

# 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

<b>Éditorial</b> .....	5
Cristina DE ROBERTIS	

## I. Enjeux et évolutions du dossier social

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

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

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

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

## II. Le dossier social : guide pratique

<b>Définition du dossier social</b> .....	41
<b>Ouverture du dossier social</b> .....	42
<b>Contenu du dossier social</b> .....	43
<b>Communication du dossier social à l'utilisateur</b> .....	44
<b>Communication du dossier social au sein de l'institution et entre institutions</b> .....	48
<b>Transmission du dossier social aux autorités judiciaires</b> .....	50
<b>Clôture, conservation et archivage du dossier social</b> .....	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 dommageable .....92**

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<sup>e</sup> 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.