs sociaux interviennent sur la même situation.

Pour Michel Boudjemaï, « les éducateurs spécialisés ne sont pas astreints au secret professionnel »¹⁰. Il relèveraient de la discrétion professionnelle ce qui est du à la jurisprudence et non à la loi.

Le flou qui reste au niveau du secret professionnel met en difficultés certains travailleurs sociaux qui mériteraient des positions tranchées. Entre ce secret et l'obligation de signalement pour l'enfance en danger, il reste la non maîtrise des informations saisies.

La loi 2002-2 dite loi de rénovation sociale qui tout en mettant l'accent sur la qualité impose aussi de remettre l'usager au centre du dispositif. Il n'est plus raisonnable alors de saisir des données sans l'informer clairement (ce qui serait conforme aux avis de la C.N.I.L.).

Parmi les sept droits fondamentaux des usagers (article L311-3 du code de l'action sociale et des familles) figurent : le respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ; la confidentialité des données concernant l'usager ; l'accès à l'information.

Il appartient alors aux travailleurs sociaux de s'assurer que ces droits sont respectés. Mais comment un éducateur pourrait-il être sûr que des données qu'il a collecté, qu'il a saisi resteront protégées alors qu'il ne maîtrise pas le circuit informatique de traitement des données et qu'il n'y a pas de garanties par la présence de travailleurs sociaux qualifiés dans l'exploitation des données qui sont souvent du ressort de cadres administratifs ?

La déontologie des salariés est un point essentiel. Plus difficilement mesurable, elle peut cependant être un élément de blocage. Face à l'outil informatique et donc au compte-rendu de l'action menée, les travailleurs sociaux ne maîtrisent plus la diffusion de l'information, ils peuvent alors, au nom de l'éthique, refuser de saisir, modifier certaines informations... ce qui rend incomplète l'analyse des données recueillies.

A tout ceci s'ajoute les points déjà soulevés comme les risques de pertes de données, de piratage de fichiers, d'utilisation malhonnête (que ce soit volontaire ou non).

Pour synthétiser ces points, il ressort un manque de clarté, des textes parfois trop précis et personne pour les faire appliquer. On assiste alors a une tentative de découragement

⁹ Courrier de la C.N.I.L. du 26 octobre 2009

¹⁰ Boudjemaï Michel, *Le secret professionnel en action sociale*, Paris, éd Dunod, Maxi fiches, 154p, p 32



des professionnels. Celle-ci est organisée ou non par les employeurs, les financeurs et les administrations de tutelles qui tout en créant de toutes pièces des textes contradictoires mettent le salarié, celui qui est au contact de l'utilisateur, dans la plus mauvaise situation possible.

4 – Le cas de la formation professionnelle

Avant de conclure, je voudrais prendre un deuxième exemple, plus rapidement. Il s'agit de la formation professionnelle et notamment la formation pour les jeunes 16-25 ans. La formation professionnelle ne figure pas dans le travail social en tant que telle, mais elle en est un outil fréquemment utilisé et indispensable.

Je suis actuellement responsable d'un secteur de formation professionnelle à l'UFCV Côte d'Azur. Mon travail consiste à faire fonctionner un service qui accueille sept formations longues (de 10 à 12 mois) de niveaux V, IV et III.

Je vais rapidement aborder deux problèmes liés et qui concernent le fichage obligatoire, plus ou moins connu.

Le multi-fichage

Notre première inquiétude est le « multi-fichage ». D'abord les jeunes seront fichés par la mission locale (ou la P.A.I.O.), étape indispensable avant de bénéficier d'une formation financée par un Conseil Régional. Ce fichage se justifie par la nécessité de suivre le parcours de jeunes.

Les jeunes seront ensuite fichés par l'organisme de formation, qui ayant des comptes à rendre (aux financeurs, à l'Etat (les D.R.T.E.F.P.), voire aux personnes donnant les agréments (ce qui est le cas des formations Jeunesse et Sports)...) possède le plus souvent un outil spécifique.

Les jeunes sont ensuite fichés par le financeur, dans notre exemple le Conseil Régional qui doit suivre les dépenses d'argent publique.

Les jeunes sont encore fichés par l'organisme qui les rémunère (Pôle Emploi, C.N.A.S.E.A...) qui a aussi besoin d'un outil de suivi.

Enfin, pour la validation des diplômes, les jeunes sont encore fichés par le Ministère chargé de la validation.

Ce qui amène un jeune désirant suivre certaines formations, à être fiché cinq fois, sans en être vraiment informé.

Les incidences de la Réforme Générale des Politiques Publiques (R.G.P.P.)

Si jusque là, excepté l'abus de fichage obligatoire et peu utile, un seul fichier suffirait largement, il convient de préciser l'évolution des saisies.

La R.G.P.P. a eu quelques effets. La diminution du nombre de fonctionnaires influe forcément sur les saisies. Les différentes administrations ou assimilées ont donc une fâcheuse tendance à ne plus faire réaliser les saisies par leur personnel. C'est donc aux centres de formation, détenteurs des connaissances sur les publics, de saisir les informations sur les fichiers de chacun (sauf les missions locales qui ont déjà saisi les jeunes avant de les orienter). Pourquoi penser alors qu'il pourrait n'y avoir qu'un seul fichier ? Pourquoi penser que ces fichiers pourraient être compatibles ? Et enfin comment ne pas penser que les administrations se désresponsabilisent, heureuses de ne pas avoir à demander au public (ni même à l'informer) l'autorisation de figurer dans ces nombreux fichiers, qu'après tout, elles ne remplissent pas.

Il reste à préciser que le coût du personnel des centres de formation ayant à saisir les informations concernant les jeunes n'est pas prévu dans les financements.



En conclusion, plusieurs interrogations se posent aux travailleurs sociaux et à leurs encadrants.

Faut-il envisager plusieurs saisies pour enrichir des fichiers différents, qui séparent les informations ? Ou alors faut-il laisser au professionnel, en dehors de son encadrement, la gestion des données qu'il pourrait décider de communiquer¹¹ ? Mais, dans ce cas, quelles garanties pourra-t-on laisser à l'utilisateur si l'ensemble des données sont regroupées ?

A toutes ces questions, les réponses ne sont pas encourageantes. Dans le cas du travail social, tel que je l'ai présenté, il s'agit bien d'un fichage organisé, fichage qui permet bien un contrôle dans les quartiers. Pour moi, les libertés sont en souffrance quand elles sont face à l'informatique.

En vérité, la loi n'est pas si contradictoire qu'elle paraît. La loi reconnaît une relative marge de manœuvre au professionnel; elle l'invite alors à se référer à sa déontologie et aux règles de son service et au final à son éthique personnelle quitte à rendre des comptes devant les juges, ses employeurs, ses pairs ou sa conscience.¹²

Le 11 juin 2010

Eric Carton

Bibliographie :

- Boudjemaï Michel, *Le secret professionnel en action sociale*, Paris, éd Dunod, Maxi fiches, 154p
- Bouquet B., Jaeger M., Sainsaulieu I. (dir par), *Les défis de l'évaluation en action sociale et médico-sociale*, Paris, éd Dunod, 2007, 286p
- Bouquet Brigitte (dir par) *La prévention, concept, politiques, pratiques en débat*, Paris, éd l'Harmattan, 2005, 178p
- Chauvière Michel, *Trop de gestion tue le social*, Paris, éd la Découverte, 2007, 226p
- Jésu Frédéric, *Pour une approche éthique de l'informatisation de l'information sociale*, revue Social 44, n°30 Juin 2000.
- Le Rest Pascal, *Parole d'éducateurs de prévention spécialisée. Les éducateurs de rue au quotidien*, Paris, éd L'harmattan, 2002, 188p
- Lecompte Daniel, *De la complexité en prévention spécialisée. L'évaluation en question*, Paris, éd L'harmattan, 2002, 132p
- Peyre V., Tétard F., *Des éducateurs dans la rue, histoire de la prévention spécialisée*, Paris, éd La Découverte, 2006, 238p
- Rouzel Joseph et Fanny, *Le travail social est un acte de résistance*, Paris, éd Dunod, 2009, 216p

¹¹ Ce qui sous-entend que les ordinateurs ne peuvent être en réseau.

¹² Rosenczveig Jean-Pierre, www.rosenczveig.com/dossier/secretpro, octobre 2009