

# La revue française de service social

Parution trimestrielle n° 203 / décembre 2001

## Le dossier social



Association nationale des assistants de service social



*Une pensée professionnelle*

*Une nouvelle dynamique*

*Association Nationale des Assistants de Service Social (ANAS)*

*15, rue de Bruxelles - 75009 Paris*

*Tél. : 01 45 26 33 79 • Fax : 01 42 80 07 03*

Ce pictogramme mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1<sup>er</sup> juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et des revues, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.

Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale de la présente publication est interdite sans autorisation du Centre Français d'exploitation du droit de

copie (CFC, 3, rue Hautefeuille, 75006 Paris).



**Revue française  
de service social**

# Sommaire

## Editorial

## Introduction

- Sens et missions du service social à l'épreuve du recueil d'informations,  
**Pr Emmanuel HIRSCH**..... 8

## 1<sup>re</sup> partie

- Réflexions sur le dossier social : autour d'un contenu,  
**Jean PRÉZEAU**..... 16

## 2<sup>e</sup> partie

- La protection du dossier social – Sa transmission à l'utilisateur,  
**Luki MUNDAYA** ..... 28

## 3<sup>e</sup> partie

- Du dossier social papier au dossier social informatisé,  
**Didier DUBASQUE**..... 40

## 4<sup>e</sup> partie

### Conservation et archivage du dossier social

- Les archives : approche juridique,  
**Camille SARTHRE** ..... 48
- Conservation et archivage des dossiers sociaux :  
aspects juridiques et éthiques,  
**Christine GARCETTE** ..... 53

## 5<sup>e</sup> partie

### Des pratiques sociales questionnées :

- Le dossier social dans les services sociaux CRAM :  
un outil pour un travail social de qualité,  
**Sylvie GODET**..... 60
- Le dossier social à l'AP-HP –  
Au cœur des contradictions, une formation-action fructueuse,  
**Martine CHAUVET**..... 64
- Le dossier social dans la démarche d'accréditation,  
**Annie CARTIER** ..... 68
- La consultation directe des dossiers  
d'assistance éducative par les parties,  
**Dominique VERGEZ**..... 72

# *Editorial*

Le dossier social s'est depuis longtemps inscrit comme outil de travail dans la pratique de l'assistant social. S'il constitue une pièce majeure pour le praticien, il l'est aussi pour le service employeur qui peut garder trace de l'intervention de ses salariés, il constitue en même temps une source de données utilisables par les deux parties.

Transmissible à l'utilisateur, s'il l'exige, il peut être pour lui la garantie que sa demande et/ou son droit ont été pris en compte.

Bien qu'il n'ait pas de fondement juridique, aucun texte n'imposant sa constitution, chacun sait aussi que la loi ne rend pas compte de tout ce qui existe ; le dossier social fait à nouveau l'objet de débat dans une période où l'organisation des services sociaux, le travail en équipe partenariale connaissent une évolution en rapport avec les changements de la société.

L'apport des technologies nouvelles, notamment l'informatisation des dossiers, les lois sur les droits de l'utilisateur élargissent le champ de la réflexion obligeant les professionnels à porter un regard nouveau sur leur outil de travail. S'il ne change pas d'objet, il s'agit toujours de la qualité du service à rendre dans le respect des règles professionnelles garantes de la dignité inviolable de la personne, il accentue néanmoins la fonction de communication.

Comme le souligne le professeur Hirsch : « il convient de s'attacher à prendre en considération les modalités de la communication dans un contexte où elle concerne des intervenants qui ne partagent pas toujours une conception unique du droit de savoir ou de la vérité ».

Constituer un dossier, c'est aussi se poser la question de sa conservation et de son archivage. Camille Sarthre et Christine Garcette nous développent ces aspects en nous donnant des repères pour opérer entre le devoir de mémoire et le droit à l'oubli.

La commission déontologie de l'ANAS alimentée par les travaux et les interrogations des professionnels, nous apporte des précisions sur le contenu du dossier social, sur les modalités d'accès, sa transmission avec un rappel des textes réglementaires.

Le passage du dossier social papier au dossier social informatisé, ce qu'il était, ce qu'il devient, ce qu'il entraîne comme modifications dans les

usages : la commission nouvelles technologies de l'ANAS pose la question des règles d'usage et des zones d'ombre qui reste à clarifier.

Dans les différents champs d'exercice professionnel, les pratiques sociales sont « questionnées ». Comment passer des pratiques dépassées à une pratique nouvelle sans laisser place au laisser faire ? Des professionnels analysent les nouveaux enjeux pour produire une méthodologie ajustée à l'évolution des techniques, à la demande de l'utilisateur et des partenaires, tout en cherchant à maîtriser les limites, afin de demeurer conforme aux exigences professionnelles et déontologiques.

Des projets de loi sur la directive européenne, des textes de jurisprudence nous montrent que l'usage de l'informatique entraîne une extension des réglementations, des droits et des obligations.

Nous sommes dans une société du risque, il ne s'agit pas de supprimer le risque mais de travailler à le réduire en mettant en évidence la part de l'élément humain préoccupé du respect de l'éthique et capable d'appliquer des principes de précaution.

La vie de l'ANAS rend compte des manifestations associatives et vous fait partager les préoccupations des Instances Européennes du travail social, un bon exemple de l'existence des questions professionnelles au-delà de nos frontières.

Avec ce numéro, la Revue française de service social veut fournir la preuve que le travail social, sans nier des logiques procédant d'enjeux divergents, sait s'emparer des technologies nouvelles. Il peut ainsi mieux répondre à sa mission de service sans renier ses exigences éthiques qui protègent la dignité de la personne, d'autant plus fragile quand elle se trouve en situation vulnérable.

**Marie-Thérèse PAILLUSSON**

Rédactrice



# Introduction

- Sens et missions du service social  
à l'épreuve du recueil d'informations,  
Pr Emmanuel HIRSCH

# Sens et missions du service social à l'épreuve du recueil d'informations

Pr Emmanuel HIRSCH<sup>(1)</sup>

## 1. Une démarche résolument éthique

Jamais la préoccupation éthique n'a rencontré une aussi forte attention à tous les niveaux dans la chaîne du soin. C'est à partir des réalités quotidiennes que les évolutions s'imposent progressivement. Je suis témoin de l'engagement soutenu par nombre de professionnels en parfaite entente avec leurs partenaires. L'éthique de la relation justifie un respect réciproque, mais également l'acquisition de compétences et d'une culture qui permettent de comprendre les valeurs et les enjeux démocratiques des responsabilités à vivre avec la personne malade et ses proches.

C'est donc à chacun d'entre nous de revendiquer et d'annexer cet espace de liberté personnelle dont on découvre la juste mesure dans une démarche résolument éthique. Il y va de ce degré de dignité et de confiance indispensable à une relation responsable.

L'engagement quotidien des professionnels du service social en institution ou dans la cité constitue une dimension souvent insoupçonnée du soin. Ils sont porteurs de valeurs fortes et garants de principes à défendre et à promouvoir. On le verra, par exemple, s'agissant du dossier social. S'interroger sur les valeurs spécifiques de cette fonction, c'est les penser à la fois dans leurs spécificités et dans leurs interrelations au sein du système institutionnel, voire plus globalement du point de vue de leurs enjeux humains et sociaux. Il convient d'analyser des pratiques, attitudes et comportements qui peuvent justifier l'énoncé de références déontologiques précises adaptées à la singularité des situations et attentives à de ce qui constitue et structure une identité professionnelle soucieuse de bonnes conduites.

Force est de constater qu'une telle approche s'avère aujourd'hui particulièrement complexe et délicate. Dans bien des cas, ne s'agit-il pas de gérer dans l'urgence des réalités humaines douloureuses, ne disposant que de moyens limités pour assumer des responsabilités pourtant plus fortes que jamais ? Les pressions parfois contradictoires infèrent dans des choix qui doivent intégrer de surcroît des logiques procédant d'enjeux souvent divergents. C'est ce à quoi les assistants sociaux sont dans bien des cas confrontés lorsqu'une décision est prise au sein d'un service hospitalier. Avec les soignants il n'est pas rare qu'ils constituent un front de-résistance qui tente de s'opposer à ce qui risque de menacer le devenir d'une personne du fait des conséquences possibles de choix contestables. Ils sont détenteurs de vérités et de savoirs sensibles confiés par la personne malade ou en situation de vulnérabilité sociale, voire d'observations déterminantes propres à leur expertise. Pour autant, la gestion et la communication de ces informations n'est guère évidente, dès lors qu'elle relève de la confidentialité et du secret auxquels les professionnels son tenus. Nombre de circonstances font alors apparaître des dilemmes d'ordre éthique : comment parvenir à concilier une position respectueuse de la personne sans compromettre des intérêts qui justifieraient certaines dérogations ? Comment maintenir une position professionnelle reconnue et incontestée, dès lors qu'au nom d'*intérêts supérieurs* la tentation est gran-

Directeur de l'Espace éthique AP-HP, professeur d'éthique médicale à la Faculté de médecine Paris-Sud.  
Auteur de « *La révolution hospitalière. Une démocratie du soin* », Paris, Ed. Bayard, janvier 2002.

de de la soumettre à des considérations qui mettent en cause sa légitimité et plus encore ses valeurs ?

Le concept même de service social recouvre un champ de responsabilités et de compétences qui définissent l'objet et le sens de l'intervention professionnelle. Servir la personne consiste à recueillir, à comprendre, à intégrer sa demande afin d'y répondre le plus justement possible. Il convient donc de témoigner et d'assumer une attention, une écoute, plus encore un respect. Parfois le fait d'honorer ces pré-requis procède d'une exigence que l'on peut envisager comme un devoir de résistance. Une telle position marginalise parfois les intervenants, au même titre que les personnes qui sollicitent leur soutien. Ce service témoigne de notre attachement profond, humain et social à des personnes trop souvent mises en cause dans leur sentiment d'appartenance à la cité, dans leur faculté d'exprimer et de défendre des droits fondamentaux. C'est poser de fait la dimension politique des valeurs auxquelles le travail social renvoie. Toutefois, l'activité sociale se situe dans un environnement qui doit tenir compte de la complémentarité nécessaire des compétences. De telle sorte qu'il conviendrait de mieux définir la fonction de médiation qui lui est dévolue, et par conséquent les droits et les obligations qui lui sont attachés.

## 2. Se confronter aux dilemmes

Un service social au sein d'une structure hospitalière est en charge de missions fortement dépendantes de la médicalisation d'une situation, avec des enjeux et des logiques qui produisent leurs règles. Il importe d'observer la part significative de l'expertise sociale de nature à éclairer et orienter certains choix thérapeutiques dont il faut pouvoir anticiper les conséquences. Dans ces circonstances, le professionnel du social est en charge de responsabilités particulières. La justice dans l'accès aux soins ne peut pas se concevoir sans une réflexion politique appliquée aux conditions de vie des personnes, à leur possibilité de bénéficier des modalités pratiques d'une prévention et plus encore d'un suivi de qualité. Comment déterminer le seuil et les limites de l'intervention de l'assistant social, dès lors qu'il est souvent confronté à des situations extrêmes pour lesquelles la recherche de solutions procède de facteurs à ce point complexes qu'elle paraît dans bien des cas inaccessible ? Nous situons là les paradoxes et les ambivalences de ses missions : comment maintenir une présence utile auprès de la personne en assumant en quelque sorte sa délégation auprès de l'équipe soignante, sans pour autant enfreindre les règles du secret ? Que signifie notre devoir de non-abandon alors qu'une rigueur excessive équivaldrait pratiquement à renoncer aux responsabilités qui nous sont confiées là où la personne n'est pas toujours en mesure de les faire valoir ? On sait d'expérience que la vulnérabilité sociale affecte les facultés d'affirmer de manière autonome des choix personnels, et que sans le recours d'un tiers les difficultés de communication liées aux incertitudes de l'existence peuvent inciter au renoncement.

A défaut d'un idéal du bien, peut-on se satisfaire du préférable, parfois même du moindre mal ? Rétablir la personne dans ses droits, c'est certainement envisager des modalités cohérentes qui lui permettent de retrouver ce statut social, cette estime de soi, cette faculté de réalisation alors envisageable dans la restitution d'une dignité reconnue et préservée. Mais il s'agit là d'un projet à concevoir selon une progressivité qui n'est envisageable que lorsque les étapes vitales auront pu être franchies. C'est précisément durant ces phases initiales que les professionnels sont confrontés aux plus grandes difficultés et que les dilemmes apparaissent les plus vifs.

J'apprécie la formule retenue dans la rédaction de l'article premier de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (2000) : « *La dignité humaine est inviolable. Elle doit*

*être respectée et protégée.* » Tel est le principe qui éclaire et enrichit nos approches des réalités du soin.

Au-delà de textes formels, nous observons une évolution dans les pratiques et les conduites. Elle tient pour beaucoup au respect de la dignité et de l'autonomie de la personne, à l'attention portée à sa vie, à ses attentes et choix. De telle sorte que se reconstituent nécessairement d'autres modes de relation et de gestion, qui privilégient les alliances et les partenariats. Il s'agit donc de promouvoir une pédagogie de la responsabilité partagée. L'expérience acquise par les assistants sociaux nous permet d'évaluer ce en quoi ce type de résolutions est délicat à mettre en œuvre face aux situations de grande précarité.

### **3. Préserver la personne dans son intimité**

La loi *Droits des malades et qualité du système de santé* consacrera des avancées qui se sont souvent imposées aux marges de notre système de santé. Certaines semblent désormais évidentes, alors qu'on peut comprendre à quels résistances et obstacles elles s'opposent directement. En fait, voilà bien des enjeux désormais considérés au niveau supérieur de nos préoccupations, au centre de nos décisions.

Comprendre que le soin se pose en termes de devoir et non de pouvoir, que c'est à la personne malade et à ses proches qu'il convient de ramener nos principes d'action, que la communication et l'information privilégient une véritable implication et une responsabilité assumée en commun, que les dispositifs doivent être transparents et soumis à des évaluations. Cet énoncé de quelques points du projet de loi indique à quel point il s'agit-là d'une mutation profonde qu'il conviendra d'adapter aux circonstances *a priori* peu conciliables avec de tels enjeux.

Toutefois, j'estime qu'il ne faudrait pas réduire la portée de cette loi à la symbolique de certaines mesures éthico-politiques. Je considère qu'il n'est de bonne conduite que là où s'imposent de bonnes pratiques. Une telle affirmation revient à analyser les dysfonctionnements institutionnels, les moyens dont sont dotées les structures sanitaires et sociales, les missions qu'on leur confie et les objectifs qui leurs sont fixés.

L'accès au dossier médical constitue un symbole fort. C'est comme cela que je comprends la valeur qu'on lui attribue. Il n'est rien de plus humiliant, de plus injuste que ce sentiment d'être en quelque sorte dépendant du bon vouloir d'une personne qui détient des informations qui nous concernent personnellement et auxquelles il n'est pas possible d'accéder directement. Dès lors que l'on évoque la transparence et le partenariat dans le soin, les obstacles qui les compromettent doivent tomber.

Il sera donc important d'accompagner cette évolution dans les pratiques, notamment en veillant à nous prémunir des risques inhérents à la libre circulation d'informations très souvent sensibles. Je pense tout particulièrement aux champs des maladies chroniques, de la maladie mentale et de la génétique. Il en va de même pour des données sociales qui concernent la vie privée de la personne et dont la divulgation est de nature à accentuer ses fragilités. Il convient donc d'anticiper les dérives qui menacent, dès lors que l'accès aux informations contenues dans le dossier médical serait considéré comme un droit imposant des devoirs contradictoires à ce qui paraîtrait constituer une véritable avancée. L'autonomie de la personne malade telle qu'elle est revendiquée aujourd'hui en terme de droit, ne saurait être envisagée sans une approche de nature à lui consacrer une authentique dignité.

On le constate, il n'est pas possible de renoncer à analyser les conséquences pratiques de nos choix démocratiques, ne serait-ce que pour qu'ils ne relèvent pas du seul registre des bonnes intentions.

Il ne me semble pas respectueux de donner à la personne malade l'impression que l'on discute d'une manière indifférenciée — en quelque sorte à son insu — de sa situation et des options qui la concernent. Au contraire, tout doit être mis en œuvre pour préserver son espace privé et l'impliquer dans une démarche véritablement partenariale.

Si l'accès direct au dossier médical s'impose actuellement dans la réforme du système de santé, ce n'est pas pour désinvestir les professionnels de leurs missions, mais certainement pour favoriser une responsabilisation des personnes. Il convient donc de s'attacher à prendre en considération les modalités de la communication, dans un contexte où elle concerne des intervenants qui ne partagent pas toujours une conception unique du droit de savoir ou de la vérité.

Au partage de compétences correspond un partage d'informations souvent sensibles. Elles concernent la vie d'une personne, sa santé, son intimité et parfois son devenir.

#### **4. Significations et enjeux du dossier social**

Les pratiques recourent désormais aux techniques de l'informatisation de données médicales et sociales. La relation de soin peut être affectée par le sentiment d'intrusion et d'insécurité éprouvé dans un rapport complexe de nature à compromettre la confidentialité. Il convient donc d'honorer des règles strictes et explicites dans le cadre de l'échange élaboré avec la personne directement concernée. Ses choix doivent être pris en compte, ce qui signifie qu'en principe aucune intervention ni aucune décision ne devraient lui être imposées sans discussion et donc sans consentement. Pour autant, il serait contestable de renoncer, par excessive discrétion, à transmettre des données indispensables à l'intervention des différents professionnels. Pour autant que les conditions de diffusion de l'information soient conditionnées à des règles formalisées de manière précise.

Si des limites et des équilibres doivent être déterminés, c'est au cas par cas et selon les circonstances. La notion de responsabilité partagée engage réciproquement.

Le dossier social n'apparaît pas dans la loi *Droits des malades et qualité du système de santé*, faute d'une reconnaissance de cet instrument dont se sont dotés les professionnels. Il me semble que les instances compétentes devraient consacrer une attention particulière à ce recueil de données sensibles qui ne saurait être constitué sans définir son objet, ses modalités de constitution et les règles de son usage.

La qualité d'un suivi des personnes justifie certainement la constitution d'une source d'informations. Encore convient-il d'éviter les préjudices que représenterait dans certaines circonstances l'accès aux éléments ainsi rassemblés, dont on pourrait solliciter la consultation pour des raisons différentes de l'objectif initialement visé.

Du point de vue d'une approche éthique, un tel dossier ne peut être créé qu'avec l'accord explicite de la personne directement concernée. La faculté d'accéder au contenu du dossier doit lui être reconnue, y compris si elle souhaitait en retirer certains éléments. Dès lors,

les professionnels peuvent être amenés à distinguer le statut des données assemblées, notamment en séparant les informations de nature strictement professionnelle et technique d'autres plus personnelles et sensibles.

Si dans le cadre d'une réflexion pluridisciplinaire le recours au dossier social s'avère déterminant, la personne doit avoir formulé son accord de transmission à un tiers et, selon des conditions précisées, des données personnelles. En aucun cas le dossier ne saurait être directement consulté par un tiers. Du fait de son existence, se pose la délicate question d'une saisine par une instance judiciaire, ce qui ne peut qu'inciter à conférer un véritable statut au dossier social.

La notion d'information partagée doit relever d'une approche particulièrement rigoureuse. Ainsi, dans le cadre d'une activité en réseau, il ne me semble pas acceptable que le dossier circule entre les différents intervenants. D'autant plus que la personne peut ne souhaiter divulguer des informations que d'une manière sélective. Le cumul de données rassemblées à son insu me paraît constituer une intrusion injustifiée dans la sphère privée. C'est dire que l'accès à des données sociales informatisées susciterait de graves difficultés. Il imposerait dans un premier temps une consultation en vue d'autorisation de la Commission nationale informatique et libertés.

En fait, au-delà d'une approche déontologique et juridique du dossier social, les professionnels doivent s'interroger sur la signification qu'ils confèrent à sa constitution même.

Je la comprends comme marque d'une profonde considération témoignée à une personne dont l'existence est à ce point douloureuse incertaine, chaotique, voire contestée et méprisée que ce recueil de fragments, de traces ou d'éléments factuels peut contribuer à la reconstitution d'une histoire, d'une cohérence. Constituer de la sorte une mémoire sensible mais également utile lorsque des choix sont nécessaires, favorise l'expression de liens, un sentiment d'appartenance dont témoigne cet effort d'attention consacré au quotidien d'une existence. Ce qu'éprouve la personne trouve une dignité particulière, dès lors qu'on lui attribue en quelque sorte la valeur de lui consacrer un recueil.

Il s'agit là de l'autre dimension du dossier social — celle que les professionnels comprennent mieux que d'autres du fait de leur expérience très spécifique. Encore me semble-t-il indispensable qu'ils associent la personne à la constitution de cette mémoire vive, souvent très intime et violente dont l'existence même peut parfois susciter des problèmes ne serait-ce que d'ordre psychologique.

Dès lors, nos réflexions concernent plus encore la conception qu'un assistant social peut avoir de ses missions et fonctions à la fois au service de la personne suivie et à l'égard de la société. Il paraît évident que l'intervention sociale relève de registres différents, pas toujours intégrés à un même système de valeurs ou même parfois en désaccord du point de vue des objectifs visés.

En termes de responsabilité, tout nous renvoie à l'inconditionnel respect de la personne, d'autant plus lorsque ses vulnérabilités accentuent nos obligations à son égard.

Publication de l'Institut éthique et soins hospitaliers, la *Lettre de l'Espace éthique* est consacrée aux réflexions menées par les professionnels intervenant dans le champ du soin. Gratuite, elle est disponible sur simple demande, au même titre que le programme de l'Espace éthique qui présente l'ensemble de ses enseignements et de ses formations universitaires.

Des dossiers thématiques actualisés sont accessibles sur le site internet : [www.espace-ethique.org](http://www.espace-ethique.org) (consultation gratuite).

Adresser les demandes à : Espace éthique. CHU Saint-Louis – 75475 Paris Cedex 10.  
Télécopie : 01 44 84 17 58 – e-mail : [espace.ethique@sls.ap-hop-paris.fr](mailto:espace.ethique@sls.ap-hop-paris.fr)



## **1<sup>re</sup> partie**

- Réflexions sur le dossier social : autour d'un contenu,  
Jean PRÉZEAU

# Réflexions sur le dossier social : autour d'un contenu

Jean PRÉZEAU<sup>(2)</sup>

## Introduction

Admettons que l'assistant de service social existe, qu'il exerce une profession qui comporte des spécificités et des obligations... Il peut avoir besoin d'utiliser un support écrit pour réfléchir et pour exercer correctement son travail. Son employeur (il en a un dans la quasi-totalité des cas) peut lui demander de « tenir » un dossier... Ces traces écrites, ces pièces conservées constituent le **dossier tenu par un assistant de service social**. C'est ceci que nous appellerons le « dossier social. »

## Contexte légal

Sur le plan strictement légal, le dossier social n'a pas d'existence particulière, néanmoins plusieurs avis et conseils de la CADA le considèrent comme un document administratif au sein de la loi du 18 juillet 1978

Ce qui régit ce genre de document, ce qu'en dit la loi :

- Loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 modifiée par la loi 79-587 du 11 juillet 1979 et sur la loi 2000-321 du 12 avril 2000.
- Les circulaires des différents ministères sur l'archivage.
- Arrêt de la Cour de Cassation ch. sociale 20/11/80, REY c/SA ROUSSEL UCLAF.
- Circulaire interministérielle 62761a du 22/10/1959 « Dispositions concernant le statut et l'activité des assistantes sociales » qui indique :  
« Elles doivent recevoir directement et sans qu'il ait été ouvert au préalable le courrier qui leur est adressé dans l'exercice de leur fonction et être en mesure d'expédier sous leur signature et sous pli fermé la correspondance ayant un caractère confidentiel ; enfin, elles doivent disposer du matériel nécessaire pour assurer, dans les conditions telles que **le caractère secret des fichiers et de la correspondance** puissent être respectés, la rédaction du courrier et la tenue des fiches qu'exige toute activité de service social efficace et rationnelle. »
- Le Code Pénal dans ses articles 226-13 & 14 peut également être cité, puisque – on le verra – certaines parties du dossier social sont considérées comme contenant des éléments confiés à un assistant de service social en sa qualité de confident nécessaire et donc soumis au secret professionnel.

## Définition et contenu du dossier social

### Un peu d'histoire

Au temps où l'assistante de service social avait (ou n'avait pas), dans son tiroir, « son » dossier, celui-ci était le lieu du rassemblement de toutes sortes de documents, d'écrits, de pièces, de courriers et de notes personnelles. C'était pratiquement le « fourre-tout de l'A.S » et bel et bien sa propriété, personne n'aurait eu l'idée d'y jeter un œil.

Pourquoi, à un certain moment, s'est-on mis à vouloir réglementer, codifier, protéger ce dossier ?

(2) Assistant social, membre du Comité de Rédaction de la Revue française de service social, membre de la Commission Déontologie de l'ANAS.

Quand certains employeurs s'en sont mêlés, là où il est devenu obligatoire (dans les grandes institutions CAF, MSA, SECU...)<sup>(3)</sup> le dossier papier s'est sophistiqué et des règles de constitution, de tenue, de clôture ont été préconisées. Ils ont été, parfois, constitués en fonction de la méthode et des types d'intervention du service social, il pouvait même y avoir des intercalaires réservés à l'intervention de la secrétaire sociale... En dehors de ces aspects techniques et professionnels, des questions plus générales de constitution et de consultation des dossiers aussi bien que des contrôles judiciaires sont intervenus. Les lois de 1978 sur « l'accès aux dossiers administratifs et sur informatique et libertés » ont introduit le dossier social dans la sphère légale, la création d'un fichier nominatif étant, désormais, soumis à déclaration.

## 1. Des essais de définition

Il serait plus logique de donner une définition du dossier social en fin d'exposé, mais afin de mieux organiser le propos on peut, d'emblée, donner deux définitions en les formulant comme hypothèse :

Deux types de définition :

Dans « Vie Sociale » n°6/1999, Gérard Chevalier définit le dossier social : « Un document administratif individuel, de type nominatif, constitué par l'ensemble des écrits définitifs élaborés pour les besoins de la conduite d'une intervention de service social au bénéfice d'un usager ».

L'ANAS, dans son opuscule sur le dossier social donnait la définition suivante :

*« Il est la mémoire d'un service sur la situation administrative et sociale d'une personne prise en charge par un assistant de service social.*

*Il est la mémoire des interventions de l'assistant de service social.*

*C'est un outil qui permet, par l'écriture et la réflexion, l'analyse de toutes les données d'une situation, de la relation avec le client et la distanciation nécessaire à la prise de décision pour un traitement le mieux adapté possible à cette situation.*

*Il comporte les éléments utiles pour établir des liaisons avec des collègues pour le traitement d'une situation, pour la participation à un travail de groupe ou pour une contribution à une action collective.*

*Il contient les informations qui permettent de « rendre compte » à l'employeur (statistiques, études, etc.) et d'évaluer ainsi si le service rendu correspond bien aux missions confiées.*

*C'est un support essentiel lors des échanges avec l'encadrement :*

- soutien technique,
- contrôle,
- bilan des situations à transmettre lors d'un changement de prise en charge.  
(départ de l'assistant de service social ou de l'usager)

On pourrait ajouter à cette longue définition :

Qu'il peut être un outil de travail avec l'usager et qu'il est la mine où l'assistant de service social peut puiser les éléments de son expertise ou qui alimente, après l'avoir rendu anonyme, bien sûr, un observatoire social qu'il initierait ou auquel il participerait.

(3) Gérard Chevalier fait référence à la création du premier « dossier social » en 1994 dans un service social hospitalier (Intervention aux journées sur le « partage de l'information » ANAS 2 novembre 2001).

Le dossier de service social n'a pas de fondement juridique et l'on est tenté d'estimer qu'il pourrait ne pas exister. Rien n'oblige un assistant de service social à le créer sauf les limites de sa propre mémoire...

Ceci n'est plus toujours vrai compte tenu de son évolution et de ce qu'il est aujourd'hui puisqu'un nombre très important d'employeurs font une obligation de le créer. Dès lors, doit-on l'établir par égard au client ?, à l'employeur ? Celui-ci peut-il l'exiger même s'il n'y accède pas lui-même sauf sous certaines garanties et pour certaines données ? Le dossier est formalisé dans le cas d'une informatisation.

## **2. L'analyse du contenu du dossier**

### **a. Evolution**

Le dossier est apparu dès lors que, d'une part, les assistants de service social ont eu besoin de conserver des informations pour un certain suivi, attitude sans doute plus professionnelle et d'autre part, lorsque les services sociaux se sont structurés demandant que l'assistant de service social « rende compte » de son travail à l'employeur qui le paie. On peut dire que, symboliquement, le dossier représente l'intervention du tiers dans la notion d'aide.

Longtemps, le dossier n'a été composé que de documents relatifs à une personne, à une famille, placés chronologiquement dans une chemise.

Progressivement, le contenu du dossier est devenu plus complexe ; il s'est organisé et dans certains services, les assistants de service social disposent aujourd'hui d'un outil leur permettant de consigner les informations et de classer les documents d'une manière méthodique. Il en résulte plus de facilité dans l'utilisation du dossier et une vision à la fois analytique et synthétique de la situation. Dans le même temps, quelques services mettent en place des guides, des règles pour protéger les données, les clients et les assistants de service social, prenant ainsi en compte la déontologie, le secret professionnel, la relation avec la Justice, la communication des documents administratifs, l'informatisation des dossiers.

Le dossier de service social classé dans un meuble fermant à clef ou un fichier non accessible comporte :

- des renseignements d'état civil, professionnels, budgétaires, sur l'habitat, l'environnement, etc.,
- des renseignements sur la vie privée des personnes,
- des notes sur la relation assistante de service social / client, la méthode de travail de l'assistant social – des évaluations,
- le compte rendu des actes et démarches de l'assistant social,
- des rapports des correspondances,
- divers autres documents, éventuellement.

Il doit être individuel et ne concerner que la personne « cliente ».

Les écrits doivent être élaborés et définitifs.

La pratique professionnelle est concernée par l'existence d'un dossier ; pour que le dossier serve d'outil technique il devrait pouvoir comporter les étapes du déroulement des phases de l'ISAP (Intervention Sociale d'Aide à la Personne, formule préconisée par le Conseil

Supérieur de Travail Social – Rapport 1/1996) parce que la façon de consigner les choses peut influencer sur le suivi.

Compte tenu de l'hypothèse de définition, on est contraint de considérer que le dossier comporte plusieurs parties. Schématiquement, on peut admettre que certaines intéressent l'assistant de service social et le client, d'autres, l'employeur, les partenaires et les tiers institutionnels.

Ce qui pourrait laisser entendre que chaque partie soit cloisonnée, et, par exemple, incommunicable à celui qui n'est pas directement concerné.

### **b. La partie qui intéresse l'assistant de service social et le « client » (usager)**

Cette partie est soumise au secret professionnel.

L'existence d'un dossier doit servir en priorité au client. Le dossier est ouvert pour « la personne concernée » et elle seule.

Les personnes qui s'adressent au service social ont souvent besoin que leur histoire soit reconstituée, qu'une continuité soit établie quelque part ; tant qu'il est en cours, le dossier peut servir à cela.

Cette partie peut être partagée complètement avec la personne et qu'elle en conserve un double. Il peut apporter « son dossier » lors des rencontres.

Le dossier comporte des éléments du travail que chacun se détermine à faire. En travaillant sur son dossier, la personne aidée peut identifier avec l'assistante de service social ses problèmes, faire ses projets et construire ses objectifs, comme elle peut évaluer les échéances et les résultats...

C'est, en général, plutôt cette partie la concernant qui lui sera communiquée. Ce ne sera pas nécessaire si elle en détient déjà le double.

#### **Le rapport de situation sociale (anciennement appelé « enquête sociale »)**

Non seulement il est transmissible à l'intéressé, mais il devrait faire partie de « son » dossier. En effet, il est entendu que le travail qu'entreprend l'assistante de service social avec la personne se fait totalement avec elle. On ne fait un écrit qui la concerne que si l'on s'est mis d'accord avec elle. La seule exception serait le signalement à l'autorité judiciaire ou administrative dans le cadre de la protection des mineurs ou des personnes vulnérables, dans certains cas, pour des raisons de sécurité.

Cf. « Enquêtes Sociales » Fondement et légitimité. (Rapport de la Commission d'étude sur les « Enquêtes Sociales » 1/1993.)

Cependant, l'intéressé a accès à l'ensemble de son dossier mise à part la partie qui intéresse la réflexion de l'assistant de service social.

### **c. La partie qui intéresse la réflexion de l'AS**

Cette partie est constituée « d'écrits non définitifs et non élaborés » (cf. la définition) et n'est accessible qu'à l'assistant de service social lui-même. Elle est soumise au secret professionnel.

Elle peut concerner d'autres personnes que l'intéressé (mari, enfants, parents, entourage, etc.).

Si l'assistant de service social n'est pas autorisé à créer un dossier parallèle, faut-il faire semblant d'ignorer qu'il existe, ou bien faudrait-il plutôt travailler à faire évoluer la notion juridique du dossier social afin que cette partie soit spécialement protégée ?

Pourtant, cette partie du dossier est l'outil de travail de l'assistant de service social. Ce que l'on écrit comporte des éléments objectifs mais aussi des éléments subjectifs inévitables, puisque le travail social s'exerce à travers une relation et toutes ses implications affectives. Est subjectif, ce qui repose sur l'affectivité du sujet, ce qui concerne le sujet en tant qu'être conscient. La subjectivité est le caractère de ce qui appartient au sujet. « Eliminer la subjectivité, c'est réduire ce monde à un système d'objet » (Sartre).

Nous entrons en relation avec autrui avec notre affectivité. Nos émotions nous font réagir, nous bloquent ou nous dynamisent, nous font nous identifier ou rejeter l'autre. Prendre le temps de les repérer, de les comprendre, favorise l'instauration d'une bonne distance et développe, avec une écoute sensible plus objective, notre savoir-faire.

La partie du dossier qui concerne les notes relatives aux relations avec un client, aux appréciations portées à un moment donné sur la personne ou un groupe et qui permettent d'évaluer, d'émettre des pronostics d'évolution, des hypothèses de travail, ne peut être utilisée que par l'assistant de service social, le cas échéant avec le cadre chargé de l'encadrement technique.

Ces éléments, qui relèvent de la méthode de travail de l'assistant de service social, doivent être enlevés du dossier et détruits dès qu'ils ne lui sont plus utiles, en tout cas dès qu'une action prend fin.

Françoise Limoux (Revue de l'ANAS n°175 de 1994) rappelait « l'intérêt qu'il y aurait à n'élaborer et ne conserver que des dossiers rigoureux, clairs, ne contenant que des éléments objectifs et synthétiques, autrement dit, des données débarrassées des documents ponctuels, subjectifs, d'évaluations et d'estimations personnelles, qui servent à poursuivre la réflexion et à élaborer une stratégie d'action. Ces « aides mémoire », « notes », comptes rendus d'entretien et autres appréciations d'une situation donnée à un moment donné, doivent absolument être régulièrement revus, résumés, synthétisés... puis détruits lorsqu'on en a tiré la substance. »

#### **d. La partie qui intéresse l'employeur**

C'est celle qui rassemble toutes les données non nominatives ou rendues anonymes qui peuvent servir à des études tant sur la population que sur ses problématiques, voire encore sur la méthode et les techniques de travail de service social.

C'est la partie, également non nominative (à moins que la personne exerçant le contrôle soit assistant de service social encadrant), qui concerne le contrôle de l'activité. L'employeur qui rembourse les frais de déplacements, qui rémunère pour l'accomplissement du travail commandé peut exercer un contrôle de l'activité de son personnel.

#### **e. Intervention de l'encadrement dans le dossier social**

Lorsque la direction des organismes délègue la gestion du service social à un cadre, assistant de service social, qui se porte garant de l'accomplissement des missions des assistants

sociaux, le partage de certaines données du dossier peut avoir lieu pour un soutien technique à l'assistant social ou en cas d'événements graves.

La communication du dossier à l'encadrement résulte de la fonction de contrôle hiérarchique et technique. Les assistants sociaux sont quasiment tous des salariés. Ils ont un lien de subordination avec l'employeur et doivent donc rendre compte de leur activité. Cette communication se fait aussi lors du départ d'un assistant social et de son remplacement par un autre assistant social.

Il y a problème lorsque le cadre « garant » n'existe pas ou qu'il n'est pas soumis au respect du secret professionnel, ce qui est souvent le cas dans les entreprises, ou lorsqu'il n'est pas assistant social.

Tout cela oblige le cadre de service social à bien clarifier son rôle d'encadrement administratif et technique, sa position de subordination à l'employeur et d'autonomie technique.

#### **f. L'intervention des agents de secrétariat dans le dossier de service social**

Les agents de secrétariat, dans un service social, sont placés sous l'autorité du responsable du service social et la responsabilité des assistants de service social pour les travaux que ceux-ci leur confient.

S'ils permettent aux agents de secrétariat d'accéder aux dossiers sociaux, les assistants de service social doivent avoir à l'esprit deux données très importantes :

- 1 – Les agents de secrétariat sont nécessairement soumis à l'obligation de discrétion. Mais il ne s'agit pas, pour eux, du secret professionnel absolu et, s'ils étaient appelés à témoigner, ils ne pourraient sous aucun prétexte, ni à aucun titre, s'y soustraire.
- 2 – Le dossier de service social est spécifiquement l'outil de travail de l'assistant de service social qui en est entièrement et seul responsable. Une mauvaise utilisation du dossier ou d'éléments de son contenu, par un agent de secrétariat, pourrait mettre l'assistant de service social en cause, y compris sur le plan pénal.

Avec l'informatisation, il est vrai qu'il y a de moins en moins besoin de dactylos, les assistants de service social. entrent eux-mêmes les données, ceci devrait permettre de redonner une pleine signification aux fonctions de secrétaires sociales qui sont issues de la fusion des rôles de secrétaires et d'auxiliaires administratives (avec l'aspect secrétariat « pur » et l'aide aux démarches administratives...).

Actuellement les législations se complexifient, les administrations font des économies en personnels et délaissent l'aide administrative à leurs ressortissants. De plus il y a besoin d'un accueil spécialisé d'orientation en amont de l'intervention de l'assistante sociale qui, elle, doit se consacrer au « suivi » social. C'est justement **ce pourquoi ont été créés les secrétaires sociaux**, en 1962 : afin de permettre aux assistantes sociales de se consacrer à leur travail.

Une des fonctions de la secrétaire sociale est donc d'effectuer des tâches complémentaires au travail de l'A.S. il faut, en conséquence qu'elle ait accès à des données qui concernent la situation de la personne suivie, elle peut être amenée à rencontrer cette personne.

**En 1962, la secrétaire sociale apparaît pour la première fois dans un texte officiel, dans la circulaire du 26.1.1962 (J.O. du 9.2.1962). Martine AUBRY 40 ans plus tard, par la voix de sa secrétaire d'Etat, a repris à peu près les mêmes arguments (ASH N° 2154 du 18/2/2000).**

« cette situation est particulièrement grave pour les services polyvalents de secteur dont les assistants sociaux se voient accablés de demandes au détriment de leur action profonde dans les familles qui appellent précisément leur intervention ».

« les travaux de secrétariat sont très absorbants pour la plupart des AS... le poids en est particulièrement lourd pour les services polyvalents de secteur et certains services spécialisés. Encore faut-il distinguer entre ceux des travaux tels que comptes rendus, enquêtes, rédaction de lettres et de rapports qui, par nature, supposent l'intervention personnelle de l'AS et ceux dont le caractère ne l'exige nullement et pourraient être réalisés sous sa direction par une secrétaire : enregistrement du courrier, convocations, etc.

A plus forte raison est-il tout à fait inopportun d'utiliser des AS pour des emplois à caractère administratif » :

« les recherches et les efforts des services ne doivent donc pas tendre à les dispenser de ces tâches même partiellement. Il s'agit plutôt de compléter leur action et de la prolonger. Le temps ainsi employé pourrait être reporté sur des tâches spécifiques ».

« l'assistant social pouvait être aidé dans certaines tâches et, en s'employant à le faire, les services sociaux devraient obtenir de leur AS, une plus grande efficacité, une action de meilleure qualité sur le plan de leur propre compétence. »

« le recrutement de secrétaires administratives, de secrétaires sociales ou médicales doit être envisagé autant que possible – pour assurer l'établissement de la documentation, une partie du secrétariat, la rédaction de certaines lettres, le classement du courrier, la tenue des fichiers, la rédaction de certificats divers, etc. »

L'instruction du 26.3.1965 (relative à l'organisation du service social dans les DDASS) précise : « il importe donc d'utiliser les effectifs disponibles de façon aussi judicieuse que possible et en tout premier lieu d'établir une discrimination entre les tâches spécifiques de service social et celles qui peuvent être confiées soit à d'autres travailleurs et techniciens sociaux et para-médicaux, soit à des personnels ayant des fonctions auxiliaires, ainsi qu'il est déjà fait dans certains départements. »

La secrétaire doit rendre compte des ses interventions dans le dossier social. Il est donc nécessaire que le dossier réserve une place spécifique pour des actions qu'elle mène dans sa collaboration en complémentarité du travail psychosocial mené par l'assistant de service social.

### **3. La vie du dossier social (ouverture, fermeture)**

#### **a. Le début et la fin du dossier**

##### *Ouverture*

L'ouverture du dossier a été, à l'origine, plutôt commandée par le souci de conserver des écrits que pour garder les traces et un moyen de réfléchir sur un processus d'aide

L'ouverture du dossier est décidée généralement par l'assistant social lorsqu'il entreprend une action de suivi, même de courte durée.

L'assistant de service social n'a pas le choix de la population à laquelle il apporte son aide (c'est son employeur qui le missionne auprès de telle population), il a sa pleine autonomie pour mener son action.

C'est donc lui qui peut apprécier avec le client si et comment il peut l'aider dans le cadre de sa mission et c'est avec lui qu'il décidera de l'ouverture du dossier.

Le dossier est d'abord son outil de travail.

Dans certains services des consignes peuvent être données sur les conditions d'ouverture de dossier en prévoyant, par exemple, que certaines actions ponctuelles ne donnent pas lieu à l'ouverture d'un dossier ; ailleurs, pour optimiser la validité des statistiques et faciliter la manipulation du dossier, des directives sont édictées.

Il peut se trouver, également, qu'un client demande que l'on ouvre un dossier pour lui faciliter la démarche quand il aura à revenir.

### **Histoire : la coordination**

La loi sur la Coordination des Services Sociaux (Loi 1950 / Décrets 1959) est la loi fondatrice de l'organisation du service social en France. Deux types de services d'assistants de service social sont créés : le service social généraliste dit de polyvalence et le service social spécialisé. Cette loi a créé, dans le même temps, le service départemental de coordination des services sociaux dans le but de mieux répartir le service social en France en évitant les doublons et les lacunes et également de respecter la vie privée des personnes en coordonnant les interventions des assistantes de service social afin d'éviter que plusieurs « n'entrent » dans des familles sans se concerter. L'organisation était très démocratique puisque, auprès des représentants des employeurs, siégeaient des représentantes, élues, des assistantes de service social et des représentants des usagers.

La création du dossier social était enregistrée à la coordination avec un numéro qui en garantissait l'existence ceci permettait aux futurs intervenants de savoir s'il y avait déjà des assistantes de service social qui connaissaient cette personne, évitant ainsi des interventions intempestives. Quand une famille déménageait, la question de la transmission du dossier était réglée par l'existence de la coordination qui se chargeait de remettre le dossier, qui transitait par elle, directement à l'assistante de service social prenant le relais.

A préciser que les rapports de situation sociale (appelés, à l'époque, « enquêtes sociales ») transitaient également par la coordination afin d'être certain qu'ils seraient remis à une assistante de service social siégeant à la commission concernée.

C'était la façon, de garantir et le secret professionnel et le respect de la vie privée.

Ne subsistent actuellement que quelques départements où la coordination existe, et un seul « fichier de coordination » à Paris.

### *Fermeture (Clôture du dossier)*

La clôture du dossier n'est pas seulement la signification de la fin d'un processus dans le cadre d'un travail par objectifs, c'est également la fin, concertée, d'un « travail » fait en commun avec le client.

Quand l'intervention de l'A.S. est terminée, il n'y a pas de raison de garder le dossier « ouvert » dans ce qui est couramment appelé la « file active ». C'est l'A.S. seul en accord avec son « client » qui décide de cette fermeture.

Les cas de fermeture du dossier :

- soit parce que, en plein accord avec le client, il a été décidé de cesser la phase d'aide (fin des contrats).
- soit parce que la personne a besoin de l'aide d'un autre professionnel vers lequel on l'accompagne (orientation vers un A.S. spécialisé ou, en raison du changement d'adresse de la personne aidée).

**A rappeler que, sur le plan déontologique, l'A.S. s'engage, quand il entreprend un « suivi », à poursuivre son action : Art. 13 « Toute action commencée doit être poursuivie. L'assistant social doit faire le nécessaire pour éviter les conséquences fâcheuses qui pourraient résulter de l'interruption de son action. » et Art. 14 « L'assistant de service social doit aux personnes qui s'adressent à lui une aide d'une durée aussi longue que l'exige la situation, en dépit des difficultés rencontrées et quels que soient les résultats obtenus. Il ne doit pas s'imposer lorsque son aide n'est plus nécessaire. »**

- Il peut exister des cas où, pour des raisons de violence par exemple, le service employeur signifie la fin de l'intervention de son service.

Certains services préconisent de procéder à la fermeture du dossier avec l'encadrement technique

La clôture du dossier est importante pour l'utilisateur car elle permet de terminer le travail effectué ensemble et la conclusion peut permettre à la personne de mieux apprécier ce qui s'est passé, c'est une décision qui jalonne la route de l'autonomie.

On peut penser qu'archivage et conservation constituent un problème secondaire d'ordre strictement matériel. Mais il s'agit aussi de la protection des personnes et du respect des principes de travail social.

L'un de ces principes se base sur la capacité des personnes à changer. Lorsque le client ne peut plus évoluer, changer, la prise en charge prend fin. Si nous sommes convaincus que les personnes ne peuvent pas changer, il n'y a pas de relation d'aide à établir, il n'y a plus de travail social. Seules des questions ponctuelles seront, le cas échéant, réglées.

Pourquoi donc vouloir alors replonger un ancien client ou une famille dans son passé qui n'est plus d'actualité ? Si le client revient après une longue absence il faudra, quoiqu'il en soit, refaire un bilan complet de sa situation, une évaluation avec les données actuelles et travailler à partir d'une nouvelle demande.

*A qui appartient le dossier social ?*

Il appartient toujours à l'assistant de service social puisqu'il est son outil de travail et peut comporter des informations sur sa relation avec le client et des notes personnelles.

Cependant, les services sociaux se sont étoffés et ont représenté un poids économique pour les organismes. Employeurs et assistants sociaux ont mieux pris conscience du statut de salariés de ces derniers. Un encadrement a été mis en place pour le contrôle administratif et technique, un soutien technique a été organisé. Des statistiques, des études ont été produites à partir des éléments du dossier. L'assistant social n'est plus seul à pouvoir y accéder mais également l'assistant social chef, éventuellement à la demande du Directeur suite à une plainte par exemple. On peut donc dire que le dossier appartient aussi au service qui assure la continuité de l'intervention auprès de l'utilisateur, conformément à sa mission de service public. Du reste, l'assistant social ne l'emporte, ni ne le supprime, avant son départ.

Même si l'informatisation entraîne, par rapport au dossier papier une certaine désappropriation de la part de l'assistant social, il reste responsable du dossier

Enfin, le dossier peut contenir des informations sur la vie privée du client, informations qu'il aura lui-même confiées ; il représente une composante de son identité. Il apparaît donc maintenant que le dossier appartient aussi au client.



## **2<sup>e</sup> partie**

- La protection du dossier social – Sa transmission à l'utilisateur,  
Luki MUNDAYA

# La protection du dossier social Sa transmission à l'usager

Luki MUNDAYA<sup>(4)</sup>

## 1. Sur le plan judiciaire

Il s'agit d'abord et avant tout de la protection de la vie privée de l'usager. Il s'agit aussi, par voie de conséquence, de la protection d'un outil indispensable à l'action de l'assistant social et, par là même, à l'action sociale de son service employeur.

### Le secret professionnel

Art. 226-13 et 226-14 du nouveau Code Pénal<sup>(5)</sup>

Art. 411-3 du Code de l'Action sociale et des Familles

Le secret professionnel des assistants de service social est inscrit dans la Loi par l'article 411-3 du Code de l'Action sociale et des Familles<sup>(6)</sup>. Les assistants sociaux sont astreints au secret professionnel dans les conditions des articles 226-13 et 226-14 du nouveau Code Pénal qui prévoit la sanction en cas de violation du secret professionnel.

Ce secret professionnel, qui est aussi celui des médecins, des avocats, des prêtres, etc... est absolu, c'est-à-dire qu'il ne doit jamais être violé. Il ne peut être partagé, mais certains éléments confidentiels peuvent être utilisés lors d'un travail de concertation avec des personnes astreintes au même secret, pour les mêmes finalités des personnes que l'on sert.

Mais la Loi fait peser, sur tout citoyen, les obligations de témoigner et de dénoncer les crimes et/ou délits.

La possibilité de témoigner, pour les assistants sociaux, est réglée par le 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 411-3 du Code de la Famille et de l'Aide Sociale et l'Article 226-14 du nouveau Code Pénal. A une époque, la jurisprudence a fait des applications divergentes de ces textes, mais actuellement la situation est claire : l'assistant social ne peut être contraint de témoigner, même en cas de dérogation légale (Cour de Cassation, Chambre Criminelle, 14/04/1978).

En ce qui concerne le dossier social, deux problèmes sont posés par le secret professionnel :

### **a. Lorsque le dossier est saisi par l'employeur**

Si les assistants sociaux bénéficient d'une autonomie technique et fonctionnelle, ils ont aussi l'obligation de mettre en œuvre tous les moyens dont ils disposent.

Si, par négligence ou imprudence, un assistant social porte préjudice à autrui (son client en l'occurrence), il doit le réparer, comme tout citoyen : article 1382 du Code Civil. L'assistant social étant salarié, c'est la responsabilité civile de l'employeur qui peut être engagée, article 1384 du Code Civil : « les comettants sont civilement responsables du dommage causé par leurs préposés dans les fonctions auxquelles ils les ont employés... ».

Cette situation extrême est rarissime, mais elle fait percevoir, néanmoins, la responsabilité dont peut se sentir investi un employeur.

(4) Assistant de service social, membre de la Commission Déontologie de l'ANAS.

(5) Entrée en vigueur le 01/09/1993.

(6) Revue française de service social, n° 201, p. 60.

Plus fréquemment, il arrive qu'un employeur demande la communication d'un dossier à la suite d'une plainte ou d'un signalement émanant d'un élu.

Lorsque l'employeur a délégué la gestion du service social à un cadre (titulaire du diplôme d'Etat d'Assistant), celui-ci se porte garant du bon fonctionnement du service et de l'exécution des tâches, à charge pour lui d'exercer pleinement son encadrement administratif et technique. C'est le cas dans la majorité des organismes.

La difficulté vient, généralement, lorsque ce cadre n'existe pas, ce qui est souvent le cas dans les entreprises et, actuellement, dans bien d'autres services, ou s'il n'est pas assistant de service social.

### **b. La perquisition – la saisie**

Aucune profession, astreinte ou non au secret professionnel, ne peut échapper au pouvoir de perquisition de la Justice.

Les textes attribuent le même ordre juridique à la visite domiciliaire, à la fouille à corps, à l'ouverture de la serviette, aux documents portés sur soi.

Qui peut perquisitionner, saisir ?

- les officiers de Police Judiciaire dont la qualité est attestée par la carte d'OPJ : gendarme, inspecteur de police, maire...
- les magistrats, juges d'instruction, juges pour enfants.

La police judiciaire intervient dans trois circonstances :

1. Dans le cas d'une enquête préliminaire diligentée par le Procureur (Art. 76 du Code de Procédure Pénale). Aucune saisie ou perquisition ne peut alors être faite sans l'assentiment de la personne chez qui elle a lieu. L'assistant social peut donc refuser.
2. Dans le cas de flagrant délit (Art. 56 du CPP). La PJ est autorisée à perquisitionner à condition que la flagrante soit prouvée.
3. Dans le cas d'une commission rogatoire délivrée par le Juge d'Instruction. La perquisition peut alors se faire même en l'absence de l'intéressé et par le Juge éventuellement, en présence de 2 témoins.

Toutefois, des sauvegardes sont installées par les textes : les articles 56 alinéa 3 et 57 du Code de Procédure Pénale ont trait aux droits de la défense et au secret professionnel ; ils sont rappelés et explicités dans l'instruction générale C 105 qui précise, entre autre, que tout OPJ confronté, à l'occasion d'une perquisition, à un problème de secret professionnel, a l'obligation d'en référer à un magistrat.

Celui-ci appréciera le bien fondé de la mesure, se déplacera lui-même pour l'effectuer si besoin est. Cette obligation d'en référer à un magistrat est renforcée s'il s'agit de poursuites exercées contre un tiers, autre que la personne tenue au secret professionnel.

Cette situation est généralement celle de l'assistant social, qui est le tiers dépositaire d'un dossier qui existe parce qu'il est en relation avec des personnes ayant eu recours à l'organisme employeur.

Dans les éléments de procédure rappelés ci-dessus, on peut considérer qu'il y aurait un début de protection du dossier établi par l'assistant social, conformément à son obligation de respect professionnel.

A noter deux autres points :

- l'article 98 du Code de Procédure Pénale prévoit la répression de la divulgation à une personne non habilitée à prendre connaissance du dossier.
- l'article 99 du Code de Procédure Pénale offre la possibilité de demander la restitution d'une pièce saisie. Il convient de s'adresser au Juge d'Instruction. S'il statue négativement, un recours est possible devant la Chambre d'Accusation de la Cour d'Appel, puis devant la Cour de Cassation.

Dans la pratique, aux divers stades de saisie :

**L'assistant social ne donne pas un dossier, on vient le lui prendre, ce qui est tout à fait différent.**

L'officier de Police Judiciaire se présente au bureau de l'assistant social et demande le dossier X..., l'assistant social doit lui demander dans quel cadre il agit. Dans le cadre d'une enquête préliminaire, l'assistant social peut, selon l'article 76 du Code de Procédure Pénale, ne pas donner son assentiment. Seuls les cas de flagrant délit ou de Commission rogatoire permettent la saisie.

Veiller à ce que le dossier saisi soit bien et uniquement le dossier concerné.

**En cas de besoin, ne pas hésiter à rappeler à l'OPJ l'instruction générale C 105 du code de Procédure Pénale qui lui fait obligation d'en référer au Parquet s'il y a un problème de secret professionnel, l'assistant social y étant astreint.**

Que la perquisition soit faite par un OPJ ou par un magistrat, de toutes les façons, l'assistant social doit demander à ce que soit noté dans le procès verbal de saisie : « je m'oppose à la saisie par vos soins des pièces (les énumérer) que je considère couvertes par le secret professionnel auquel je suis tenu. S'agissant de confidences que j'ai reçues de mes clients, je considère que ce secret est opposable aux autorités judiciaires et, à plus forte raison, aux autorités de police ».

Les pièces étant saisies, en demander la restitution.

## **2. Sur le plan administratif**

### **a. L'accès au dossier social par l'utilisateur**

La faculté dont dispose l'utilisateur d'accéder au dossier social découle de la reconnaissance de ce dossier comme document administratif par la Commission d'accès aux documents administratifs<sup>(7)</sup>.

Rappelons que la CADA, instance consultative indépendante ne rend pas des jugements mais émet des avis sur le caractère communicable de documents administratifs. Elle n'intervient qu'en cas de refus préalable, exprès ou tacite de l'administration.

Le fait que le dossier social, document administratif, soit communicable à l'utilisateur ne signifie pas que le travailleur social devrait laisser consulter le dossier qu'il détient à la demande de l'utilisateur. En outre, le dossier social étant composé d'un certain nombre de documents, quelques-uns peuvent ne pas le concerner directement.

(7) Commission d'accès aux documents administratifs : 66, rue de Bellechasse, 75700 Paris 07, tél. : 01.42.75.79.99., fax : 01.42.75.80.70., site Internet : <http://www.cada.fr>.

L'accès au document administratif pour l'usager suppose la réunion de plusieurs conditions qui déterminent la communicabilité ou la non-communicabilité du document et éventuellement de l'existence des restrictions.

Il s'agit d'abord de la nature du document en question, de la qualité du requérant, et de la catégorie du service détenteur du document.

Sur la nature du document, les questions suivantes devraient être posées :

- le document réclamé est-il nominatif ou non-nominatif ?
- est-il achevé ou en cours d'élaboration ?
- est-il un document médical ou judiciaire ? Car, un rapport social par exemple, peut être considéré successivement comme document médical ou judiciaire selon le contexte. Par conséquent, le mode d'accès n'est pas le même. Cette distinction est donc pertinente.

La qualité du requérant entre également en ligne de compte dans l'accès aux documents administratifs. Sur le requérant, quelques questions se posent aussi :

- s'agit-il de la personne concernée ?
- s'agit-il d'un ayant droit ?
- s'agit-il d'un mandataire : avocat ou médecin ?

*La catégorie du service détenteur* du document réclamé limite le champ d'application de la loi du 17 juillet 1978 aux seules administrations. En effet, tous les services sociaux ne sont pas concernés par la loi sur l'accès aux documents administratifs alors que les dossiers sociaux peuvent en principe se trouver dans tous les services sociaux. On peut supposer que les services privés non-détenteurs de missions de service public finiront par s'aligner sur les administrations du fait de l'avancée en matière de transparence et de démocratie que représente cette loi.

L'accès aux documents administratifs est un sujet très vaste. Il ne concerne le dossier social que dans la mesure où ce dossier est considéré comme document administratif et du fait du droit d'accès qu'il entraîne au profit de l'usager. C'est pourquoi quelques définitions de certaines notions permettront de saisir leur implication dans la communicabilité du dossier social.

#### Quel est le champ d'application de la loi ?

Les administrations concernées sont les administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, des établissements publics ou les organismes de droit privé, chargés d'un service public ; c'est le cas des caisses d'allocations familiales, des caisses de sécurité sociale ou de la mutualité sociale agricole, des Assedic etc.

#### Qu'est ce qu'un document administratif ?

La notion de documents administratifs selon la CADA désigne des documents qui se rattachent à une activité administrative. Les documents juridictionnels obéissent à des règles particulières sous le contrôle du juge. Mais ils ne sont pas exclus de toute communication. En revanche, les documents émanant d'une personne publique mais qui se rattachent à la fonction législative ou la fonction juridictionnelle sont exclus. La liste de ce qu'on peut considérer comme documents administratifs n'est pas exhaustive ; la CADA a considéré par

exemple que des factures et des pétitions pouvaient être également considérés documents administratifs communicables.

#### Qu'est ce qu'un document nominatif ?

Est considéré comme nominatif tout document qui porte « une appréciation ou un jugement de valeur sur une personne physique nommément désigné ou aisément identifiable ou incluant la description du comportement d'une personne dès lors qu'il s'avère que la divulgation de ce comportement pourrait lui porter préjudice » (CADA, 1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup>, et 5<sup>e</sup> rapport). Toutefois, il ne suffit pas qu'un document ne comporte aucun nom pour être considéré comme non nominatif, dès lors que les personnes sont aisément identifiables et, à l'inverse, un document contenant un ou plusieurs noms n'est pas un document nominatif s'il ne porte aucune appréciation sur les intéressés ou n'est pas de nature à leur causer préjudice. Une liste d'agents d'une commune est considérée comme non nominative donc communicable (C.E., 10 janvier 1991, commune de Louviers).

#### Comment distingue-t-on un document fini d'un document en cours d'élaboration ?

La notion de document fini ou en cours d'élaboration entre également en ligne de compte dans la détermination de la communicabilité.

Les ébauches ou des notes informelles ne sont pas des documents communicables (CADA, 30 mai 1985, Bertin).

En effet, les documents en cours d'élaboration, c'est-à-dire non finis, les documents préparatoires à la prise de décision sont exclus de la communication. Ils ne deviennent communicables qu'après la date d'intervention d'une décision.

Cependant, il est bon de savoir que ces documents même en cours d'élaboration peuvent intéresser la justice. Le fait qu'ils soient non-finis n'est pas opposable à la justice.

#### Que veut dire personne concernée ?

L'article 6 bis de la loi du 17 juillet 1978 indique que certains documents administratifs ne sont communicables qu'aux intéressés (personnes concernées). Il s'agit d'abord des personnes personnellement citées dans les documents demandés.

Cette notion de la personne concernée est élargie à une personne proche d'une personne décédée. Mais en revanche, si la personne est vivante, les tiers ne peuvent avoir accès aux documents que s'ils détiennent un mandat express de la personne concernée (avocat, médecin) ou un mandat légal (tuteur, parent d'un enfant mineur). Dans ce sens la CADA a dû donner des avis défavorables dans le cas où un parent demandait un document pour un fils majeur dans la mesure où ce dernier n'était pas frappé d'incapacité.

#### Quels sont les documents protégés par la loi ?

Les administrations peuvent refuser l'accès à certains documents dont selon l'article 6 II, al.1 de la loi, la consultation ou la communication porterait atteinte :

- au secret de délibération du gouvernement et des autorités relevant du pouvoir exécutif ;
- au secret de la défense nationale, de la politique extérieure ;
- à la monnaie et au crédit public, à la sûreté de l'Etat et à la sécurité publique ;
- au déroulement des procédures judiciaires ;

- au secret en matière commerciale et industrielle ;
- à la recherche par les services compétents, des infractions fiscales et douanières ;
- aux secrets sur l'organisation, la coordination et le secret en matière de statistiques conformément aux articles 6 et 7 bis de la loi n° 51-711 du 7 juin 1951 et aux articles 226-13 et suivants du code pénal en matière de secret professionnel.

Ces types de documents hormis ceux en rapport au secret professionnel et ceux liés aux procédures judiciaires se trouvent rarement dans un dossier social. Mais, la catégorie qui concerne plus le dossier social est celle liée au secret de la vie privée des dossiers personnels et médicaux (art. 6 bis de la loi).

Il s'agit des documents comportant des informations concernant :

- l'adresse ;
- le numéro de téléphone ;
- l'âge ;
- la situation familiale ;
- la formation et les origines professionnelles ;
- le numéro INSEE d'une personne physique (C.E, 30 mars 1990, Mme Degorge Boète) ;
- l'identification de comptes bancaires ou postaux (CADA, 9 janvier 1992, Saunier) ;
- les numéros d'immatriculation des véhicules de victimes ou de témoins d'accident de la route (CADA, 25 août 1994, préfet de l'Indre-et-Loire) ;
- les circonstances d'un décès.

En ce qui concerne des listes de noms, la CADA estime que ces documents peuvent être soustraits à l'obligation de communication lorsqu'ils font apparaître un élément particulier de la situation des personnes qui y figurent. A titre d'exemple, elle a émis des avis défavorables à la communication de la liste des bénéficiaires de l'aide sociale (CADA, 11 avril 1996, président du conseil général de Maine-et-Loire) ainsi que de la liste des détenus, assortie des dates d'entrée et de sortie, de la mention des permissions et du nom des visiteurs (CADA, 2 juillet 1987, Boineau) et de la liste des personnels handicapés employés par une commune (CADA, 8 février 1990, maire de Dunkerque).

Sur la question récurrente de l'accès des pupilles ou anciens pupilles de l'Etat à leur dossier personnel, la jurisprudence développée par la CADA retient comme critère fondamental l'existence ou non d'une manifestation de volonté de la part de la mère biologique de l'enfant de voir préserver soit le secret de son identité, soit celui de l'état civil de l'enfant (CADA, 20 janvier 1994, président du conseil général Maine-et-Loire).

#### **b. Le dossier social et la CADA : les avis qui font jurisprudence**

La jurisprudence de la CADA est très contrastée. Elle est appelée à évoluer. Certains avis repris ici ne resteront certainement pas les mêmes dans quelques années ; suivant en cela l'évolution des lois et de la société. Le dossier médical pourrait faire évoluer de façon radicale la jurisprudence de la CADA. Le projet de loi sur les droits des malades et à la qualité du système de santé de septembre 2001 envisage l'accès direct des patients à leur dossier médical.

#### Sur la nature du document

**Un rapport social ou un bilan psychologique élaboré par un assistant social, un éducateur ou un psychologue dans le cadre d'un travail d'une équipe pluridisciplinaire est-il considéré comme document social ou médical ?**

Sur la communication de documents contenus dans des dossiers sociaux contenant à la fois des informations d'ordre socio-éducatif et d'ordre médico-psychologique, la CADA insiste sur la nécessité de déterminer avec précision quels sont les documents susceptibles de revêtir un caractère médical, dans la mesure où leur mode de communication est spécifique. Car, en application de l'article 6 de la loi du 17 juillet modifiée par la loi du 12 avril 2000, l'ensemble de ces documents ne peuvent être communiqués qu'à la personne qu'ils concernent directement ou pour les mineurs, à leur représentant légal ; étant entendu que les documents médicaux ne peuvent être communiqués que par l'intermédiaire d'un médecin désigné à cet effet par la personne concernée.

La CADA a estimé que les documents élaborés par les psychologues, assistants sociaux et éducateurs ne revêtent pas un caractère médical, sauf s'ils ont été réalisés par une équipe dirigée par un médecin et joints dans un dossier médical dont ils sont indivisibles. En revanche les rapports des psychologues scolaires ne sont pas considérés comme documents à caractère médical. (CADA, 8 juillet 1982, inspection académique des Yvelines.)

Pour déterminer le caractère médical d'un document la CADA a eu jusqu'à présent recours à deux critères :

- Le contenu des informations qui revêtent un caractère médical lorsqu'elles peuvent être rattachées à l'exercice de la médecine, notamment lorsqu'elles font part d'un diagnostic, évaluent l'état de santé, indiquent les soins reçus ou les actes pratiqués, décrivent les antécédents ou un pronostic.
- Les informations doivent provenir d'un ou plusieurs médecins.

La commission a précisé qu'en dehors de cette hypothèse, la présence dans un dossier social de documents médicaux ne saurait conférer à ce dernier un caractère médical. Il appartient donc à l'administration de distinguer le contenu médical, socio-éducatif ou psychologique des divers documents d'un dossier social afin de les communiquer selon le mode approprié.

### **Une lettre de dénonciation émanant d'une personne privée est-elle communicable ?**

Il résulte des avis de la CADA et de sa jurisprudence que les documents émanant de personnes privées peuvent être qualifiés de documents administratifs au sens de la loi du 17 juillet 1978, notamment lorsqu'ils sont produits à l'appui d'une procédure ou intégrés à un dossier détenu par l'administration. Selon la CADA, l'administration qui les détient est tenue de les communiquer aux demandeurs sous réserves de l'occultation des mentions de caractère nominatif ou mettant en cause l'un des secrets protégés par la loi.

### **Les documents relatifs au signalement d'enfants en danger sont-ils communicables ?**

La CADA considère les documents détenus par les services du département en rapport au signalement de mauvais traitements infligés aux enfants comme présentant le caractère de documents administratifs. Cependant, lorsque certains de ces documents auraient été transmis au Procureur de la République, ils échapperaient à la loi du 17 juillet 1978 mais relèveraient plutôt de l'autorité judiciaire.

#### Sur la nature du service détenteur du document

### **Peut-on saisir la CADA pour un document détenu par une association ?**

Dans sa séance du 6 janvier 2000 instruisant un recours formulé à la suite d'un refus opposé à une demande de communication de compte de résultat de l'association « la famille

adoptive », la commission a considéré que l'association ne présentait pas, par ses modalités d'organisation et de fonctionnement, les caractéristiques d'un organisme privé chargé d'une mission de service public. La CADA s'est déclarée incompétente pour se prononcer sur la demande.

Cet avis de la CADA ne fait que rappeler le champ d'action de la loi du 17 juillet 1978.

### **c. Quelles sont les modalités pratiques d'exercice du droit d'accès au dossier social ?**

Si l'accès au dossier administratif est un droit, cependant son exercice implique de la part de l'usager, la formulation d'une demande adressée à l'administration compétente détentrice du document correctement désigné. En retour, l'administration concernée peut donner une suite favorable ou défavorable par les moyens définis par la loi.

#### Sur la formulation de la demande

Une demande d'accès au document administratif peut-elle être formulée oralement ?

En principe, rien n'oblige de faire une demande écrite. Une demande verbale peut être considérée comme recevable. Mais en cas de refus, il est difficile, voire impossible d'utiliser les voies de recours en l'absence de preuves.

#### Sur la notion de l'administration compétente

Le service ou l'organisme compétent est selon la loi, celui qui détient le document, soit qu'il en est l'auteur, soit que le document a été établi pour son compte et lui a été transmis (C.E. 30 octobre 1992, conseil d'architecture, d'urbanisme et d'environnement de la Haute Savoie).

L'article 20 de la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations entre les administrations est venue compléter la loi du 17 juillet 1978 en obligeant l'autorité administrative incompétente initialement saisie d'une requête de la transmettre à l'autorité compétente et d'aviser le requérant.

#### Sur la désignation du document

Le requérant est appelé à désigner avec le maximum de précisions possibles le document demandé. Car selon la CADA, une demande de communication vague nécessitant un long travail d'identification et de recherche n'a pas à être satisfaite (C.E. 26 février 1992 Blanchet).

#### Sur la consultation des documents réclamés

L'article 4 de la loi précise que l'accès aux documents administratifs s'exerce par consultation gratuite sur place, par délivrance d'une copie si cela est possible sur support papier ou sur support identique à celui utilisé par l'administration au choix du demandeur et à ses frais.

#### Sur le droit de l'usager de formuler des observations

L'article 3 de la loi du 17 juillet 1978 prévoit le droit pour tout usager de formuler des observations sur les conclusions contenues dans les documents consultés. A la demande de l'usager, ces observations sont obligatoirement consignées en annexe des documents concernés. A la différence des dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ce droit d'observation reconnu à l'usager ne lui accorde cependant pas le droit d'effacer ou de faire effacer, de rectifier ou de faire rectifier le contenu du document administratif (CADA, 13 décembre 1984, Pinault).

### Sur le recours au refus de communication

Selon la loi l'article 7 de la loi du 17 juillet 1978, le refus est notifié à l'utilisateur par écrit sous forme de décision motivée.

En cas de refus exprès ou tacite de communication d'un document administratif, l'utilisateur dispose d'un délai de deux mois pour saisir la CADA.

## **3. Des mesures pour « protéger » le dossier de service social**

Elles se situent à trois niveaux :

- l'assistant social,
- le service employeur,
- les dispositions juridiques.

### **a. Au niveau de l'assistant social :**

Les mesures découlent du « regard » de l'assistant social sur le dossier social. Il faut avoir à l'esprit, lorsqu'on travaille sur un dossier, que tout ce qui y est inclus est communicable à l'intéressé et que la justice peut faire saisir le dossier dans les locaux du service social.

Comme « nul n'est censé ignorer la loi », le client, en principe, le sait aussi. D'où :

- Rigueur dans l'établissement des dossiers, dans la rédaction de tous documents à communiquer à l'utilisateur, à d'autres instances.
- Organisation du dossier pour distinguer les données objectives, les évaluations et les notes personnelles de l'assistant social. Toujours se rappeler qu'en cas de communication, il est exclu de révéler des informations à des tiers, même membres de la famille.
- Sélection rigoureuse des données à conserver et celles n'ayant qu'une utilité momentanée, à détruire ou à transformer en éléments objectifs. L'étude des textes fait bien apparaître que des documents a priori non administratifs le deviennent s'ils ont un rapport étroit avec un dossier et s'ils sont conservés. La mention d'un diagnostic médical ne peut être que très momentanée. Il est exclu, en effet, qu'un client en prenne connaissance par le biais du dossier de service social alors que son médecin aurait jugé opportun de le lui taire.

L'assistant de service social doit bien connaître, dans leurs subtilités, les textes de loi et la jurisprudence concernant le secret professionnel et la communication des documents administratifs.

### **b. Au niveau du service employeur :**

Le rôle de l'encadrement technique est important pour accompagner l'assistant social dans tout ce qui lui incombe.

La connaissance des textes de loi et la jurisprudence doit être approfondie par les responsables du service pour soutenir l'assistant social face à la justice et pour mieux assumer leur propre responsabilité en cas de communication.

Plusieurs services ont mis en place des règlements ou des consignes en la matière, par exemple :

- sur la tenue des dossiers, leur composition, leur classement, leur conservation et leur destruction ;
- sur la conduite à tenir en cas :
  - d'exercice du droit d'accès d'un usager,
  - témoignage en justice,

- perquisition ou saisie,
- transmission à un autre assistant social.

Ce sont des dispositions sécurisantes pour les assistants sociaux et appréciées dans la pratique. Elles attestent aussi l'engagement du service et de la Direction envers les assistants sociaux.

Lorsqu'un assistant social se trouve seul dans un organisme, une entreprise par exemple, les moyens dont il dispose et le règlement des difficultés qu'il rencontre dépendent, pour une large part, de la qualité de la relation assistant social / employeur et de la capacité de celui-ci à « assumer ». Que peut-on négocier avec lui, dès le départ et consigner ensemble dans une sorte de protocole ?

Il ne fait pas de doute que la possibilité de recourir à l'aide de la profession (ANAS par exemple) représente un atout très important.

Une politique de service bien définie, une discipline de travail plus rigoureuse ne sont pas des freins, comme on peut être tenté de le penser, mais une aide. Elles offrent plus de possibilités à une bonne maîtrise du travail social et n'altère en rien l'autonomie technique de l'assistant social face à son employeur et face aux partenaires de l'action sociale.

### **c. Les dispositions juridiques**

**Vouloir que le dossier social échappe à toute contrainte serait utopique et injustifié.**

Par contre, la procédure utilisée pour la protection des dossiers des avocats et des médecins apporte un éclairage dont il est possible de s'inspirer.

En ce qui concerne les médecins, sont présents en cas de saisie d'un dossier :

- le juge d'instruction ou son délégué,
- un membre du Conseil de l'Ordre qui sera chargé de compiler le dossier et de faire un tri des pièces à remettre à la justice après les avoir paginées.

S'il s'agit d'un établissement sanitaire, sont également présents :

- le Directeur de l'établissement,
- le Chef de service.

Le dossier est remis, sous enveloppe cachetée, à l'Officier de Police Judiciaire ou au Juge et une photocopie en est laissée au médecin concerné.

Il convient de souligner que, malgré ce protocole, il n'y a pas d'article de loi spécifique concernant les médecins : cette pratique ressort de « l'usage » et joue par analogie avec les avocats (analogie établie par la Cour de Cassation).

Par contre, ce qui concerne les avocats, sont obligatoirement présents en cas de saisie d'un dossier :

- le Juge d'Instruction ou son délégué,
- le Bâtonnier ou son délégué qui compile le dossier et fait le tri des pièces.

La présence du Bâtonnier a été instaurée tout récemment : article 56 alinéa 1 du Code de Procédure Pénale mais il n'existe aucune protection particulière.

#### **4. En guise de conclusion**

Il serait souhaitable que le caractère confidentiel du dossier social soit reconnu.

En cas de saisie d'un dossier, par analogie avec les avocats et les médecins, pourraient être présents :

- le Juge d'Instruction ou son délégué,
- l'assistant social chef, comme référent technique, qui effectuerait le tri des pièces et remettrait le dossier sous pli cacheté à l'Officier de Police Judiciaire ou au Juge après avoir conservé une photocopie pour l'assistant social,
- le Directeur de l'organisme, responsable de ce qui se passe dans son établissement.

Lorsqu'il n'existe pas d'assistant social chef dans l'organisme, il conviendrait de prévoir un référent technique extérieur, par exemple un représentant de l'ANAS.

**Il y a lieu de rappeler le contenu confidentiel des dossiers de service social, même s'ils ne sont pas tous aussi « sensibles ».**

**Il y a lieu de rappeler aussi la nature bien particulière du secret professionnel de l'assistant social qui établit une relation professionnelle impliquant confiance, faisant ainsi de lui un « confident nécessaire ».**

**Ces deux arguments majeurs qui se complètent, expliquent et justifient la demande de protection juridique du dossier social.**

#### Textes de références

- Loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 modifiée par la loi n° 79-587 du 11 juillet 1979 ;
- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1989 ;
- Loi du 3 janvier 1979 sur les archives ;
- Loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations entre les administrations ;
- Décret n° 78-753 du 22 septembre 1979 portant application de l'article 9 de la loi du 17 juillet 1978 en ce qui concerne la liberté d'accès aux documents administratifs ;
- Décret n° 88-465 du 28 avril 1988 relatif à la procédure d'accès aux documents administratifs.

## **3<sup>e</sup> partie**

- Du dossier social papier au dossier social informatisé,  
Didier DUBASQUE

# Du dossier social papier au dossier social informatisé

Didier DUBASQUE<sup>(8)</sup>

## Nouvelles technologies et dossier social...

*La question du dossier social a été l'objet de controverses au sein du Conseil Supérieur de Travail Social notamment lors des débats du groupe de travail sur les nouvelles technologies. Le terme même de dossier social avait à l'époque été remis en cause par le vice président du CSTS Jacques Ladsous. Pour lui, le dossier social est un outil utilisé par un seul corps professionnel, celui des assistants de service social. Ainsi le dossier utilisé dans les établissements est-il plutôt le dossier de l'enfant ou de la famille. Il est propriété de l'institution mandatée dans le cadre d'une mission. Le terme de dossier social n'a pas été retenu dans le rapport<sup>(9)</sup>. C'est pourquoi les têtes de chapitre qui traitent de cette question se limitent à utiliser le terme de « dossier nominatif ou individuel » sans plus de précision.*

*Ce problème sémantique révèle une distance ou du moins un certain embarras quand il s'agit de définir l'outil qui permet le recueil d'informations sur une situation sociale et sur les actes professionnels posés. Pour autant les services sociaux n'ont pas tous cette préoccupation. Le dossier social est un terme issu d'une culture et d'une pratique professionnelle qui a du sens pour les assistants sociaux. Et l'on s'imagine mal comment appeler autrement ce dossier si particulier.*

## 1. Du dossier social....

« Le dossier social est un outil anciennement « polymorphe » qui devient normalisé avec l'informatisation des services » nous précise Gérard Chevalier<sup>(10)</sup>. Mais nous gardons aussi en tête la définition telle qu'elle avait été élaborée par l'ANAS en 1992 : « Le dossier social est la mémoire d'un service sur la situation administrative et sociale d'une personne prise en charge par un assistant social. Il est la mémoire des interventions de l'assistant social. C'est un outil qui permet, par l'écriture et la réflexion, l'analyse de toutes les données d'une situation, de la relation avec le client et la distanciation nécessaire à la prise de décision pour un traitement le mieux adapté possible à cette situation. Il comporte des éléments utiles pour établir des liaisons avec des collègues pour le traitement d'une situation, pour la participation à un travail de groupe ou pour une contribution à une information collective. Il contient des informations qui permettent de « rendre compte » à l'employeur (statistiques, études etc.) et d'évaluer ainsi si le service rendu correspond bien aux missions confiées. C'est un support essentiel lors des échanges avec l'encadrement... »

Si cette définition satisfait la majorité des assistants sociaux, on notera toutefois plusieurs nuances.

(8) Assistant social, membre de la Commission Nouvelles technologies de l'information et de la communication, a représenté l'ANAS au sein du groupe de travail du CSTS sur les NTIC.

(9) « Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social » – éd. ENSP, Collection Rapports du CSTS – Septembre 2001 – 149 p. – 21 € / 137,75 FF.

(10) « Les services sociaux à l'épreuve de l'informatique », Gérard Chevalier, éd. ESF, 2000.

Le dossier social est un dossier administratif... Le dossier « social » n'a pas d'existence juridique. C'est donc un document administratif qui doit répondre aux règles de communication et de gestion réglementées par la loi. Doit-on alors accepter que l'on y retrouve le contenu écrit de la réflexion, l'analyse de toutes les données d'une situation ? La question mérite d'être posée.

Dans cette définition l'usager, la personne ou le groupe familial n'apparaît pas en tant que tel alors que le dossier l'intéresse au premier chef. L'usager peut en effet avoir accès aux informations qui le concerne. Cette dimension semble occultée dans cette définition.

On perçoit dans cette définition l'esprit qui a animé les rédacteurs. Il s'agissait de mettre des mots clairs et suffisamment précis sur un outil important en partant des réalités et des besoins du terrain. Et l'on peut dire que cette définition reflète bien cette réalité et lui donne du sens.

## **2. ...au dossier social informatisé**

Mais aujourd'hui est-ce suffisant ?

Peut être pas. En effet l'informatisation des données sociales dans le cadre de logiciels dédiés et leur mise en réseau au sein des Intranet d'entreprises a pour fonction de réinterroger fortement le concept de dossier social. Il y a lieu d'être prudent quant au manquement non seulement de ces données et mais aussi des termes employés.

Il y a lieu d'être assez réservé quant à l'utilisation du terme de « dossier social informatisé ».

Un dossier en informatique est rappelons-le « un classeur ou un répertoire qui regroupe plusieurs dossiers, applications ou documents sur un support ou mémoire de masse<sup>(11)</sup>. Dans les interfaces graphiques, ces dossiers sont représentés par des icônes qui ressemblent à des classeurs. Ils sont créés, modifiés, déplacés et détruits à volonté grâce aux commandes ou à l'interface du système d'exploitation ».

Les documents qui s'y trouvent sont « un ensemble d'informations, rangées dans un fichier, qui résulte de l'utilisation d'une application et se trouve sur un support de stockage quelconque. Un document peut contenir différents types de données (texte, image, son ou animation) généralement à des formats spécifiques ».

Ces fichiers peuvent être alimentés et modifiés par de multiples intervenants (ex. : ANIS). Ils peuvent être accessibles en partie, uniquement avec des clefs d'accès distinctes ou être totalement ouverts aux professionnels accrédités. Fichiers et applications sont prioritairement des outils de gestion centrés sur le partage et la communication.

Si dans le terme « dossier social » le professionnel retrouve un ensemble de données nominatives organisées et classées dans des chemises en fonction des interventions, le classement devient plus complexe dès lors qu'il s'agit d'utiliser l'outil informatique. Ainsi où classe-t-on les échanges par courrier<sup>(12)</sup> entre travailleurs sociaux autour d'une situation ? Faut-il sys-

(11) Dictionnaire micro-informatique Miche Grenié ed. Larousse.

(12) Messages envoyés par messagerie électronique (version française de e-mail ou de mail).

tématiquement garder des traces de ces échanges ? Comment rend-on visibles les données nominatives qui conduisent à la production de données statistiques anonymes ? Quelles traces garde-t-on des accès des travailleurs sociaux et administratifs lorsqu'ils interviennent sur un seul et même document ? Ces quelques questions ne sont prises qu'à titre d'exemples.

En effet, la particularité de l'outil informatique est qu'il est en capacité de garder des traces de tout acte posé. C'est d'ailleurs cette dimension qui interroge fortement la Commission Nationale Informatique et Libertés notamment en matière de Droit du Travail<sup>(13)</sup>.

Ainsi la puissance et la modularité des outils informatiques nous conduisent à nous interroger non pas à partir d'un besoin de professionnels mais plutôt à partir des conséquences d'une pratique liée à l'utilisation de l'informatique. Sans chercher à avoir réponse à tout, reconnaissons que l'utilisation de ces outils nous inscrit dans des logiques nouvelles qui ont tendance à nous éloigner de la question du sens (et de la place de l'utilisateur).

C'est pourquoi tout en étant favorable à l'utilisation des nouvelles technologies en travail social, il y a lieu de s'interroger sur les limites à poser dans le cadre de la gestion du « dossier social ».

### **3. L'utilisation du dossier social informatisé**

**Aujourd'hui, les assistants sociaux doivent faire face à une triple exigence : il leur faut s'inscrire dans une pratique professionnelle explicite et porteuse de sens ; il leur faut aussi être vigilant quant au respect du droit et des devoirs à l'égard des usagers et des institutions pour lesquelles ils interviennent ; enfin, ils doivent s'assurer par la formation de leur maîtrise des outils qu'ils utilisent.**

#### **Une pratique professionnelle explicite et porteuse de sens :**

L'utilisation de l'informatique a pour conséquence de provoquer une réorganisation de la gestion des circuits de l'information, des procédures utilisées. Mais elle conduit également à rendre « visible » une part du quotidien du professionnel. Or, la pratique professionnelle s'inscrit dans une histoire, une culture professionnelle et fait appel à des supports méthodologiques reconnus. L'informatisation interroge cette pratique. Dès lors que celle-ci est explicite et porteuse de sens, la question qui se pose est « en quoi l'utilisation de l'informatique (de réseau) apporte-t-elle une plus-value pour les 3 acteurs que sont l'utilisateur, l'institution et le professionnel ? ». Cette question est fondamentale. Elle permet de (re) interroger un projet de service sur la question du sens. Ne pas interroger cette dimension conduit à inscrire de façon implicite des clivages et à activer des tensions.

Pendant plusieurs mois le groupe de travail sur les nouvelles technologies du CSTS a mené une réflexion à partir de situations de tension opposant une logique de gestion à celle spécifique du travail social<sup>(14)</sup>.

(13) Rapport d'étude et de consultation publique CNIL 2001 : La cybersurveillance des salariés dans l'entreprise

(14) « Les travailleurs sociaux exercent en assumant les contradictions entre recherche du bien-être des usagers et contingentement des moyens de répondre à leurs attentes et capacités. Ils supportent plus ou moins bien de devoir à la fois prendre partie pour l'utilisateur et agir dans les limites des dispositifs et moyens accordés.

Ainsi, notre capacité à promouvoir une pratique professionnelle construite sur du sens et de la méthodologie est un premier préalable. Notre volonté de transmettre le pourquoi et le comment nous agissons dans le cadre de nos prises en charge doit permettre d'aider à lever des incompréhensions et des interprétations sur les pratiques d'un métier.

Mais cette démarche ne suffit pas. La puissance des outils utilisés et une forme de banalisation du traitement de l'information justifient une vigilance de la part des professionnels et de leurs institutions à l'égard du respect du droit des usagers. La tentation est grande d'aller au-delà ce qui est admis et formalisé. C'est pourquoi nous avons à mettre en œuvre une vigilance qui s'inscrit dans plusieurs directions.

#### **4. Une nécessaire vigilance quant au respect du droit**

Dès lors que des informations nominatives sont traduites en données informatiques, il y a lieu de formaliser un certain nombre de règles notamment celles issues de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, concernant les informations nominatives figurant dans des fichiers. Il s'agit ainsi de respecter les droits des usagers (droit d'information préalable, droit de curiosité, droit d'accès direct et indirect, droit de rectification, droit d'opposition et droit à l'oubli). Il s'agit en outre d'appliquer les mêmes règles que pour l'utilisation des documents administratifs (Loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 modifiée par la loi 2000-321 du 12 avril 2000).

Le respect de ces règles nous conduit à clarifier notre pratique. Ainsi, comme pour le dossier papier, il n'est pas possible de laisser dans les dossiers des documents qui s'apparentent à des notes personnelles. Celles-ci doivent demeurer inaccessibles, à l'image d'un cahier « de brouillon » où s'élaborent un texte, une pensée ou des notes diverses<sup>(15)</sup>. Les notes personnelles qu'elles soient saisies ou non sur support informatique sont en quelque sorte un outil qui aide à clarifier et à finaliser un document final. Ce document sera astreint aux règles de communication régies par la loi.

Le « dossier social » n'est pas la propriété de l'assistant social. Celui-ci utilise ses notes personnelles comme aide-mémoire des entretiens. Il peut formaliser de façon synthétique et ainsi être en capacité de rendre compte de son intervention. C'est autre chose que le « dossier social » qui, lui, est formalisé. Pour autant, il semble que l'informatisation accompagne l'émergence d'un nouveau modèle professionnel. En effet, plus l'assistant social est centré sur la personne, moins il perçoit l'intérêt d'utiliser le dossier informatisé. Par contre, plus il est centré sur l'action, plus il l'utilise et se l'approprie<sup>(16)</sup>.

Nous devons en outre être en capacité de construire des procédures et des règles communes à tous communicables à l'utilisateur. L'utilisation du dossier social sous forme informatisée laisse supposer un partage de l'information nominative entre professionnels d'une même institution. Les règles d'utilisation doivent être explicites et doivent être communiquées à l'utilisateur. Celui-ci doit en effet pouvoir exercer ses différents droits tels qu'ils sont définis

---

Lors de la mise en place des TIC, les institutions sont amenées à détailler à nouveau les moyens d'action, à redéfinir les habilitations, les procédures..., c'est-à-dire à préciser de nouveau les limites de l'action. La tension qui anime les travailleurs sociaux ne peut devenir supportable que si le débat sur le fond de l'intervention sociale est effectivement relancé. »

(15) Cela n'empêche pas les notes personnelles d'être saisies en cas de commission rogatoire.

(16) Du dossier social papier au dossier social informatisé : quel outil pour quel métier ? Gérard Chevalier.

par la loi. Or, dans la pratique, nous constatons que trop peu d'usagers sont suffisamment informés des outils utilisés dans les services pour formaliser les interventions.

Enfin il nous faut assurer une fonction d'observation des pratiques. L'objectif est d'éviter la mise en œuvre de recueil d'informations non pertinentes ou « hors la loi » c'est à dire hors les règles établies au sein de l'institution<sup>(17)</sup>. C'est également dans ce cadre que nous avons à observer les effets secondaires liés à l'utilisation de ces outils et notamment les effets inattendus.

### **Reprenons quelques éléments issus de la réflexion et du groupe de travail du CSTS auteur du rapport sur les NTIC et de la commission Nouvelles Technologies de l'ANAS.**

#### Etre en capacité de maîtriser les outils utilisés grâce à la formation et la méthodologie...

L'utilisation de l'informatique dans la gestion du « dossier social » rappelle aux intervenants leur « obligation de réfléchir avant d'agir ».

« Les règles déontologiques préexistent, même si la technique peut les réinterroger. Pour autant la confidentialité et le secret professionnel ou la protection des libertés individuelles par la séparation des sources restent des objectifs incontournables qui justifient des procédures adaptées.

Les assistants sociaux sont responsables pénalement de leur action. Il faut pour cela qu'ils aient la maîtrise des outils qu'ils utilisent et notamment de l'informatique. Il est donc impératif d'assurer une appropriation individuelle et collective de ces outils. On ne peut pas accepter des outils plaqués et qui ne respecteraient pas la responsabilité des professionnels ; d'où l'importance de la formation initiale et continue.

L'informatique et les réseaux ne sont que des outils. Ceux-ci, c'est une question de bon sens, doivent pouvoir être maîtrisés par les professionnels qui les utilisent. La mise en œuvre de formations adaptées est un enjeu. Ces formations ne doivent pas se limiter à l'apprentissage et à la prise en main de l'utilisation des logiciels. C'est aussi pourquoi l'ANAS organise des journées d'études et de formation afin de permettre la confrontation et le questionnement sur les pratiques en la matière. Le rapport du Conseil Supérieur de Travail Social indique que les nouvelles technologies de l'information et de la communication sont un risque et une chance pour le travail social. Nous souscrivons à ce propos. Seule une démarche d'appropriation de ces outils permettra aux assistants sociaux de rendre de meilleurs services aux usagers dans le respect de la loi et des règles en vigueur ainsi que dans le respect de la déontologie de notre profession ».

#### ...tout en préservant la question du sens.

Lors de son intervention aux journées d'études d'Angers organisées par l'ANAS<sup>(18)</sup>, Hubert Bouchet, vice président de la CNIL a rappelé aux professionnels présents sur place deux

(17) Celles-ci étant bien entendu conformes aux lois en vigueur.

(18) Journées d'étude sur le partage de l'information et l'utilisation des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication ANAS – 29 et 30/11/2001.

aspects essentiels qui concernent les travailleurs sociaux et qui traitent des libertés individuelles et publiques.

Le premier porte sur le droit à l'opacité : nous avons le droit de ne pas tout savoir sur l'autre. La personne a le droit que l'on ne sache pas tout d'elle grâce notamment au croisement des informations. Ainsi, qu'il soit informatisé ou sur papier, nous n'avons pas à tout écrire dans un « dossier social » qui serait la mémoire exhaustive d'une situation. Ce droit à l'opacité rejoint celui du droit à la protection de la sphère de la vie privée<sup>(19)</sup>. Ils pourraient être remis en cause par la multiplication et la puissance des outils issus des NTIC. Enfin ce droit est une des conséquences de l'article 3 de la déclaration des Droits de l'Homme qui proclame que tout individu a droit à la vie, à la liberté et à la sûreté de sa personne.

Le second point porte sur la responsabilité des travailleurs sociaux à l'égard des informations qu'ils traitent. Les usagers des services sociaux sont sans conteste ceux qui sont les plus fragiles. Ils « donnent » de l'information sur leur situation contre la possibilité de percevoir des aides et allocations. Certains sont prêts à tout dire tellement leur espace intime est atteint. Leur permettre de garder leur dignité se traduit par la nécessité de pouvoir garder pour eux des informations sur leur passé et leur vie actuelle. C'est en acceptant de ne pas tout savoir de l'autre (et de ne pas chercher à le savoir) que l'on peut agir dans une véritable relation d'aide. Une relation qui permet à chacun de faire son chemin dans le respect mutuel et dans la dignité.

---

(19) Ce droit est aussi lié au droit à l'oubli inscrit dans la loi informatique et libertés.



## 4<sup>e</sup> partie

### **Conservation et archivage du dossier social**

- Les archives : approche juridique,  
Camille SARTHRE
- Conservation et archivage des dossiers sociaux,  
Christine GARCETTE

## Les archives : approche juridique

Camille SARTHRE<sup>(20)</sup>

Le terme « archive » évoque encore, pour certains, une image poussiéreuse de papiers jaunis, de vieux dossiers envahissants et sans valeur à reléguer dans les fonds de placards, caves ou greniers et même poulaillers. Ceci s'est déjà vu. Nous avons tous à gérer des archives, de façon durable ou temporaire, résultant de notre activité familiale et professionnelle. Ces documents susceptibles de plusieurs utilisations, ne sauraient être traités avec improvisation. On peut constater d'ailleurs de nos jours, qu'un grand nombre de producteurs et/ou de propriétaires d'archives s'inquiète de la nécessité de les classer et de les gérer rationnellement afin qu'elles ne deviennent inaccessibles à jamais, laissant alors disparaître les mille et une facettes de l'activité et la mémoire d'un homme, d'une famille, d'une entreprise, d'une administration, d'une association.

Les documents d'archives provenant de l'exercice du travail social, dans une administration publique, sont régis par les mêmes dispositions législatives ou réglementaires que ceux qui résultent d'autres activités, dispositions qui s'organisent autour des questions suivantes : quels sont les documents à conserver dans un service, pendant combien de temps, quels sont ceux qui sont devenus inutiles, à quel moment peut-on les éliminer, quels sont ceux qui doivent être versés aux archives départementales pour conservation illimitée, quand faut-il les verser ? La loi prévoit aussi des dispositions relatives à la protection des archives privées.

### 1. Que sont les archives ?

C'est la loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 sur les archives (modifiée par la loi n° 92-1336 du 16 décembre 1992, par la loi n° 92-1477 du 31 décembre 1992 et par la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000) qui en donne la définition suivante dans son article 1<sup>er</sup> :

« Les archives sont l'ensemble des documents quels que soient leur date, leur forme ou leur support matériel, produits ou reçus par toute personne physique ou morale et par tout service ou organisme public ou privé, dans l'exercice de leur activité ».

La notion d'archive est donc indépendante de la date : un document acquiert la qualité d'archive dès sa création ; de la forme : un texte manuscrit, dactylographié ou imprimé, une carte, un plan, un dessin d'architecte... sont, au même titre, des archives ; du support matériel : parchemin, papier, photographies, sceaux, documents audiovisuels, sonores ou informatiques, maquettes... Les verbes produire et recevoir comportent l'idée d'une circulation des documents, d'un échange entre l'auteur et le destinataire, ce qui différencie l'archive de la collection qui se forme le plus souvent sans aucun lien avec les activités du collectionneur et n'existe qu'en vertu d'un choix personnel.

### 2. Producteurs d'archives : archives publiques et archives privées

Aux termes de l'article 3 de la loi précitée, les archives publiques sont « les documents qui procèdent de l'activité de l'Etat, des collectivités locales, des établissements et entreprises publics ; les documents qui procèdent de l'activité des organismes de droit privé chargés de la gestion des services publics ou d'une mission de service public ; les minutes et réper-

(20) Directeur territorial, Chargé de mission aux Archives départementales pour le suivi des archives contemporaines.

toires des officiers publics ou ministériels ». C'est l'article 9 de la même loi qui stipule que les archives privées sont « l'ensemble des documents définis à l'article 1<sup>er</sup> qui n'entrent pas dans le champ d'application de l'article 3 ci-dessus ».

Cette variété de producteurs commande de préciser un principe de base qui conditionne l'organisation et le traitement des archives. C'est le principe du respect des fonds. Le fonds d'archives est l'ensemble des documents de toute nature dont l'accroissement s'effectue de manière organique dans l'exercice des activités d'une personne physique ou morale, une pièce et un document ne valent que dans leur contexte de production ; ils n'ont pas à être isolés du dossier où ils prennent naturellement place ; ils ne doivent pas être matériellement confondus avec des dossiers produits par une autre institution ou un particulier même si leur objet est identique.

La distinction archives publiques/archives privées est essentielle en ce sens que les archives publiques sont soumises à une obligation légale de conservation, confiée à l'administration des Archives de France alors que les détenteurs d'archives privées n'ont pas d'obligation de conservation illimitée de leurs archives à des fins historiques ; ils ne sont soumis qu'à des règles de prescriptions des diverses législations : fiscale, commerciale, législation du travail... Cependant la loi organise la sauvegarde des archives privées qui présentent un intérêt public en raison de leur caractère historique ; elles peuvent de ce fait faire l'objet d'une procédure de classement. Celle-ci n'entraîne pas transfert de propriété mais impose des servitudes au propriétaire privé : interdiction de destruction sans autorisation préalable de l'administration qui doit être informée de tout projet d'aliénation (article 11 et suivants de la loi du 3 janvier 1979 et décret d'application n° 79-1040 du 3 décembre 1979). Par ailleurs, une association subventionnée par l'Etat pour assurer une mission de service public a des obligations de conservation à l'égard des archives qui concernent cette mission.

Les services d'archives publiques peuvent prendre en charge des archives d'origine privée émanant de personnes physiques ou morales, d'entreprises, d'associations, d'organisations professionnelles sous forme de don, de legs, de cession, de dépôt révocable ou de datation en vue de les mettre à la disposition des chercheurs : une association, par exemple, désirant confier ses archives à un service d'archives public contactera celui-ci pour étudier les différentes formalités à remplir et indiquer les conditions éventuelles de conservation et de communication. C'est ainsi que le centre des archives du monde du travail à Roubaix a été conçu pour assurer la sauvegarde des archives d'entreprises, d'établissements publics et d'organisations syndicales ou associatives. Le Secours populaire, Emmaüs international, les Restos du cœur..., confrontés peut-être à des problèmes de conservation difficiles à gérer par eux-mêmes, se sont tournés vers ce centre des Archives nationales.

### **3. La sauvegarde des archives**

La conservation des archives est organisée par le deuxième alinéa de l'article 1<sup>er</sup> de la loi qui en précise les trois raisons suivantes : « la conservation de ces documents (les archives) est organisée dans l'intérêt du public tant pour les besoins de la gestion et de la justification des droits des personnes physiques ou morales, publiques ou privées, que pour la documentation historique de la recherche », finalités auxquelles la loi du 22 juillet 1983 a ajouté une obligation de mise en valeur culturelle. Au départ, les documents d'archives résultent de l'activité d'une entité ; ils sont des outils de gestion et des éléments d'information sur l'expérience acquise. « Permettre aux citoyens d'exercer leurs droits en mettant à leur disposition les documents administratifs et judiciaires qui les concernent personnellement ou

qui les intéressent collectivement est considéré aujourd'hui comme une condition de la démocratie ; il n'y a pas de République sans archives » écrivait Guy Braibant dans son rapport au Premier Ministre, « les Archives en France », en 1996.

Au plan national, c'est la direction des Archives de France qui exerce un rôle de conseil, d'incitation, de réglementation, d'évaluation et de contrôle en ce qui concerne la collecte, le tri, le classement, la description, la conservation et la communication aussi bien aux chercheurs qu'à l'ensemble des citoyens, des archives publiques autres que celles des ministères des Affaires étrangères et de la Défense. En ce qui concerne les archives privées, elle assure, par le moyen du contrôle des exportations, d'une politique d'achat sur le marché et de classement comme archives historiques, classement qui toutefois n'emporte pas transfert à l'Etat de la propriété des documents classés, à la sauvegarde des fonds présentant du point de vue de l'histoire un intérêt national. Au niveau du département, c'est le directeur des archives départementales qui assure le contrôle scientifique et technique qui s'exerce, sur pièces ou sur place, au nom de l'Etat, sur les archives des établissements départementaux et sur les archives communales dans les limites du département. Rappelons que les archives départementales sont placées sous l'autorité des présidents des conseils généraux en application de la loi n° 83-663 du 22 juillet 1983 sur la décentralisation, entrée en application le 1<sup>er</sup> janvier 1986, (décret n° 86-102 du 20 janvier 1986).

#### **4. Organisation des archives**

Elle commence au stade même de leur production et est continuée au cours de leur cycle de vie. Le décret n° 79-1037 du 3 décembre 1979 relatif à la compétence des services d'archives publics et à la coopération entre les administrations pour la collecte, la conservation, et la communication des archives publiques, rappelle dans son titre III les principes essentiels. La première étape est celle de la formation du dossier tout au long de l'instruction d'une affaire jusqu'à sa clôture ; il s'agit là d'archives courantes, d'utilisation habituelle pour l'activité des services. Les dossiers sont naturellement regroupés selon les attributions de ces services et classés selon un plan de classement. La seconde étape correspond à la moindre utilisation du dossier, plus ou moins longue selon la nature des documents ; une fois l'affaire close, vont s'exprimer des besoins de référence et de précédents pour le déroulement d'une affaire similaire, de même que des nécessités de justification, face à des interlocuteurs externes, notamment dans le cadre des prescriptions légales ; on parlera d'archives intermédiaires qui seront conservées par les producteurs ou dans un service d'archivage intermédiaire. La troisième étape est celle où, une fois les obligations administratives épuisées, vient l'intérêt pour le témoignage, pour l'histoire ; elle ne concerne qu'une partie des documents qui deviennent archives définitives qui seront versées dans les services d'archives publics, les autres pièces devenues inutiles pour la gestion et jugées sans valeur sur le plan historique étant détruites mais pas n'importe comment.

La loi édicte que « la liste des documents destinés à l'élimination ainsi que les conditions de leur élimination sont fixées en accords entre l'autorité qui les a produits ou reçus et l'administration des archives » (art. 4). Et l'article 15 du décret déjà cité précise que « sont définies par accord entre l'administration concernée et la direction des Archives de France : 1°) la durée d'utilisation comme archives courantes ; 2°) la durée de conservation comme archives intermédiaires ; 3°) la destination définitive à l'issue de la période de conservation comme archives intermédiaires, à savoir : a) élimination, immédiate ou à terme, intégrale ou partielle, avec ou sans tri, b) versement à titre d'archives définitives, dans un dépôt d'archives relevant de la direction des Archives de France ou placé sous son contrôle : cet accord

se traduit par l'élaboration d'un document appelé tableau de gestion des archives ou charte d'archivage. Par ailleurs, signalons que quelques 120 circulaires et tableaux concernant les archives publiques, signées conjointement par le ministre de la culture et de la communication et le ministre de tutelle de l'organisme producteur ont été diffusées. A titre d'exemples, citons la circulaire AD 98-6 du 6 juillet 1998 relative au traitement des archives produites dans le cadre de l'aide sociale en faveur des mineurs et la circulaire AD 99-1 du 2 avril 1999 pour le traitement des archives produites dans le cadre du revenu minimum d'insertion.

Le versement des archives dans un service d'archives public et l'élimination d'archives doivent faire l'objet de procédures particulières. Rappelons ici que les archives de toute administration publique appartiennent au domaine mobilier public. Elles sont inaliénables et imprescriptibles. Un fonctionnaire est responsable de ses archives ; il n'en est pas propriétaire. Le nouveau code pénal renferme des dispositions à l'encontre des contrevenants.

Conserver les archives c'est aussi créer les conditions pour leur lecture, leur communication dans des conditions fixées par la loi.

## **5. La communication des archives**

Le libre accès aux archives a été indiqué pour la première fois dans la loi du 7 messidor an II. ; Art. XXXVII : « tout citoyen pourra demander dans tous les dépôts, aux jours et heures fixés, communication des pièces qu'ils renferment ; elle leur sera donnée sans frais et sans déplacement, et avec les précautions convenables de surveillance ». Ce libre accès a fait l'objet d'aménagements, le but recherché étant de trouver un équilibre entre une volonté démocratique de communication sur l'activité publique et celle de protéger des libertés individuelles ou l'intérêt supérieur de l'Etat. La loi du 3 janvier 1979 détermine des délais variables selon le type de documents et s'applique conjointement avec d'autres textes de loi à portée générale ou sectorielle. « Les documents dont la communication était libre avant leur dépôt aux Archives publiques continueront d'être communiqués sans restriction d'aucune sorte à toute personne qui en fera la demande... Tous les autres documents d'archives publiques pourront être librement consultés à l'expiration d'un délai de trente ans ou des délais spéciaux... ». Pour ce qui concerne les archives privées reçues à titre de don, legs, cession, dépôt révocable ou de dation, les administrations des archives dépositaires sont tenues de respecter les conditions éventuelles de communication mises par les propriétaires.

## **6. Conclusion**

Les services d'archives aujourd'hui, huit siècles après que Philippe Auguste créa le Trésor des chartes à la suite de la bataille de Fréteval, en 1194, au cours de laquelle il perdit ses archives et deux siècles après la première loi du 7 messidor an II proclamant le droit des citoyens à prendre connaissance du contenu des archives publiques, collectent, trient, conservent avec les documents anciens, les documents contemporains pour pouvoir le moment venu les communiquer aux générations futures. Les archives ne sont pas seulement un outil offert aux historiens, aux sociologues, aux chercheurs. Qu'elles soient publiques ou privées, leur conservation est le premier pas d'une démarche éducative d'une génération à une autre, pour former à partir de l'expérience d'hier, la pratique de demain. Citons, pour conclure, cette phrase écrite par Arlette Farge dans « Le goût de l'archive » (Paris, Deuil, 1989) : « Ainsi naît le sentiment naïf, mais profond, de déchirer un voile, de traverser l'opacité du savoir et d'accéder à l'essentiel des êtres et des choses. »

### Pour en savoir plus...

BASTIEN (Hervé), *Droit des archives*, Paris, direction des Archives de France, documentation Française, 1996, 192 p.

BRAIBANT (Guy), *Les archives en France : rapport au Premier ministre*, Paris, documentation française, 1996, 1 vol., 303 p.

Code général des collectivités territoriales, Dalloz. Cf les dispositions concernant les archives territoriales.

Direction des Archives de France, *Recueil des lois et règlements relatifs aux archives*, 1958-1988, Paris, Archives nationales, 1989, 2 volumes, 1175 p.

Direction des Archives de France, *Principaux textes relatifs aux archives, en vigueur au 1<sup>er</sup> mars 1996*, Paris, 1996, 80 p.

Direction des Archives de France, *La pratique archivistique française*, Paris, Archives nationales, 1993, 630 p.

*La charte d'archivage*, Conseil Général des Yvelines, juillet 2001. Ce document a été validé par la direction des Archives de France.

Les services d'archives en France, annuaire 2001-2002, direction des Archives de France, service technique.

*Les archives des associations, approche descriptive et conseils pratiques*, direction des Archives de France, 2001, 244 p.

Loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 sur les archives, modifiée par la loi n° 92-1336 du 16 décembre 1992, par la loi n° 92-1477 du 31 décembre 1992 et par la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000.

Décret n° 79-1037 du 3 décembre 1979 relatif à la coopération entre les administrations pour la collecte, la conservation et la communication des archives publiques.

Décret n° 79-1040 du 3 décembre 1979 relatif à la sauvegarde des archives privées présentant du point de vue de l'Histoire un intérêt public.

Circulaire AD 98-6 du 6 juillet 1998, pour le traitement des archives produites dans le cadre de l'aide sociale en faveur des mineurs avec six tableaux de tri et de conservation et une liste récapitulative, 59 p.

Circulaire AD 99-1 du 2 avril 1999, pour le traitement des archives produites dans le cadre du revenu minimum d'insertion, avec un tableau de tri et une liste récapitulative (13 et 4 p).

### Adresses utiles...

Pour des renseignements généraux d'ordre juridique ou archivistique, Direction des Archives de France, 56 rue des Francs-Bourgeois, 75141 Paris Cedex 03. Site internet : [www.archivesnationales.culture.gouv.fr](http://www.archivesnationales.culture.gouv.fr)

Centre des archives du monde du travail, 78, boulevard du Général Leclerc, 59057 Roubaix Cedex 01. Pour des conseils, la préparation d'un projet de dépôt.

CNAHES : 29, rue Gabrielle, 75018 Paris. En partenariat avec l'université d'Angers, il s'occupe des archives des associations de l'éducation spécialisée.

PAJEP : domicilié aux Archives départementales du Val-de-Marne : 10 rue des archives, 94006 Créteil Cedex. Il s'occupe des archives des mouvements de jeunesse et d'éducation spécialisée.

Centre de recherche et d'histoire des mouvements sociaux et du syndicalisme : 9 rue Malher, 75004, Paris. Il participe à la sauvegarde des archives associatives de son champ d'activité. D'autres lieux de ressources existent au plan national ou au plan local. Tout renseignement peut être demandé dans les services d'Archives départementales.

## Conservation et archivage du dossier social,

Christine GARCETTE<sup>(21)</sup>

La conservation et l'archivage du dossier social ne constituent pas un problème secondaire obéissant simplement à de simples questions matérielles : il s'agit aussi de la protection des personnes et du respect des principes du travail social.

Entre devoir de mémoire, devoir de protection et droit à l'oubli, comment agir au mieux ? Le dossier social n'ayant pas de nature juridique à proprement parler, il convient de considérer les règles juridiques, éthiques ou méthodologiques qui concernent les « documents administratifs nominatifs ».<sup>(22)</sup>

Force est de constater, que les pratiques en matière de conservation et d'archivage des dossiers sociaux, sont jusqu'ici essentiellement empiriques : on garde tant qu'on a de la place, on finit par jeter le jour d'un déménagement de bureau ou de service, ce qu'on considérerait utile de garder jusqu'alors.

La conservation est davantage liée aux mètres cubes disponibles, la destruction obéit surtout au besoin « de faire le vide » régulièrement, quand la place commence à faire défaut...

C'est oublier que l'institution a un devoir de mémoire des interventions effectuées auprès de ceux qui s'adressent à elle, que l'intéressé a droit de communication de son dossier même archivé ; c'est à contrario, négliger le droit à l'oubli de tout un chacun, et le principe déontologique en travail social qui consiste à mettre fin à une prise en charge lorsque le besoin d'accompagnement ne se fait plus sentir.

La prise en compte de ces différents paramètres, oblige donc à interroger la responsabilité qui est la notre en matière de conservation et d'archivage et à ne pas laisser aux services administratifs le soin d'établir seuls des règles en la matière.

Les notions de conservation et d'archivages recouvrant souvent des pratiques différentes selon les institutions, je propose de considérer que :

- **les règles de conservation concernent la période pendant laquelle les dossiers sociaux sont gardés dans le service utilisateur,**
- **les règles d'archivage ou de destruction concernent la période à partir de laquelle les dossiers sociaux sortent du service utilisateur, et peuvent alors être transférés soit aux services d'archives de l'institution, soit aux archives publiques.**

Si je prends l'exemple d'un dossier social en service social hospitalier, il peut être :

- élaboré, utilisé, **conservé** par le service social hospitalier,
- **archivé** aux archives de l'hôpital ou de l'Assistance Publique (qui pourront ensuite les transférer selon des règles établies aux archives publiques),
- **détruit** selon des règles à codifier.

**Attention** : si chaque institution a le droit, au regard de ses objectifs et règles de fonctionnement, d'établir des procédures en matière de conservation et d'archivage, celles-ci doivent tenir compte des règles sur les archives, différencier celles qui sont d'ordre public ou privé, différencier celles qui concernent les dossiers papiers ou les dossiers informatisés,

(21) Assistante sociale, membre du Comité de Rédaction de la RFSS.

(22) Cf CADA, guide de l'accès aux documents administratifs, la documentation française, 1997.

distinguer les données contenues dans les dossiers, d'ordre social, administratif, médical... qui donneront lieu à des règles de consultation différentes.

En effet la loi du 3 janvier 1979 sur les archives spécifie les délais au-delà desquels les documents d'archives publiques<sup>(23)</sup> peuvent être librement consultés :

- 150 ans à compter de la date de naissance pour les documents comportant des renseignements individuels de caractère médical,
- 120 ans à compter de la date de naissance pour les dossiers de personnel,
- 100 ans à compter de la date de l'acte ou de la clôture du dossier pour des documents relatifs à des affaires portées devant les juridictions,
- 100 ans à compter de la date de recensement ou de l'enquête pour des documents contenant des renseignements individuels ayant trait à la vie personnelle et familiale, et d'une manière générale aux faits et comportements d'ordre privé, collectés dans le cadre des enquêtes statistiques des services publics.

En dehors de cette loi de 1979, il existe bon nombre de circulaires concernant le traitement d'archives, citons pour le domaine qui nous intéresse ici, celle du 19 novembre 1987 sur les dossiers de la protection judiciaire de la jeunesse (PJJ), celle du 6 juillet 1998 sur les dossiers de l'Aide Sociale à l'Enfance, celle du 2 avril 1999 sur les dossiers RMI... etc.

Hors de ces champs spécifiques, quelles recommandations faire pour tenter d'homogénéiser et de rendre plus lisibles les règles de conservation et d'archivage des dossiers sociaux ? Comment concilier les règles juridiques, déontologiques, les logiques fonctionnelles propres à chaque institution, sans oublier l'opérationnalité à respecter ! On peut effectivement établir des dizaines de pages de procédures, totalement inapplicables si elles ne tiennent pas compte des moyens structurels (temps, espace, bureautique...) de ceux à qui l'on demandera d'appliquer ces règles, qui subiront d'autant plus difficilement les contraintes si on ne leur explique les objectifs ou qu'on ne les associe à la recherche d'opérationnalité.

La première question à se poser, me semble-t-il est d'établir la **règle de DUA** (durée administrative d'utilisation) du dossier social, qui s'avérera différente d'un service social à l'autre : un service hospitalier dans lequel les prises en charge sociale sont de courte durée, n'a pas besoin de garder les dossiers aussi longtemps que les services de long séjour, ou les services sociaux de l'Education nationale où il sera peut-être utile de conserver le dossier social le temps de la scolarité de l'élève.

Déterminer la DUA consiste à s'interroger sur les critères de fermeture d'un dossier, car de même qu'on ouvre un dossier social, il convient de le fermer.

Selon la nature de l'intervention, et donc des données qui y sont recueillies, je propose de considérer arbitrairement que la majeure partie des dossiers peuvent être fermés au bout d'un an après la dernière intervention effectuée, ou au bout d'un an sans nouvelles de la personne, et de coder en fonction, les dossiers :

Ex : j'ouvre un dossier social lors d'un premier entretien avec Mme X qui vient me parler de sa situation familiale et me demander de l'aider dans plusieurs démarches administratives. Plusieurs entretiens auront lieu les semaines suivantes, au cours desquels j'inscrirai dans le dossier la nature des interventions effectuées, en y incluant des notes personnelles

(23) Le texte intégral de la loi du 3.1.79 peut être consultable sur le site [www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/fr/textenorme/index.html](http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/fr/textenorme/index.html).

d'évaluation et des justificatifs nécessaires pour les démarches administratives ; je garde le dossier de Mme X en file active au service social.

Une fois par an, si possible en « période creuse » (!) ou avant d'établir mon rapport d'activité annuel, je fais **l'inventaire** de tous mes dossiers en file active, **afin de les coder**.

Plusieurs cas de figure peuvent alors se présenter :

Mme X n'est pas revenue me voir depuis un an, elle semble ne plus avoir pour l'instant besoin du service social : je code **0 = à clôturer en vue d'archivage ou de destruction**.

Mme X n'est pas revenue me voir depuis plusieurs mois, mais sa situation s'est avérée plus fragile lors des derniers entretiens ; si elle revient me voir, il paraît important de garder trace des éléments du dossier : je code **1 = important à garder 1 an de plus en cas de ré-intervention à venir**.

Les entretiens avec Mme X ont donné lieu à un signalement pour **enfant en danger : je code 2**, ou pour **majeur vulnérable : je code 3**.

Les dossiers codés 2 ou 3 devront être conservés au service, au cas où le professionnel soit amené à témoigner en justice au sujet de cette situation.

Les dossiers codés 2 devront être conservés 10 ans après la date de la majorité de l'enfant concerné.

Les dossiers codés 2 et 3 seront à conserver au service, pas forcément en file active.

Les dossiers codés 1 seront gardés en file active et réévalués l'année suivante.

**Les dossiers codés 0 sont donc ceux pour lesquels on considère une intervention finie.**

D'un point de vue méthodologique et déontologique, il y a lieu de formaliser cette clôture de dossier et d'en informer l'usager par une lettre type, par exemple :

*Monsieur, Madame,*

*La dernière intervention de notre service à votre égard, remontant à plus d'un an, il ne nous semble pas nécessaire de conserver votre dossier.*

*Si vous souhaitez recevoir les justificatifs vous concernant, qui y sont intégrés (cf liste), nous vous remercions de nous indiquer à quelle adresse vous les retourner.*

*Sans nouvelles de votre part, dans un délai de deux mois à compter de la date d'envoi de cette lettre, nos services détruiront ou archiveront votre dossier selon les règles en vigueur dans notre institution.*

*Veillez agréer,...*

*Service social de...*

Au regard du droit des usagers, et même si peu demanderont à récupérer leurs justificatifs, c'est une façon de leur expliciter que de même qu'une intervention démarre, elle peut se finir, que le dossier n'est qu'un support de la relation un temps donné, et que les institutions sociales n'ont pas pour but de jouer le rôle d'archives publiques pour la population, même si cela rassurerait certains usagers (« chez vous je suis sûr que ça ne se perd pas ») ou certains assistants sociaux (« on ne sait jamais, au cas où ces justificatifs puissent resservir et éviter de tout refaire... ») !

Une fois passé le délai de deux mois sans réponse, se pose **la question d'archiver ou de détruire**.

Si des règles en la matière existent au sein de l'institution, il convient de les respecter.

Si elles n'existent pas ou sont laissées à l'arbitrage du service social, il convient d'opérer un tri sélectif, afin de déterminer ceux qui par intérêt statistique ou historique, justifient d'être archivés.

L'archivage a en effet cet objectif de garder mémoire de l'activité du service, du type de populations rencontrées, problématiques traitées, modes d'interventions... autant d'éléments d'intérêt historique pour qui traitera un jour de l'histoire de l'institution ou du travail social.

Il s'agit alors de trier les dossiers au regard de ce critère et de transférer ceux qui auront été retenus, au service d'archives de l'institution, ou directement aux archives publiques, là encore selon des règles à déterminer entre l'institution et le département d'archives publiques.

Dans la mesure où l'assistant social a la responsabilité du dossier social, connaît ce qui y est contenu, il me paraît être le plus à même d'évaluer, selon un protocole discuté en équipe et avec l'encadrement, le tri sélectif à opérer.

Deux méthodes conjointes peuvent y aider :

1/ **retenir des dossiers** qui par la nature des questions traitées ou modes d'intervention, semblent **représentatifs de l'activité du service** (ne pas retenir que les dossiers complexes !),

2/ **faire un échantillonnage** qui consistera à retenir, par exemple un dossier sur 10, sans autre arbitrage, ce qui peut avoir pour avantage de corriger l'effet subjectif du premier tri.

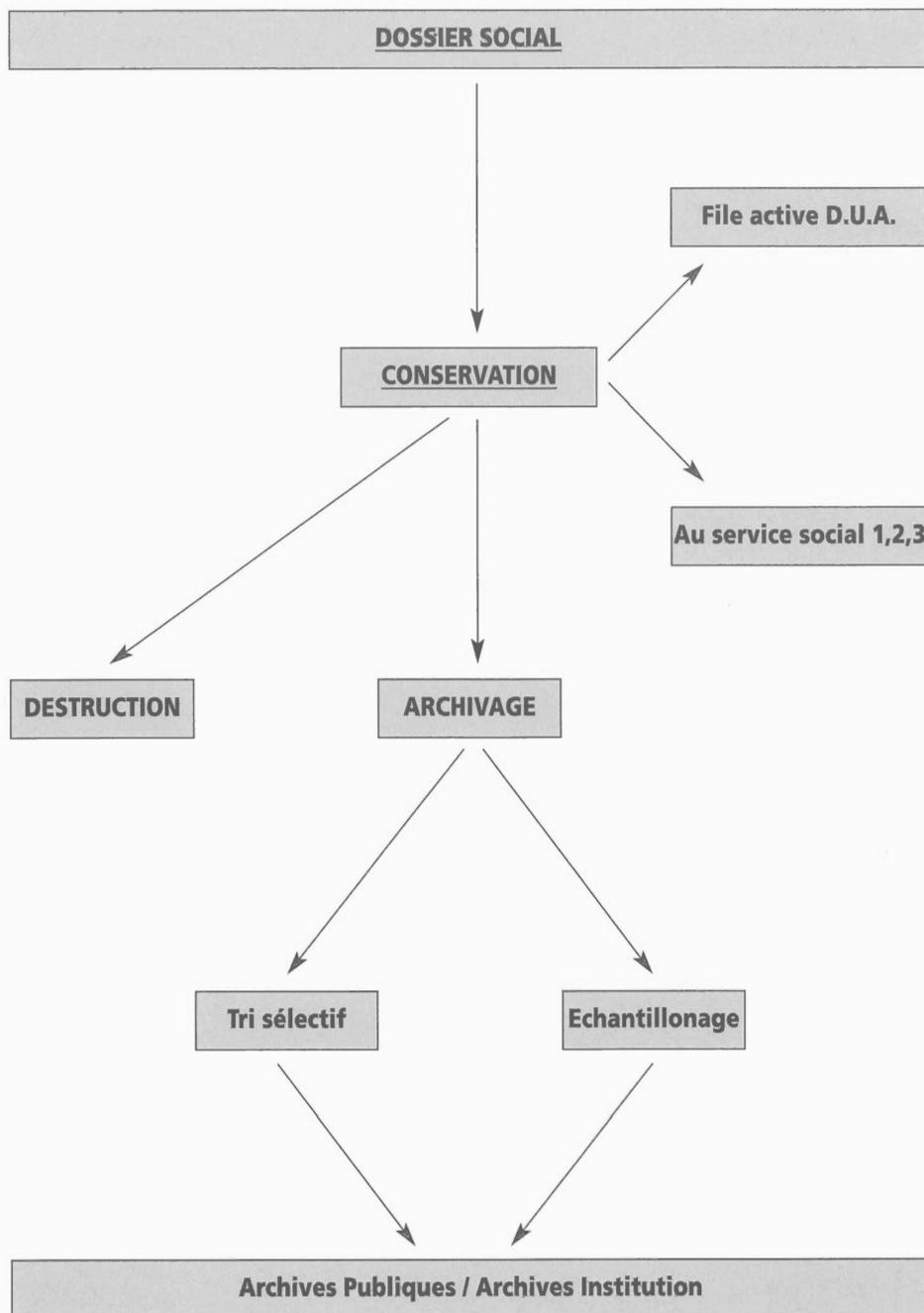
L'ensemble de ces dossiers retenus seront les dossiers à archiver annuellement : attention il importe avant de les archiver de **détruire les notes personnelles** qui peuvent être contenues dans le dossier, qui sont l'outil personnel de travail du professionnel, et qui si elles présentent un intérêt pour l'évaluation de la situation à un moment donné, sont des éléments subjectifs qui ne doivent pas être consultables par la suite par d'autres personnes.

**Le reste des dossiers sera détruit**, selon des règles institutionnelles définies, respectant la confidentialité des données qui y sont contenues.

La procédure peut paraître longue et contraignante, c'est vrai. Elle nécessite un temps de réflexion en équipe, l'écriture d'un protocole, la négociation avec l'institution afin de s'assurer que les objectifs propres au service social, sont conformes aux règles juridiques et déontologiques en la matière.

Une fois la procédure connue et mise en œuvre, il y aura à répartir le travail entre le secrétariat et le service social, à déterminer des temps périodiques d'inventaire et de classement des dossiers : s'il semble difficilement envisageable de fermer des services « pour cause d'inventaire » (!), il semble cependant justifié et opportun que chaque assistant social s'astreigne une fois par an, à faire le tri de ses dossiers, ce qui lui permettra d'une part, d'avoir une lecture globale qui lui facilitera l'établissement de son rapport d'activité, d'autre part d'être à même à tout moment de répondre à la demande de consultation éventuelle de la part de l'utilisateur et/ou de la justice.

L'informatisation progressive des dossiers sociaux a pour mérite d'obliger à se poser de façon rigoureuse la question de la conservation et de l'archivage, d'une certaine façon elle facilite le traitement des données. Ceci étant, un simple clic de souris ne permet pas le même temps d'évaluation, et nécessite donc une vigilance accrue, pour que le dossier social reste ce qu'il doit être, support et mémoire d'intervention sociale auprès d'un usager, dans le respect de sa vie privée.





## 5<sup>e</sup> partie

### **Des pratiques sociales requestionnées :**

- Le dossier social dans les CRAM :  
un outil pour un travail social de qualité,  
Sylvie GODET
- Le dossier social à l'AP-HP – Au cœur des contradictions,  
une formation-action fructueuse,  
Martine CHAUVET
- Le dossier social dans la démarche d'accréditation,  
Anne CARTIER
- La consultation directe des dossiers d'assistance éducative  
par les parties,  
Mme VERGEZ
- La cybersurveillance des salariés dans l'entreprise,  
Joëlle DUMASDELAGE
- Bientôt une nouvelle loi informatique et libertés,  
Joëlle DUMASDELAGE

# Le dossier social dans les services sociaux CRAM : un outil pour un travail social de qualité,

Sylvie GODET<sup>(24)</sup>

Les services sociaux des CRAM interviennent auprès d'assurés et de retraités du Régime Général de Sécurité Sociale rencontrant des difficultés liées à la santé, au handicap et à la perte d'autonomie. Ils utilisent pour cela les trois méthodologies de service social : travail social individualisé, travail social de groupe et interventions sociales d'intérêt collectif.

Dans un champ professionnel en mutation, il existe une volonté des instances nationales de faire évoluer à la fois les organisations, les outils et les compétences des professionnels des services pour mieux répondre aux problématiques des populations qui relèvent de ses missions : accès aux soins des plus démunis, prévention de la désinsertion sociale et professionnelle des assurés en arrêt de travail, accompagnement des handicapés ou personnes âgées en perte d'autonomie et de leurs aidants naturels.

A partir du travail social individualisé, qui reste le fondement de son activité professionnelle, l'assistant social doit être capable d'analyser de façon plus globale les problématiques rencontrées, et d'élaborer ou de modifier, avec son équipe de travail, les réponses complémentaires qui peuvent être apportées en travail social de groupe, interventions collectives et actions partenariales.

Le dossier social s'inscrit dans cette perspective. Il est donc un outil non seulement pour l'assistant social, mais aussi de façon indirecte pour tout le service, et contribue à améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur.

## 1. Un dossier social informatisé

Depuis plusieurs années, les services sociaux de l'Assurance-Maladie utilisent un logiciel nommé ANAISS (Application Nationale Informatique des Services Sociaux). Il permet à l'assistant social de saisir toutes les données dont il a besoin dans son travail individuel avec les usagers, et d'éditer les documents nécessaires à son intervention : courriers, rapports de situation sociale, fiches synthétiques... Le dossier « papier », lorsqu'il existe, est donc réduit aux pièces justificatives et courriers reçus de l'assuré ou de tiers.

### a. Des garanties pour l'utilisateur

Les avis successifs délivrés par la CNIL apportent un certain nombre de garanties à l'utilisateur :

- Il existe un dossier par bénéficiaire, y compris au sein de la même famille.
- L'accès au dossier d'un usager est réservé à l'assistant social qui l'a saisi, à l'un de ses collègues désigné au préalable, à la ou aux secrétaires travaillant avec lui, et au cadre responsable de l'unité, assistant social lui-même.
- Tout dossier clos depuis plus de six mois est supprimé de la base (droit à l'oubli).
- L'utilisateur a accès à son dossier sur demande écrite.

De plus, les ordinateurs d'une même unité de travail sont reliés en réseau « fermé », c'est-à-dire sans connexion sur l'extérieur. Cela contraint par exemple le cadre responsable de

(24) Assistante de service social, responsable régionale d'un service social de CRAM.

plusieurs unités situées sur des sites différents à se déplacer pour toute intervention d'administration sur le réseau.

### **b. Trois modes d'intervention différents**

Le logiciel actuel distingue les interventions ponctuelles de l'accompagnement social. L'assistant social peut donc utiliser, suivant la nature du travail social effectué avec un usager, trois modes d'intervention :

- *L'évaluation-conseil*, qui est un entretien évaluatif ne justifiant pas à priori d'autre intervention de l'assistant social.
- *L'évaluation-intervention*, qui reste une intervention ponctuelle, mais peut nécessiter, outre l'entretien évaluatif, un ou plusieurs autres actes professionnels : téléphone, courrier, rapport de situation sociale... voire un nouvel entretien.
- *Le dossier social* : il correspond à un accompagnement spécialisé, incluant la négociation d'objectifs avec l'usager, l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'aide, et leur évaluation. Il s'inscrit plutôt dans la durée. La méthodologie professionnelle de référence est celle du travail social par objectifs.

## **2. Un outil pour l'assistant de service social...**

Le dossier social a toujours été un outil pour l'assistant social. Il lui permet de consigner un certain nombre de données administratives et sociales dont il a besoin pour ses interventions, mais aussi de prendre le temps de « poser les choses », d'analyser la problématique de la personne rencontrée, d'élaborer et structurer ses objectifs professionnels, le plan d'action qu'il va proposer à l'usager, les partenaires et institutions auxquels il peut faire appel... Il lui est également utile pour mémoriser et évaluer le travail effectué, seul et avec l'usager. Le fait que le dossier social soit informatisé ne modifie ni ses objectifs, ni son rôle d'outil. Il renforce au contraire la rigueur méthodologique garante de la qualité de l'intervention du professionnel.

Il lui faudra en effet identifier le ou les problèmes rencontrés par la personne, négocier avec elle un ou plusieurs objectifs en rapport avec ce ou ces problèmes, élaborer un plan d'aide, fixer des échéances et les respecter... Sa vigilance sur le contenu sera renforcée : l'avis CNIL interdit en effet de mentionner un certain nombre de données qui figureraient auparavant dans certains dossiers « papier ».

Au quotidien, l'informatisation facilite l'accès à telle ou telle partie du dossier, et l'édition de courriers, rapports, fiches synthétiques...

Au-delà, il permet à l'assistant social, à partir de quelques données concernant les dossiers qu'il a saisis, d'analyser son activité de façon plus globale : travaille-t-il plutôt sur rendez-vous ou sans rendez-vous, en permanence ou à domicile, dans une mission ou une autre, sur tel ou tel type de problème ? Ces indications peuvent contribuer à la réflexion qu'il doit mener, individuellement et avec son service, pour adapter les « offres de service » aux besoins des personnes rencontrées et mettre en œuvre d'autres actions : travail social de groupe ou interventions sociales d'intérêt collectif.

### 3. Mais aussi pour l'unité de travail...

Les services sociaux de la Sécurité Sociale sont structurés en unités de travail comprenant des assistants sociaux, des secrétaires et un ou plusieurs cadres. Le dossier social ouvert par l'assistant social est aussi, directement ou indirectement, un outil pour toute l'équipe de travail :

- C'est **un outil partagé avec la secrétaire**, sous la responsabilité de l'assistant social. Celle-ci saisit d'une part certains éléments qu'il lui fournit, et d'autre part des signalements ou données (résultats d'interventions) venant de l'extérieur, en particulier dans le cadre de conventions de partenariat avec d'autres services ou institutions. Elle réalise tout ou partie des courriers, rapports de situation sociale liés aux interventions de l'assistant social. Elle peut aussi, toujours sous la responsabilité de l'assistant social, et selon des règles définies par le service, répondre aux usagers qui se présentent ou appellent, les aider dans leurs démarches, et certains éléments du dossier, en particulier administratifs, facilitent son travail.
- **Il permet les échanges entre assistants sociaux**, dans des situations difficiles ou lorsqu'un collègue a été amené à intervenir auprès d'une personne suivie par un autre professionnel du service. Son contenu sera le plus souvent évoqué par oral, certaines parties pouvant être éditées spécifiquement par l'assistant social qui a accès au dossier.
- **Il facilite la qualité et la continuité de la prise en charge** : son contenu sera utile à l'assistant social amené à intervenir en cas de départ du professionnel ou de changement de secteur. De plus, il pourra servir de base aux échanges lors des rencontres d'encadrement technique avec le responsable d'unité ou de service, ou son adjoint. Le cadre est en effet garant du service rendu à l'utilisateur.
- Ses données anonymisées et analysées par l'équipe de travail, puis par le service, contribueront à l'évaluation des réponses apportées aux problématiques des usagers, et à l'élaboration de modifications dans l'organisation, d'évolutions des actions en cours ou de nouvelles actions nécessaires pour mieux y répondre.

### ... Pour un meilleur service à l'utilisateur

Le dossier social, de par sa fonction de « mémoire », mais aussi parce qu'il demande à l'assistant social d'utiliser ses compétences méthodologiques, apporte à l'utilisateur certaines garanties sur l'intervention professionnelle dont il bénéficie individuellement.

Parce qu'il permet, laborieusement s'il n'est pas informatisé (qui n'a jamais eu recours au comptage manuel pour certaines études préalables à des projets ?), plus aisément s'il l'est, d'avoir une vision globale de certaines problématiques sur un ou plusieurs secteurs, il facilite la mise en œuvre d'actions collectives qui bénéficient à un plus grand nombre d'utilisateurs.

Les progrès techniques devraient permettre aux assistants sociaux de s'approprier les produits (requêtes...) qui leur permettront, avec leur équipe de travail et sous la responsabilité de l'encadrement, d'intégrer complètement cette dimension dans leur activité quotidienne.

Mais jusqu'à maintenant, le dossier social, qu'il soit informatisé ou non, était rarement utilisé dans la relation directe avec l'utilisateur. Seuls certains écrits spécifiques (rapport de situation sociale, « contrat » écrit entre l'assistant social et le client...) faisaient l'objet d'une co-écriture, voire d'une co-signature.

Des assistantes sociales de notre service ont été amenées à valider il y a quelques mois une version d'ANAISS sur ordinateur portable. Elles ont dans ce cadre reçu des usagers avec le « micro » sur la table. L'entretien se déroulait alors en deux temps : tout d'abord l'entretien social lui-même ; puis, au lieu de prendre des notes sur un support papier, l'assistante sociale tournait l'écran de façon à ce que l'utilisateur puisse le voir, et effectuait, en dialoguant avec lui, la saisie des éléments nécessaires à l'intervention convenue.

Cette nouvelle façon de travailler a été évaluée positivement à la fois par les usagers et par les assistantes sociales, qui ont parlé de « transparence » pour l'utilisateur, et de rigueur méthodologique pour elles-mêmes : le fait de mettre par écrit avec l'utilisateur ses difficultés et les objectifs fixés avec lui oblige à préciser, clarifier, et « officialise » les engagements réciproques pris.

Alors, le dossier social, outil « traditionnel » des assistants sociaux, deviendrait-il paradoxalement, par le truchement de cette informatisation vécue comme menaçante pour les libertés individuelles, un « nouvel outil » au service d'une relation plus transparente et plus professionnelle avec l'utilisateur ?

## **Le dossier social à l'AP-HP Au cœur des contradictions, une formation-action fructueuse**

*Martine CHAUVET<sup>(25)</sup>*

Pourquoi une réflexion s'est-elle imposée à l'équipe du Service Social des Malades de l'Hôpital Avicenne à propos du dossier social ? Trois raisons essentielles :

- existant insatisfaisant ne répondant plus ni à l'objectif de départ d'un outil commun permettant la continuité de l'action sociale auprès des malades, ni aux perspectives d'évolution future vers le dossier informatisé,
- une réflexion éthique rendue incontournable par l'évolution des mentalités et de la législation sur les notions de droit à l'oubli et devoir de mémoire, droit de l'usager à consulter son dossier,
- l'émergence de commandes institutionnelles liées aux démarches d'accréditation des hôpitaux telle que le dossier unique du malade, qui trouve un écho favorable au sein de la culture professionnelle des personnels infirmiers sur la notion de secret partagé.

La convergence de tous ces éléments nous ont rappelé la nécessité d'adapter le dossier social, dans notre institution, en tant qu'outil qui puisse répondre à la fois aux nouvelles normes juridiques et aux règles déontologiques de la profession, mais aussi de pouvoir affirmer la spécificité de ce dossier qui, n'ayant malheureusement pas d'existence juridique propre, n'est protégé, dans sa confidentialité que par la résistance des équipes sociales aux nouvelles logiques de partage d'information.

### **Le dossier social : outil d'évaluation et de liaison**

Il y a une trentaine d'années, a été institué à l'Hôpital Avicenne un fichier permettant l'utilisation d'un dossier social unique par malade.

Avicenne est en effet un hôpital de proximité auquel s'adresse la population des communes voisines. Les mêmes personnes étaient amenées à fréquenter différents services d'hospitalisation et à revenir à plusieurs reprises au fil des années.

C'est dans le but de mieux prendre en compte la continuité de l'intervention sociale, quel que soit l'assistant social interpellé que cette organisation originale à l'AP-HP a été mise en place. Elle accompagnait également une démarche d'approche globale des problèmes sociaux rencontrés à l'Hôpital.

L'outil était donc commun à plusieurs assistants sociaux, partagé avec les secrétaires sociales. Il supposait une communauté d'idées autour de cette conception du travail social, une harmonie des pratiques et des codes, facilement réalisables, au sein d'une petite équipe stable et très soudée.

(25) Cadre socio-éducatif à l'Hôpital Avicenne à Bobigny (93).

Au cours du temps, l'équipe s'est étoffée, les charges de travail se sont alourdies, les mouvements du personnel accélérés, les règles de classement des dossiers se sont transmises mais le contenu des dossiers sociaux a évolué selon la sensibilité de chacun (e) sans autre garde-fou que sa déontologie professionnelle. Les dossiers, trop personnalisés, étaient devenus inefficaces en tant qu'outils de liaison, pêchant tantôt par excès, tantôt par insuffisance d'information sur l'histoire de vie des personnes et sur les actions successives des assistants sociaux. A cette lisibilité s'ajoutait parfois une accumulation de documents justificatifs médicaux et administratifs périmés qui nous rendaient le moment de la destruction annuelle particulièrement jouissif : ouf ! un peu de place libérée pour les dossiers de l'année à venir... Il était devenu nécessaire de rationaliser notre outil de travail. D'autant plus que pointait à l'horizon l'hydre de l'informatisation, dont nous avons été (heureusement ?) préservés jusqu'à présent pour le fabuleux retard technologique de notre institution dans ce domaine. Il fallait remettre en débat ses principes fondateurs. Il fallait retrouver le sens, en redéfinissant ensemble des règles actualisées.

### **Les nouvelles règles juridiques et éthiques**

En effet, bien que la réalité de l'environnement hospitalier soit resté le même et que l'hôpital Avicenne affirme plus que jamais son rôle de proximité, bien que la lourdeur des situations et la complexité des dispositifs nécessitent plus que jamais une bonne coordination entre les assistants sociaux, l'utilité d'un suivi de « prise en charge » s'oppose aujourd'hui à la notion plus moderne du droit à l'oubli, et de la liberté de l'usager-citoyen à transmettre ou non des informations personnelles.

Cette évolution des mentalités stimulée elle aussi, par la généralisation des fichiers informatiques s'accompagne de celle de législation sur le Droit des usagers.

Le milieu hospitalier, n'échappe pas à ce bouleversement, avec l'enjeu particulier de la communication des dossiers médicaux, qui situe le sujet sur le champ de l'éthique. Faut-il tout dire au malade ? La question n'est pas nouvelle, mais l'actualité impose une réponse.

Dans quelle limite peut-on partager le secret médical avec les autres soignants ?

La seule certitude d'agir dans l'intérêt du patient ne suffit plus à protéger les médecins des nombreuses plaintes dont ils sont menacés pour violation de règle.

Le dossier social n'a pas de statut juridique propre, mais les questionnements éthiques sont sensiblement les mêmes pour les assistants sociaux hospitaliers.

Paradoxalement, dans certains hôpitaux où la création d'une Direction aux Droits des Malades renforcent cette préoccupation de prendre en compte le Droit des usagers, d'autres logiques s'opposent à la lecture que nous serions tentés d'en faire.

### **Les contradictions institutionnelles**

En effet, les assistants sociaux hospitaliers sont très souvent interpellés par les partenaires médicaux et para médicaux sur la notion de **secret partagé** qui se justifierait d'une part par le fait que tous les salariés de l'hôpital seraient tenus eux aussi au secret professionnel et d'autre part par la nécessité de connaître le patient dans toutes ses dimensions pour mieux le soigner et mieux maîtriser ses conditions de sortie à l'hôpital.

Cette **interprétation erronée de la loi** qui ne prend pas en considération la particularité de la profession d'assistant social ni ne garantit le respect de la confiance, associée à des recommandations faites dans le cadre de **l'accréditation** et des démarches qualités, a des conséquences importantes sur la pratique du S.S.H.

En effet, les assistants sociaux font l'objet d'une très forte exigence de partage d'informations familiales et sociales, soit en réunions de synthèse pluri-professionnelles pour expliquer certaines difficultés d'orientation des patients en fin de séjour, soit sous la forme de fiches sociales dans les dossiers de soins.

Certains partenaires envisagent jusqu'à l'intégration du dossier social dans le **dossier unique** du patient, compris non pas comme un dossier médical commun à tous les services, mais comme un dossier à la fois administratif, médical, para-médical, social, psychologique... accessible à tous.

Par ailleurs, la confidentialité médicale étant de fait très peu respectée dans les services, le service social est vécu comme le dernier bastion de résistance pour le respect de cette règle du secret professionnel.

Cette exigence des assistants sociaux est souvent perçue comme l'attachement à un privilège ou à une culture professionnelle dépassée et non comme une **démarche déontologique** fondée à la fois sur le respect du patient et sur une règle juridique qui s'impose à eux.

A Avicenne, le Service Social Hospitalier a mené une réflexion sur ce thème, à l'occasion du projet d'établissement. Il a participé à des groupes de travail interprofessionnels sur la prise en charge transversale des patients, sur le dossier du patient, pour faire connaître aux partenaires médicaux et para médicaux le point de vue des assistants sociaux.

La bataille fut rude et donne lieu à des affrontements de logiques professionnelles difficilement conciliables et sans doute, pour certains, d'enjeux de pouvoir importants

### **Un projet de formation-action pour l'équipe**

Sous l'impulsion de toutes ces exigences, nous avons décidé de nous rapprocher de nos pairs et de solliciter la compétence reconnue de l'ANAS sur ces questions en vue d'une formation.

Très rapidement, nous avons abouti avec Christine Garcette et grâce au soutien de notre Responsable de Formation enthousiasmée, à l'élaboration d'une formation-action sur site pour toute l'équipe que nous avons intitulée « Accompagnement du processus de réflexion autour du dossier social ».

Sept séances réparties sur une année civile avec pour objectif de nous aider à réfléchir ensemble sur le sens et sur le contenu du dossier social dans tous les aspects juridiques et déontologiques, avec un éclairage particulier sur l'évolution des textes et des mentalités, pour nous conduire d'une part à construire un outil de travail harmonisé et adapté à notre fonctionnement de Service Social et d'autre part à maîtriser les limites dans lesquelles nous pourrions répondre à la demande institutionnelle du dossier unique du patient.

Ce long travail de réflexion approfondie et de maturation nous a permis, non seulement d'élaborer un nouveau dossier social que nous espérons mettre en place dès le début de l'année 2002, mais aussi de réaliser un consensus dans notre institution autour d'une fiche médico-sociale, conforme à nos exigences professionnelles et déontologiques, qui sera la contribution de l'assistant social au dossier de soins du patient.

Il nous reste à élaborer à partir de ce travail, une sorte de « charte du dossier social à l'Hôpital », qui servira de référence à la fois pour les assistants sociaux du service mais aussi pour l'institution, dans le but de sauvegarder l'existence du dossier social et sa confidentialité.

## Le dossier social dans la démarche d'accréditation,

Annie Cartier<sup>(26)</sup>

### Accréditation et pratiques d'Assistants sociaux en santé mentale

Lorsqu'en février 1999 a été mise en route l'accréditation dans l'établissement, elle a suscité perplexité et inquiétude.

Introduite en France par l'ordonnance 96-346 du 24 avril 1996 portant sur la réforme hospitalière et précisée par le décret du 07 avril 1991, les professionnels de psychiatrie, dont la discipline n'est pas comparable aux autres disciplines médicales, leurs pratiques étant bien spécifiques, se sont demandés comment l'accréditation pouvait s'y inscrire.

L'ANAES (Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé) privilégie, l'approche centrée sur les patients et leurs familles, les assistantes sociales se sont impliquées dans cette procédure d'évaluation externe qui porte sur le fonctionnement et les pratiques des établissements de santé privés et publics.

Que ce soit comme participante aux commissions ou même, pour l'une d'entre elles, animatrice d'une commission, les assistantes sociales du secteur ont montré de l'intérêt pour les fondements et principes de l'accréditation qu'elles peuvent reprendre comme fondements de leurs fonctions :

- la place centrale du patient,
- le parcours et la coordination des soins au sein de l'établissement et des réseaux de soins,
- l'évaluation pluridisciplinaire transversable à l'établissement,
- l'amélioration de la qualité des soins,
- l'implication des personnels d'établissements à long terme,
- le souci d'objectivité.

Certaines ont parfois du mal à dire, à transmettre comment elles pratiquent pour arriver à la mise en place de projets.

La nécessité d'une clarification de la conception de leur fonction dans un souci d'efficacité pour le patient a été mise en lumière dans les différentes commissions : celle de l'étude du dossier du patient ou celle de sa prise en charge. S'interrogeant sur les éléments transmissibles, les assistantes sociales ont établi une fiche sociale avec des informations nécessaires et utiles aux équipes en vue des soins à proposer. Certains renseignements se retrouvent dans le dossier administratif : le respect de la confidentialité et de l'accord de la famille a été partagé par les professionnels quels qu'ils soient.

Les différents éléments retenus pour la fiche sociale sont donc :

- l'état civil de l'enfant ;
- son lieu de vie ;
- sa scolarité ;
- l'adresse du ou des responsables légaux ;

(26) Cadre socio-éducatif au CHS de Gentilly 94250.

- les numéros de téléphone personnel et professionnel avec la mention oui ou non concernant l'accord de la famille ;
- le numéro de sécurité sociale, l'adresse du centre ;
- le numéro de la CAF, l'adresse du centre ;
- la composition de la famille avec nom, prénom, date et lieu de naissance, lien de parenté ;
- activités et observations ;
- le CMP ou CMPP de référence ;
- le statut administratif ou judiciaire ;
- les mesures éducatives ;
- les autres services connaissant la situation ;
- les orientations ;
- les lieux d'accueil.

Des pages blanches sont destinées aux observations complémentaires des assistantes sociales, quelle que soit l'unité où est soigné le patient.

Les assistantes sociales ont participé à des commissions où ont été établis des protocoles notamment les protocoles :

- d'accueil,
- d'orientation et de sorties des enfants.

L'opportunité d'échanges a donné lieu à des questionnements sur les pratiques, leurs modalités mal connues, voire méconnues.

Souvent le travail de collaboration fait penser qu'il y a une connaissance objective du travail des partenaires : ceci ne va pas de soi.

Les procédures utilisées par les assistantes sociales, les stratégies menées ne sont pas toujours connues des équipes. Leur intérêt va souvent aux résultats : l'assistante sociale a-t-elle trouvé une structure pour tel ou tel enfant ou adolescent pour lequel il y a un projet d'orientation ? Parfois leur rôle est assimilé à un rôle administratif ou à celui d'un prestataire de service alors que pour réaliser un projet il est important d'avoir une représentation globale de l'enfant, de sa situation, des liens avec la famille, d'avoir la position non seulement des équipes mais aussi du soutien de sa famille et d'avoir une bonne connaissance des institutions, de leur mode de fonctionnement, leurs objectifs, leurs moyens, de leurs procédures d'admission.

Le patient est un être vivant en devenir ; à une étape de son parcours, un projet est mis en place. Celui-ci est-il adapté ? Cette question est au cœur des préoccupations du patient, de la famille, des équipes et de l'assistante sociale dont le rôle est de réaliser le projet avec des moyens parfois restrictifs. L'information aux familles, leur accueil, les modalités de rencontres avec elles ont été des points essentiels abordés dans les commissions et ont posé la question de la place qui leur est donnée, qu'elles souhaitent prendre, ce qui est parfois conflictuel.

Pour les assistantes sociales qui se questionnent sur la délimitation du champ de leurs compétences, de leur place à prendre, de la place assignée, les protocoles avec leurs référentiels révèlent leurs modes d'interventions durant les différents temps de prise en charge :

- l'accueil à l'admission,

- les modalités de rencontres durant les prises en charge,
- les modalités de sorties.

Une réflexion sur la légitimité, les cohérences ou les incohérences des pratiques, leurs modes d'articulation a traversé les échanges lors de la mise en place des protocoles.

Qui fait quoi ? A quel moment ? Pourquoi ? Pour faire quoi ?

Questions qui se retrouvent dans d'autres lieux d'échanges mais qui dans le cadre de l'accréditation sont communiquées clairement : la mise à plat des différentes interventions suscite parfois des discussions passionnelles mais incontournables.

Les assistantes sociales sont dans des positions instables, voire inconfortables, au carrefour des champs psychologiques, psychopathologiques, éducatifs, pédagogiques. Elles souhaiteraient parfois avoir une place qui correspond à la conception de leur fonction et non qui leur soit assignée. Dans le cadre de l'accréditation, elles ont élaboré un profil de poste pour mettre en évidence, à partir de leur statut et dans le cadre des missions décrites par le texte législatif (mars 93) :

- l'identification de leur poste,
- les démarches professionnelles,
- les compétences requises.

Au cours de leurs réunions de travail, elles ont débattu de leurs valeurs communes qui constituent leur appartenance à un groupe professionnel, quelle que soit leur singularité, et à leur éthique, à savoir :

- le respect de la personne, de sa dignité, de sa liberté individuelle, de sa vie privée, d'une non-discrimination ;
- l'attention à permettre aux patients de faire valoir leurs droits ;
- la nécessité à la confidentialité sur des informations détenues, mais aussi de la discrétion professionnelle dans leur pratique quotidienne avec les partenaires quelle que soit leur appartenance professionnelle ;
- la nécessité d'accueillir et de donner aux patients et leur famille une information simple, accessible et appropriée ;
- d'apporter une aide et un soutien à tout patient et sa famille pour résoudre les difficultés familiales, administratives, matérielles liées aux soins ;
- de solliciter leur accord ou leur adhésion à toute démarche entreprise.

En psychiatrie d'enfants et d'adolescents, les assistantes sociales se référant également aux droits de l'enfant ont un travail délicat souvent épineux face aux risques de danger de maltraitance et cela nécessite une connaissance sur le signalement, les conséquences de l'obligation du secret professionnel ou de la levée.

En fait, l'accréditation est pour les assistantes sociales une opportunité de rendre lisible leurs pratiques, leur implication et l'obligation d'objectivité, ce qui les amène à faire preuve de rigueur, n'excluant en rien une souplesse d'adaptation aux changements, aux imprévus.

Bien entendu, il est possible de tendre à une qualité d'évaluation du travail par d'autres biais telles que les formations. La mise en place de l'accréditation leur donne cette oppor-

tunité. Elles n'ont pas perdu leur âme, bien au contraire, leur implication, leur participation à la réflexion continue les a renforcées dans la nécessité d'une analyse et évaluation de leurs pratiques, de la nécessité de formation continue, afin de proposer aux patients et à leurs familles, non seulement une qualité de service pouvant être remise en question, mais adaptée aux changements de situations des patients et de leurs familles.

### **Textes législatifs concernant le patient et sa famille**

Convention internationale des droits de l'enfant du 20.11.1989

Loi 9322 du 08.01.1993 relative à l'état civil de la famille et des droits de l'enfant.

Circulaire 95-20 du 03.05.1995 : concernant les mauvais traitements à l'égard des mineurs.

Charte du patient hospitalisé avec ses textes de référence relatifs aux droits des patients hospitalisés, annexée à la circulaire ministérielle n° 95-22 du 06.05.1995.

CNIL : articles 26-27-34 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

### **Textes législatifs en santé mentale**

Circulaire du 16.03.1972 : affirmation de l'existence d'une psychiatrie infanto-juvénile de service public prenant place dans la politique générale de sectorisation.

Circulaire du 12.12.1972 : précise certains points concernant la convention de secteur.

Circulaire du 09.05.1974 : précise les normes minimales des personnels et leurs missions.

Loi du 25.07.1985 : légalise le principe de la continuité des soins au sein d'un ensemble intra et extra hospitalier.

Loi 91-748 du 30.07.1991 portant sur la réforme hospitalière.

Circulaire du 11.12.1992 : double appartenance de la sectorisation. Direction Générale de la Santé, Direction des Hôpitaux.

Ordonnance Juppé du 24.04.1996 : reprenant l'objectif d'une meilleure orientation du patient, une coordination, une continuité des soins de proximité et de qualité.

Loi 96-1076 du 11.12.1996 relative à la prise en charge de l'autisme.

Décret n° 97-331 du 07.04.1997 relatif à l'organisation et au fonctionnement d'accréditation et d'évaluation en santé institué à l'article L 791-1 du code de la Santé Publique et modifiant ce code.

### **Textes législatifs concernant la profession d'assistant social éducatif de la Fonction Publique Hospitalière**

Décret 93-661 du 26.03.1993 portant sur le statut, la nature des missions particulières des assistants socio-éducatifs de la Fonction Publique hospitalière et le cadre dans lequel elles doivent être conduites.

Circulaire 93-97 du 20.12.1993 relative à l'application des décrets statutaires et indiciers des personnels socio-éducatifs.

28.11.1994 : adoption du code déontologique de l'ANAS modernisant la version 1981.

# **La Consultation Directe des Dossiers d'Assistance Educative par les Parties**

*Maître Dominique Vergez<sup>(27)</sup>*

## **L'expérience du Tribunal pour Enfants de Créteil**

La juridiction des mineurs de Créteil a mis en place depuis huit mois à titre expérimental une consultation directe des dossiers d'assistance éducative par les familles, aboutissement d'un travail de réflexion auquel l'ensemble des partenaires sociaux du département a été associé.

### **... Un débat d'actualité...**

En l'état actuel de la législation (art. 118-7 du N.C.P.C), cet accès direct n'est pas prévu (seuls les avocats peuvent venir prendre connaissance du dossier, sans pouvoir se faire délivrer de copie), mais cette restriction au « principe du contradictoire » est de plus en plus questionnée. Elle est remise à question par une jurisprudence constante de la Cour Européenne des droits de l'homme, et certaines décisions de Cour d'Appel vont d'ores et déjà dans le même sens.

En janvier 2001 le rapport Deschamps a conclu également à la nécessité d'une meilleure information des parties, une modification des textes a été annoncée en avril 2001\* par la Ministre de la Justice.

### **... qui vient réinterroger les Principes de l'Assistance Educative...**

La philosophie des textes sur l'assistance éducative est fondée sur la capacité des familles au changement grâce à un soutien éducatif approprié leur permettant d'exercer progressivement leur autorité parentale sans danger pour leurs enfants.

Rendre ces parents acteurs de leur dossier familial et les associer pleinement au processus éducatif engagé implique qu'ils aient une réelle et complète connaissance des éléments de leur dossier, sans laquelle il ne saurait y avoir de véritable adhésion à l'aide proposée.

### **... et implique les services éducatifs...**

La question de l'accès au dossier d'assistance éducative ne peut être appréhendée par les seuls juges des enfants, même si la stricte application du principe du contradictoire revient aux magistrats. Le contenu des dossiers d'assistance éducative est très largement alimenté par les écrits des professionnels et traditionnellement ces écrits sont destinés aux seuls juges qui au cours de l'audience, en retransmettent le contenu aux familles, le plus souvent de manière partielle.

L'ensemble des services travaillant avec le Tribunal pour Enfants de Créteil a été consulté lors d'une réunion tenue en septembre 2000. A la suite de cette réunion, qui a fait envisager une réelle mobilisation autour de cette question, une démarche dynamique s'est concrétisée par la constitution de groupes de travail internes, ce dans plusieurs services, dont l'Aide Sociale à l'Enfance, l'association Jean Coctet, l'Œuvre de Secours aux Enfants, le

(27) Présidente du Tribunal pour Enfants de Créteil (94).

\* Le décret réformant la procédure d'assistance éducative entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre prochain.

Service Social de l'Enfance. Diverses contributions écrites ont été adressées à la juridiction et des temps de débats communs avec les magistrats ont été régulièrement organisés à l'initiative de divers services (S.S.E., Association Jean Coctet, A.S.E.).

## **1. Une réflexion constructive**

### **a. Les écrits professionnels à l'épreuve du contradictoire**

La plupart des équipes s'interrogent sur les objectifs et le contenu de leurs rapports, sachant que les familles pourront désormais les lire. Les écrits tout en restant un outil de travail judiciaire, vont devenir un outil de travail éducatif à part entière. De nouvelles exigences de rigueur pourraient alors s'imposer, tant sur le plan du fond, que de la forme pour rendre les rapports accessibles en se recentrant sur l'essentiel, l'utile, sans pour autant édulcorer la réalité.

La préparation à l'audience avec les familles est désormais envisagée comme un temps fort, – des demandes de formations et de mise en commun des pratiques commencent à changer au niveau de l'ensemble des équipes du département, une proposition a été faite dans ce sens dans le cadre du schéma départemental.

### **b. L'élargissement du questionnement aux pratiques éducatives**

Toutes les discussions autour du contradictoire dépassent très vite ce strict champ pour s'étendre aux pratiques éducatives dans leur ensemble au regard du travail avec les familles. Les difficultés à trouver un équilibre entre deux intérêts qui peuvent parfois apparaître opposés, la nécessaire protection de l'enfant en danger et le respect de l'autorité parentale, sont fréquemment évoquées, les positions des services de milieu ouvert et des établissements accueillant des mineurs peuvent d'ailleurs présenter sur ce point un certain nombre de différences. Le placement et les modalités d'exercice du droit de visite et d'hébergement font l'objet également d'une constante interrogation.

### **c. Certaines réserves ou interrogations ont été posées**

Elles ont été pour la plupart communes aux équipes et aux juges des enfants. Les plus fréquemment soulevées sont les suivantes (mais il ne s'agit pas d'une liste exhaustive) :

- cette communication, doit elle être « systématique » ou réservée aux usagers qui en font la demande, et en prévoyant certaines limites ?
- faut il, et sous quelle forme, y associer les mineurs ?  
Est-il souhaitable de permettre aux enfants d'avoir accès à des informations d'ordre intime concernant leurs parents ?  
Réciproquement, chaque parent doit-il avoir connaissance de ce qui concerne son conjoint, ou ses enfants, notamment adolescents ?  
Comment respecter le droit à la vie privée ?
- comment respecter les exigences de confidentialité, voire de secret, notamment quand des éléments médicaux, psychologiques ou psychiatriques figurent dans les dossiers, y compris dans le cadre de l'expertise ?
- en cas de suspicion, d'abus sexuels ou de maltraitance, ces informations sont-elles accessibles ?

### **d. La phase d'expérimentation engagée par le tribunal pour enfants**

La première phase s'est déroulée sur un cabinet de mai à octobre. Depuis novembre, elle est étendue aux huit cabinets de juge des enfants.

## **1 – Principe général et modalités de consultations**

Une consultation directe du dossier est organisée, et réservée aux usagers qui en font la demande exprès, sans délivrance de copies et de pièces.

Toutefois, dans l'hypothèse où une enquête préliminaire ou de flagrance est en cours au niveau du parquet, l'accès au dossier n'est pas autorisé. De même, en cas de difficulté particulière relevée par le magistrat, ou soulevée par les services, certaines pièces pourront ne pas être communiquées.

### *Moment de la consultation*

La consultation s'organise au stade de l'audience lorsque l'instruction du dossier est terminée, et que le magistrat envisage le prononcé d'un jugement.

### *Personnes concernées*

Il s'agit des parties, c'est à dire des personnes ayant la possibilité de faire appel de la décision. Elles pourront se présenter seules ou accompagnées de leur conseil, si un avocat a été choisi ou désigné dans la procédure d'assistance éducative.

– Père, mère, tuteur ou personne à qui l'enfant est confié

Il sera demandé la preuve d'une filiation établie pour les parents ou d'une décision judiciaire dans les autres cas (exemple : délégation d'autorité parentale, tiers dignes de confiance).

Il est à noter que les représentants des services gardiens ont déjà, par un usage constant et ancien dans la juridiction, la faculté de prendre directement connaissance du dossier. Cette pratique n'est pas remise en cause.

– Le mineur

Une distinction est opérée entre le mineur de moins de seize ans et de seize ans révolus conformément à l'article 1190 du C.P.C, prévoyant la notification de la décision au mineur de plus de seize ans (sauf si son état ne lui permet pas).

En respectant cette limite, appréciée par le magistrat, le mineur de plus de seize ans pourra accéder directement au dossier le concernant. Pour le mineur de moins de seize ans, il sera demandé la désignation d'un avocat d'office.

### *Lieu de la consultation et modalités pratiques*

La lecture du dossier s'effectue au tribunal pour enfants, dans une des salles aménagées pour la consultation des dossiers et déjà utilisées par les avocats et les travailleurs sociaux. Elle a lieu en présence de l'assistante de justice chargée de répondre, en cas de besoin à des demandes de forme (explications de termes, compréhension de procédure) sans entrer dans le fond du dossier.

### *Information des parties*

L'information figure sur la convocation à l'audience.

## **2 – La réalisation concrète**

... Un chiffre encore faible...

Une vingtaine de personnes sont venues consulter leur dossier à ce jour mais ce chiffre est évolutif et augmente chaque semaine.

Ce constat, peut s'expliquer de plusieurs manières :

- la consultation se fait au niveau de l'audience de jugement et non dès le premier rendez vous, ce qui limite la demande.
- lorsqu'on interroge les personnes sur les raisons pour lesquelles elles n'ont pas sollicité l'accès à leur dossier, certaines d'entre elles répondent qu'elles n'ont pas complètement lu la convocation se bornant à noter la date et l'heure de l'audience.  
Mais, plusieurs familles ont aussi indiqué qu'elles ne souhaitaient pas cette communication, exprimant clairement leur appréhension.
- de plus en plus nombreux enfin, sont les usagers qui s'estiment désormais suffisamment informés par les travailleurs sociaux, en raison du travail d'explicitation actuellement engagé dès avant l'audience, et destiné à préparer celle-ci.
- on peut noter aussi que 5 personnes ont demandé à bénéficier de l'assistance d'un avocat pour venir consulter leur dossier, sans souhaiter se présenter elles-mêmes.

L'association du barreau du Val de Marne pour la défense et la protection du droit de l'enfant, envisage de renforcer la défense en assistance éducative, notamment en direction des mineurs. La question de l'intervention des avocats auprès des mineurs et de leurs parents en assistance éducative renvoie inévitablement à celle du contradictoire. Actuellement, très peu de familles, pourtant dûment avisées de ce droit par écrit, sollicitent l'assistance d'un conseil.

### **3 – Un premier bilan**

*D'ores et déjà positif...*

Même très limité et encore prématuré, le constat est positif.

*... Au moment de la consultation...*

Aucune censure n'a été constatée dans les rapports éducatifs et à ce jour aucune difficulté particulière n'a été soulevée.

Les familles abordent la lecture de leur dossier de manière constructive et sereine. Elles viennent chercher des éléments de compréhension et de clarification de leur histoire familiale et d'un parcours socio-judiciaire qu'elles perçoivent souvent très morcelé. La possibilité qui leur est offerte de reprendre chronologiquement les diverses étapes et de les relier, de leur donner un sens, afin d'aborder le futur est en plus indéniable.

Toutes expriment leurs satisfactions d'être reconnues et considérées comme une véritable « partie », satisfactions teintées de soulagement aussi, tant les représentations sont fortes d'un dossier mystérieux et inquiétant susceptible de contenir des données perçues parfois comme beaucoup plus graves que celles qui y figurent réellement.

*...Lors de l'audience...*

On constate que les usagers participent davantage à l'audience, venant même donner des informations complémentaires qu'ils estiment utiles et qui ne figurent pas au dossier.

Le délai entre la consultation du dossier et l'audience (environ 8 jours en moyenne) est un temps de réflexion et de maturation qui permet aux familles d'être en mesure de proposer elles-mêmes des solutions ou de s'associer de manière plus constructive et active à l'élaboration de la décision.

D'une façon générale enfin le rôle des professionnels, travailleurs sociaux, magistrats, avocats, s'en trouve largement facilité et clarifié.

## La cybersurveillance des salariés dans l'entreprise

Joëlle DUMASDELAGE<sup>(28)</sup>

Monsieur Hubert BOUCHER vice-président délégué de la CNIL a présenté en mars 2001 un rapport d'étude et de consultation publique, accessible sur le site Internet de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr), sur la cybersurveillance des salariés dans l'entreprise).

Ce rapport intéresse tout particulièrement les travailleurs sociaux et les personnes dont les données personnelles circulent dans les traitements automatisés des services d'action sociale en réseau intranet.

Le salarié est « surveillé » à travers son utilisation des technologies modernes (réseau intranet, mais aussi badges, autocom, etc.), aussi, les données qu'il enregistre ou fait enregistrer sont elles-mêmes accessibles !

On y apprend beaucoup sur les outils :

- « Pour les salariés, la différence de nature entre les NTIC et tout ce qui les précède réside en la capacité nouvelle de la technologie de conserver toute trace laissée par la personne connectée ».
- « Un message électronique que le salarié a cru supprimer peut avoir été sauvegardé sur un serveur de messagerie ou sur un support magnétique de sauvegarde ».

On y découvre des définitions simples et des conseils pratiques.

La légitimité des enjeux de l'entreprise est soulignée. Il est précisé que « la sécurité informatique dans l'entreprise est un objectif qui doit être partagé et qui ne peut être atteint que dans un climat de loyauté et de confiance réciproque ».

Les principes du droit sont rappelés : « nul ne peut apporter aux droits des personnes et aux libertés individuelles et collectives des restrictions qui ne seraient pas proportionnées au but recherché » (art. L 120-2 du code du travail) ainsi que la nécessaire consultation du comité d'entreprise lors de l'introduction de nouvelles technologies (art L 432-2) et l'information préalable des salariés (art 121-8).

Ce rapport est toujours accessible sur le site de la CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

(28) Assistante sociale, membre de la Commission Nouvelles technologies de l'information et de la communication de l'ANAS.

## Bientôt une nouvelle Loi Informatique et Libertés

Joëlle DUMASDELAGE

Le 18 juillet 2001, la garde des Sceaux a présenté le projet de loi relatif à la protection des personnes à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Ce texte modifie la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés en application de la Directive européenne du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Il sera soumis au Parlement à la fin de l'année et le ministère de la Justice indique qu'une adoption avant de la fin de la législature est possible. Le projet de loi est accessible sur le site Internet : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

La protection des données personnelles et de la vie privée est reconnue comme un enjeu majeur comme le notifie l'article 8 de la Charte des droits fondamentaux proclamée par le Conseil de l'Europe à Nice le 7 décembre 2000.

Les travailleurs sociaux, et plus particulièrement les assistants de service social sont souvent en situation de recueillir sur les personnes des informations qui font ensuite l'objet de traitements automatisés et d'accès distants (transmission, réseaux).

Celui qui est regardé, souvent à la loupe, dans l'exercice de sa vie sociale et familiale a droit au respect de sa dignité, de sa vie privée et de ses choix de vie.

**Comment faire pour que l'usager des services d'action sociale soit sujet de droit non seulement en matière de protection sociale mais aussi vis à vis de ce droit fondamental qu'est le droit à la protection des données personnelles et de la vie privée ?** Il s'agit d'un droit de la personne qui s'impose à l'Institution de protection sociale à laquelle s'adressent les personnes en difficulté.

Dans la future loi :

- Quels seront les droits des personnes à l'égard des informations les concernant et de leurs divers traitements et accès ?
- Quels seront les devoirs des personnes qui recueillent les informations, travailleurs sociaux, secrétaires et des organisations qui les emploient ?
- Qu'en sera-t-il du droit d'opposition au recueil et à l'enregistrement de données personnelles ? Du droit d'accès et de rectification ? Concrètement, qu'est ce que cela veut dire pour nous, travailleurs sociaux dans notre relation avec les personnes ?
- Quelles sont les procédures à mettre en place pour créer un fichier ?
- Quel sera le rôle de la CNIL, Commission Nationale Informatique et Libertés ?

Face aux risques de stigmatisation et de rejet, la situation des personnes en difficultés sociales a été reconnue dans ce projet de loi comme justifiant d'une protection particulière. Pour notre part, nous y voyons les effets de l'action du Collectif des droits des citoyens face à l'informatisation de l'action sociale.

L'inter collectif DELIS ([www.delis.sgdg.org](http://www.delis.sgdg.org)), Droits Et Libertés face à l'informatisation de la société, regroupe La Ligue des Droits de l'Homme ([www.ldh-france.asso.fr](http://www.ldh-france.asso.fr)), le Collectif Informatique, Fichiers et citoyenneté, le Collectif pour les droits des citoyens face à l'in-

formatisation de l'action sociale, et le collectif des associations et des syndicats contre l'interconnexion des fichiers fiscaux et sociaux. Il a été reçu à sa demande à l'Assemblée Nationale début décembre pour exposer ses demandes d'amélioration du projet de loi.

**DELIS demande l'élargissement de la notion de données sensibles (article 8 nouveau) afin de mieux protéger les données personnelles comportant des appréciations sur les difficultés sociales des personnes. Ces données « sensibles » doivent bénéficier de conditions de protection maximale (interdiction de traitement sauf consentement exprès de la personne, autorisation préalable de la CNIL).**

Obtenir des députés et sénateurs une bonne loi est l'affaire de tous et de chacun !

**Éléments de bibliographie**  
**en lien avec la question du dossier social**

- G. CHEVALIER, « *Les services sociaux à l'épreuve de l'informatique* », éd. ESF, 2000
- R. Janvier et Y. Matho, « *Mettre en œuvre le droit des usagers dans les établissements d'action sociale* », éd. Dunod, 1999
- J.P ROSENCZVEIG et P. VERDIER, « *Le secret professionnel en Travail Social* », éd. Dunod, 1996
- J.P ROSENCZVEIG et P. VERDIER, « *Les responsabilités en Travail Social* », éd. Dunod, 1998

CADA, Guide de l'accès aux documents administratifs, La documentation française, 1997

Collectif Informatique Fichiers et Citoyenneté, « *Pour des droits sociaux sans casier social !* », 1999

DELIS, « *Numéro de sécurité sociale : quels dangers ?* », 2001

Revue française de service social, « *Déontologie, textes de référence* », 1<sup>re</sup> partie, n° 184, 1997

Revue française de service social, « *Déontologie, la pratique confrontée aux principes éthiques* », 2<sup>e</sup> partie, n° 188, 1998

Revue française de service social, « *Nouvelles technologies et travail social, vers un travail social informatisé ?* », n° hors série, 1998

**Articles du Journal des Droits des Jeunes :**

« *Secret professionnel et travail d'équipe* », Laure DOURGNON et Pierre VERDIER, n° 188, oct. 1999

« *L'usager et le dossier social* », Laure DOURGNON et Pierre VERDIER, n° 193, mars 2000

« *Le contradictoire en assistance des familles ou l'accès des familles à leur dossier judiciaire* », Michel HUYETTE, n° 197, septembre 2000

« *Les usagers et l'administration* », Pierre VERDIER et Rémy FRONTIER, n° 198, octobre 2000

## Annexes

- 1 – Loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal, modifiée par la loi 79-587 du 11 juillet 1979 et par la loi 2000-321 du 12 avril 2000 (titre premier)
- 2 – Loi n° 2000.321 du 12.4.00 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations
- 3 – Décret n° 2001-493 du 6 juin 2001 pris pour l'application de l'article 4 de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 et relatif aux modalités de communication des documents administratifs
- 4 – Extraits de la loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 sur les archives

**Loi n° 78-753 du 17 juillet 1978**  
**portant diverses mesures d'amélioration des relations**  
**entre l'administration et le public**  
**et diverses dispositions d'ordre administratif,**  
**social et fiscal,**  
**modifiée par la loi 79-587 du 11 juillet 1979 et**  
**par la loi 2000-321 du 12 avril 2000 (titre premier)**

**De la liberté d'accès aux documents administratifs**

**Article 1<sup>er</sup>(1)**

Le droit de toute personne à l'information est garanti par le présent titre en ce qui concerne la liberté d'accès aux documents administratifs.

Sont considérés comme documents administratifs, au sens du présent titre, tous dossiers, rapports, études, comptes rendus, procès-verbaux, statistiques, directives, instructions, circulaires, notes et réponses ministérielles qui comportent une interprétation du droit positif ou une description des procédures administratives, avis, prévisions et décisions, qui émanent de l'Etat, des collectivités territoriales, des établissements publics ou des organismes de droit public ou privé chargés de la gestion d'un service public. Ces documents peuvent revêtir la forme d'écrits, d'enregistrements sonores ou visuels, de document existant sur support informatique ou pouvant être obtenus par un traitement automatisé d'usage courant. Ne sont pas considérés comme documents administratifs, au sens du présent titre, les actes des assemblées parlementaires, les avis du Conseil d'Etat et des juridictions administratives, les documents de la Cour des comptes mentionnés à l'article L. 140-9 du code des juridictions financières et les documents des chambres régionales des comptes mentionnés à l'article L. 241-6 du même code, les documents d'instruction des réclamations adressées au Médiateur de la République et les documents préalables à l'élaboration du rapport d'accréditation des établissements de santé visé à l'article L. 710-5 du code de la santé publique.

**Article 2<sup>(1)</sup>**

Sous réserve des dispositions de l'article 6, les autorités mentionnées à l'article 1<sup>er</sup> sont tenues de communiquer les documents administratifs qu'elles détiennent aux personnes qui en font la demande, dans les conditions prévues par le présent titre.

Le droit à communication ne s'applique qu'à des documents achevés. Il ne concerne pas les documents préparatoires à une décision administrative tant qu'elle est en cours d'élaboration. Il ne s'exerce plus lorsque les documents font l'objet d'une diffusion publique. Il ne s'applique pas aux documents réalisés dans le cadre d'un contrat de prestation de services exécuté pour le compte d'une ou plusieurs personnes déterminées.

L'administration sollicitée n'est pas tenue de donner suite aux demandes abusives, en particulier par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique.

**Article 3**

Sous réserve des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, concernant les informations nominatives figurant dans des

(1) modifié par la loi n°2000-321 du 12 avril 2000.

fichiers, toute personne a le droit de connaître les informations contenues dans un document administratif dont les conclusions lui sont opposées.

Sur sa demande, ses observations à l'égard desdites conclusions sont obligatoirement consignées en annexe au document concerné.

L'utilisation d'un document administratif au mépris des dispositions ci-dessus est interdite.

#### **Article 4<sup>(1)</sup>**

L'accès aux documents administratifs s'exerce :

- a) Par consultation gratuite sur place, sauf si la préservation du document ne le permet pas.
- b) Sous réserve que la reproduction ne nuise pas à la conservation du document, par la délivrance d'une copie facilement intelligible sur un support identique à celui utilisé par l'administration ou sur papier, au choix du demandeur dans la limite des possibilités techniques de l'administration et aux frais de ce dernier, sans que ces frais ne puissent excéder le coût de cette reproduction, dans des conditions prévues par décret.

#### **Article 5<sup>(1)</sup>**

Une commission dite « Commission d'accès aux documents administratifs » est chargée de veiller au respect de la liberté d'accès aux documents administratifs et aux archives publiques, dans les conditions prévues par le présent titre et par le titre II de la loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 sur les archives. Elle émet des avis lorsqu'elle est saisie par une personne qui rencontre des difficultés pour obtenir la communication d'un document administratif ou pour consulter des documents d'archives publiques, à l'exception des documents mentionnés au 3° de l'article 3 de la loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 précitée. La saisine de la commission pour avis est un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux. Elle conseille les autorités compétentes sur toute question relative à l'application du présent titre et des dispositions susmentionnées de la loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 précitée. Elle peut proposer, à la demande de l'autorité compétente ou à son initiative, toutes modifications de ces textes et toutes mesures de nature à faciliter l'exercice du droit d'accès aux documents administratifs et aux archives publiques et à renforcer la transparence administrative.

La commission établit un rapport annuel qui est rendu public. Ce rapport retrace notamment les principales difficultés rencontrées par les personnes, au regard des différentes catégories de documents ou d'archives.

Un décret en Conseil d'Etat détermine la composition et le fonctionnement de la commission prévue par le présent titre.

#### **Article 5-1<sup>(1)</sup>**

La Commission d'accès aux documents administratifs est également compétente pour examiner, dans les conditions prévues aux articles 2 et 5, les questions relatives à l'accès aux documents administratifs mentionnés aux dispositions suivantes :

- l'article L. 2121-26 du code général des collectivités territoriales ;
- l'article L. 28 du code électoral ;
- le b de l'article L. 104 du livre des procédures fiscales ;
- l'article L. 111 du livre des procédures fiscales ;
- l'article 5 de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 relative au contrat d'association et l'article 2 du décret du 16 août 1901 ;
- l'article 79 du code civil local d'Alsace-Moselle ;
- les articles L. 213-13 et L. 332-29 du code de l'urbanisme.

## Article 6<sup>(1)</sup>

I – Ne sont pas communicables les documents administratifs dont la consultation ou la communication porterait atteinte :

- au secret des délibérations du Gouvernement et des autorités responsables relevant du pouvoir exécutif ;
- au secret de la défense nationale ;
- à la conduite de la politique extérieure de la France ;
- à la sûreté de l'Etat, à la sécurité publique ou à la sécurité des personnes ;
- à la monnaie et au crédit public ;
- au déroulement des procédures engagées devant les juridictions ou d'opérations préliminaires à de telles procédures, sauf autorisation donnée de l'autorité compétente ;
- à la recherche, par les services compétents, des infractions fiscales et douanières ;
- ou, de façon générale, aux secrets protégés par la loi.

II – Ne sont communicables qu'à l'intéressé les documents administratifs :

- dont la communication porterait atteinte au secret de la vie privée et des dossiers personnels, au secret médical et au secret en matière commerciale et industrielle ;
- portant une appréciation ou un jugement de valeur sur une personne physique, nommément désignée ou facilement identifiable ;
- faisant apparaître le comportement d'une personne, dès lors que la divulgation de ce comportement pourrait lui porter préjudice.

Les informations à caractère médical ne peuvent être communiquées à l'intéressé que par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne à cet effet.

## Article 7<sup>(2)</sup>

« Le refus de communication est notifié au demandeur sous forme de décision écrite motivée »

Lorsqu'il est saisi d'un recours contentieux contre un refus de communication d'un document administratif, le juge administratif doit statuer dans le délai de six mois à compter de l'enregistrement de la requête.

## Article 8

Sauf disposition prévoyant une décision implicite de rejet ou un accord tacite, toute décision individuelle prise au nom de l'Etat, d'une collectivité territoriale, d'un établissement public ou d'un organisme, fût-il de droit privé, chargé de la gestion d'un service public, n'est opposable à la personne qui en fait l'objet que si cette décision lui a été préalablement notifiée.

## Article 9

Font l'objet d'une publication régulière :

- 1) les directives, instructions, circulaires, notes et réponses ministérielles qui comportent une interprétation du droit positif ou une description des procédures administratives ;
- 2) la signalisation des documents administratifs.

Un décret en Conseil d'Etat pris après avis de la Commission d'accès aux documents administratifs précisera les modalités d'application du présent article.

## Article 10

Les documents administratifs sont communiqués sous réserve des droits de propriété littéraire et artistique.

(2) modifié par la loi n°79-587 du 11 juillet 1979.

L'exercice du droit à la communication institué par le présent titre exclut, pour ses bénéficiaires ou pour les tiers, la possibilité de reproduire, de diffuser ou d'utiliser à des fins commerciales les documents communiqués.

#### **Article 11**

(Disposition caduque)<sup>(3)</sup>

#### **Article 12**

Les dispositions du présent titre ne font pas obstacle à l'application de l'article L 121-19 du code des communes.

#### **Article 13<sup>(1)</sup>**

Le dépôt aux archives publiques des documents administratifs communicables aux termes du présent titre ne fait pas obstacle au droit à communication à tout moment desdits documents.

Les documents administratifs non communicables au sens du présent titre deviennent consultables au terme des délais et dans les conditions fixées par les articles 6 et 7 de la loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 précitée.

---

(3) disposition qui modifiait l'ordonnance n°56-244 du 4 février 1959, elle-même abrogée par la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires.

# **Loi n° 2000.321 du 12.4.00**

## **relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations**

### **Article 1<sup>er</sup>**

Sont considérés comme autorités administratives au sens de la présente loi les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics à caractère administratif, les organismes de sécurité sociale et les autres organismes chargés de la gestion d'un service public administratif.

## **TITRE I<sup>er</sup>**

### **Dispositions relatives à l'accès aux règles de droit et à la transparence**

#### **Chapitre 1<sup>er</sup>**

##### **Dispositions relatives à l'accès aux règles de droit**

### **Article 2**

Le droit de toute personne à l'information est précisé et garanti par le présent chapitre en ce qui concerne la liberté d'accès aux règles de droit applicables aux citoyens.

Les autorités administratives sont tenues d'organiser un accès simple aux règles de droit qu'elles édictent. La mise à disposition et la diffusion des textes juridiques constituent une mission de service public au bon accomplissement de laquelle il appartient aux autorités administratives de veiller.

Les modalités d'application du présent article sont déterminées, en tant que de besoin, par décret en Conseil d'Etat.

### **Article 3**

La codification législative rassemble et classe dans des codes thématiques l'ensemble des lois en vigueur à la date d'adoption de ces codes.

Cette codification se fait à droit constant, sous réserve des modifications nécessaires pour améliorer la cohérence rédactionnelle des textes rassemblés, assurer le respect de la hiérarchie des normes et harmoniser l'état du droit.

#### **Chapitre 2**

##### **Dispositions relatives à la transparence administrative**

### **Article 4**

Dans ses relations avec l'une des autorités administratives mentionnées à l'article 1<sup>er</sup>, toute personne a le droit de connaître le prénom, le nom, la qualité et l'adresse administratives de l'agent chargé d'instruire sa demande ou de traiter l'affaire qui la concerne ; ces éléments figurent sur les correspondances qui lui sont adressées. Si des motifs intéressant la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient, l'anonymat de l'agent est respecté.

Toute décision prise par l'une des autorités administratives mentionnées à l'article 1<sup>er</sup> comporte, outre la signature de son auteur, la mention, en caractères lisibles, du prénom, du nom et de la qualité de celui-ci.

## Article 5

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés est ainsi modifiée :

1. L'article 28 est ainsi rédigé :

« Art. 28 – I. Au-delà de la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées, les informations ne peuvent être conservées sous une forme nominative qu'en vue de leur traitement à des fins historiques, statistiques ou scientifiques. Le choix des informations qui seront ainsi conservées est opéré dans les conditions prévues à l'article 4-1 de la loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 sur les archives. »

« II. Les informations ainsi conservées, autres que celles visées à l'article 31, ne peuvent faire l'objet d'un traitement à d'autres fins qu'à des fins historiques, statistiques ou scientifiques, à moins que ce traitement n'ait reçu l'accord exprès des intéressés ou ne soit autorisé par la commission dans l'intérêt des personnes concernées. »

« Lorsque ces informations comportent des données mentionnées à l'article 31, un tel traitement ne peut être mis en œuvre, à moins qu'il n'ait reçu l'accord exprès des intéressés, ou qu'il n'ait été autorisé, pour des motifs d'intérêt public et dans l'intérêt des personnes concernées, par décret en Conseil d'Etat sur proposition ou avis conforme de la commission. »

2. Il est inséré, après l'article 29, un article 29-1 ainsi rédigé :

« Art. 29-1. Les dispositions de la présente loi ne font pas obstacle à l'application, au bénéfice de tiers, des dispositions du titre 1<sup>er</sup> de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal et des dispositions du titre 2 de la loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 précitée. »

« En conséquence, ne peut être regardé comme un tiers non autorisé au sens de l'article 29 le titulaire d'un droit d'accès aux documents administratifs ou aux archives publiques exercé conformément aux lois n° 78-753 du 17 juillet 1978 précitée et n° 79-18 du 3 janvier 1979 précitée. »

3. Il est inséré, après l'article 33, un article 33-1 ainsi rédigé :

« Art. 33-1. Les modalités d'application du présent chapitre sont fixées par décret en Conseil d'Etat pris après avis de la commission. »

**4. La dernière phrase du deuxième alinéa de l'article 40-3 est remplacée par deux phrases ainsi rédigées :**

« La demande d'autorisation comporte la justification scientifique et technique de la dérogation et l'indication de la période nécessaire à la recherche. A l'issue de cette période, les données sont conservées et traitées dans les conditions fixées à l'article 28. »

5. Dans le premier alinéa de l'article 45, les références : « 27, 29 » sont remplacées par les références : « 27, 28, 29, 29-1. »

## Article 6

L'article 226-20 du code pénal est ainsi rédigé :

« Art. 226-20. – I. Le fait de conserver des informations sous une forme nominative au-delà de la durée prévue par la demande d'avis ou la déclaration préalable à la mise en œuvre du traitement informatisé est puni de trois ans d'emprisonnement et de 300 000 F d'amende, sauf si cette conservation est effectuée à des fins historiques, statistiques ou scientifiques dans les conditions prévues par la loi. »

« II. Le fait de traiter des informations nominatives conservées au-delà de la durée mentionnée au I à des fins autres qu'historiques, statistiques ou scientifiques est puni des mêmes peines, sauf si ce traitement a été autorisé dans les conditions prévues par la loi. »

## Article 7

Le titre I<sup>er</sup> de la loi n° 73-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal, est ainsi modifié :

1. Au premier alinéa de l'article 1<sup>er</sup>, les mots : « de caractère non nominatif » sont supprimés.

2. Le deuxième alinéa de l'article 1<sup>er</sup> est remplacé par deux alinéas ainsi rédigés :

« Sont considérés comme documents administratifs, au sens du présent titre, tous dossiers, rapports, études, comptes rendus, procès-verbaux, statistiques, directives, instructions, circulaires, notes et réponses ministérielles qui comportent une interprétation du droit positif ou une description des procédures administratives, avis, prévisions et décisions, qui émanent de l'Etat, des collectivités territoriales, des établissements publics ou des organismes de droit public ou privé chargés de la gestion d'un service public. Ces documents peuvent revêtir la forme d'écrits, d'enregistrements sonores ou visuels, de documents existant sur support informatique ou pouvant être obtenus par un traitement automatisé d'usage courant. »

« Ne sont pas considérés comme documents administratifs, au sens du présent titre, les actes des assemblées parlementaires, les avis de Conseil d'Etat et des juridictions administratives, les documents de la Cour des comptes mentionnées à l'article L. 140-9 du code des juridictions financières et les documents des chambres régionales des comptes mentionnés à l'article L. 241-6 du même code, les documents d'instruction des réclamations adressées au Médiateur de la République et les documents préalables à l'élaboration du rapport d'accréditation des établissements de santé visé à l'article L. 710-5 du code de la santé publique. »

3. L'article 2 est ainsi rédigé :

« Art. 2. Sous réserve des dispositions de l'article 6, les autorités mentionnées à l'article 1<sup>er</sup> sont tenues de communiquer les documents administratifs qu'elles détiennent aux personnes qui en font la demande, dans les conditions prévues par le présent titre. »

« Le droit à la communication ne s'applique qu'à des documents achevés. Il ne concerne pas les documents préparatoires à une décision administrative tant qu'elle est en cours d'élaboration. Il ne s'exerce plus lorsque les documents font l'objet d'une diffusion publique. Il ne s'applique pas aux documents réalisés dans le cadre d'un contrat de prestation de service exécuté pour le compte d'une ou de plusieurs personnes déterminées. »

« L'administration sollicitée n'est pas tenue de donner suite aux demandes abusives, en particulier par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique. »

4. L'article 4 est ainsi rédigé :

« Art. 4. L'accès aux documents administratifs s'exerce :

a. Par consultation gratuite sur place, sauf si la préservation du document ne le permet pas ;

b. Sous réserve que la reproduction ne nuise pas à la conservation du document, par la délivrance d'une copie facilement intelligible sur un support identique à celui utilisé par l'administration ou sur papier, au choix de demandeur dans la limite des possibilités techniques de l'administration et aux frais de ce dernier, sans que ces frais puissent excéder le coût de cette reproduction, dans des conditions prévues par le décret. »

5. Les deux premiers alinéas de l'article 5 sont remplacées par trois alinéas ainsi rédigés :

« Une commission dite « Commission d'accès aux documents administratifs » est chargée de veiller au respect de la liberté d'accès aux documents administratifs et aux archives publiques, dans les conditions prévues par le présent titre et par le titre II de la loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 sur les archives. Elle émet des avis lorsqu'elle est saisie par une personne qui rencontre des difficultés pour obtenir la communication d'un document administratif ou pour consulter des documents d'archives publiques, à l'exception des docu-

ments mentionnés au 3° de l'article 3 de la loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 précitée. La saisine de la commission pour avis est un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux. »

« Elle conseille les autorités compétentes sur toute question relative à l'application du présent titre et des dispositions susmentionnées de la loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 précitée. Elle peut proposer, à la demande de l'autorité compétente ou à son initiative, toutes modifications de ces textes et toutes mesures de nature à faciliter l'exercice du droit d'accès aux documents administratifs et aux archives publiques et à renforcer la transparence administrative. »

« La commission établit un rapport annuel qui est rendu public. Ce rapport retrace notamment les principales difficultés rencontrées par les personnes, au regard des différentes catégories de documents ou d'archives. »

6. Après l'article 5, il est inséré un article 5-1 ainsi rédigé :

« Art. 5-1. La Commission d'accès aux documents administratifs est également compétente pour examiner, dans les conditions prévues aux articles 2 et 5, les questions relatives à l'accès aux documents administratifs mentionnés aux dispositions suivantes :

« – l'article L. 2121-26 du code général des collectivités territoriales ;

– l'article L. 28 du code électoral ;

– le b de l'article L. 104 du livre des procédures fiscales ;

– l'article L. 111 du livre des procédures fiscales ;

– l'article 5 de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 relative au contrat d'association et l'article 2 du décret du 16 août 1901 ;

– l'article 79 du code civil local d'Alsace-Moselle ;

– les articles L. 213-13 et L. 332-29 du code de l'urbanisme. »

7. L'article 6 est ainsi rédigé :

« Art. 6. – I. Ne sont pas communicables les documents administratifs dont la consultation ou la communication porterait atteinte :

« – au secret des délibérations du Gouvernement et des autorités responsables relevant du pouvoir exécutif ;

– au secret de la défense nationale ;

– à la conduite de la politique extérieure de la France ;

– à la sûreté de l'Etat, à la sécurité publique ou à la sécurité des personnes ;

– à la monnaie et au crédit public ;

– au déroulement des procédures engagées devant les juridictions ou d'opérations préliminaires de telles procédures, sauf autorisation donnée par l'autorité compétente ;

– à la recherche, par les services compétents, des infractions fiscales et douanières ;

– ou, de façon générale, aux secrets protégés par la loi. »

« II. Ne sont communicables qu'à l'intéressé les documents administratifs :

– dont la communication porterait atteinte au secret de la vie privée et des dossiers personnels, au secret médical et au secret en matière commerciale et industrielle ;

– portant une appréciation ou un jugement de valeur sur une personne physique, notamment désignée ou facilement identifiable ;

– faisant apparaître le comportement d'une personne, dès lors que la divulgation de ce comportement pourrait lui porter préjudice. »

« Les informations à caractère médical ne peuvent être communiquées à l'intéressé que par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne à cet effet. »

8. L'article 6 bis est abrogé ;

9. L'article 13 est complété par une phrase ainsi rédigée :

« Les documents administratifs non communicables au sens du présent titre deviennent consultables au terme des délais et dans les conditions fixées par les articles 6 et 7 de la loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 précitée. »

### **Article 8**

L'article L. 140-9 du code des juridictions financières est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« A ce titre, elles ne sont notamment pas applicables aux rapports de vérification et avis des comités régionaux ou départementaux d'examen des comptes des organismes de sécurité sociale visés à l'article L. 134-2. »

### **Article 9**

La loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 sur les archives est ainsi modifiée :

1. Dans le premier alinéa de l'article 4, après les mots : « visés à l'article 3 », sont insérés les mots : « et autres que ceux visés à l'article 4-1. »

2. Il est inséré, après l'article 4, un article 4-1 ainsi rédigé :

« Art. 4-1. Lorsque les documents visés à l'article 3 comportent des informations nominatives collectées dans le cadre de traitements automatisés régis par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ces informations font l'objet, à l'expiration de la durée prévue à l'article 28 de ladite loi, d'un tri pour déterminer les informations destinées à être conservées et celles, dépourvues d'intérêt scientifique, statistique ou historique, destinées à être détruites. »

« Les catégories d'informations destinées à la destruction ainsi que les conditions de leur destruction sont fixées par accord entre l'autorité qui les a produites ou reçues et l'administration des archives. »

## **TITRE II**

### **Dispositions relatives aux relations des citoyens avec administrations**

#### **Chapitre 1<sup>er</sup>**

##### **Dispositions relatives à l'amélioration des procédures administratives**

#### **Article 16**

Toute personne tenue de respecter une date limite ou un délai pour présenter une demande, déposer une déclaration, exécuter un paiement ou produire un document auprès d'une autorité administrative peut satisfaire à cette obligation au plus tard à la date prescrite au moyen d'un envoi postal, le cachet de la poste faisant foi, ou d'un procédé télématique ou informatique homologué permettant de certifier la date d'envoi. Ces dispositions ne sont applicables ni aux procédures régies par le code des marchés publics ni à celles pour lesquelles la présence personnelle du demandeur est exigée en application d'une disposition particulière.

Les modalités d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

#### **Article 17**

La loi n° 80-539 du 16 juillet 1980 relative aux astreintes prononcées en matière administrative et à l'exécution des jugements par les personnes morales de droit public est ainsi modifiée :

1. Au premier alinéa du I de l'article 1<sup>er</sup>, les mots : « quatre mois » sont remplacés par les mots « deux mois ».
  2. Dans la dernière phrase du deuxième alinéa du I de cet article, les mots : « six mois » sont remplacés par les mots : « quatre mois ».
  3. Dans la première phrase du premier alinéa du II de cet article, les mots : « quatre mois » sont remplacés par les mots « deux mois ».
- Il est inséré, après l'article 1<sup>er</sup>, un article 1<sup>er</sup>-1, ainsi rédigé :
- « Art. 1<sup>er</sup>-1. Les dispositions de l'article 1<sup>er</sup> sont applicables aux décisions du juge des référés accordant une provision. »

**Décret n° 2001-493 du 6 juin 2001  
pris pour l'application de l'article 4 de la loi n° 78-753  
du 17 juillet 1978 et relatif aux modalités  
de communication des documents administratifs**

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat et du ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie,

Vu l'ordonnance n° 59-2 du 2 janvier 1959 portant loi organique relative aux lois de finances, notamment son article 5 ;

Vu la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal, modifiée en dernier lieu par la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, notamment son article 4 ;

Le Conseil d'Etat (section de l'intérieur) entendu,

Décète :

**Art. 1<sup>er</sup>.** Toute personne demandant copie d'un document administratif dans les conditions prévues à l'article 4 de la loi du 17 juillet 1978 susvisée peut obtenir cette copie :

- soit sur papier ;
- soit sur un support informatique identique à celui utilisé par l'administration ;
- soit par messagerie électronique.

Le demandeur souhaitant obtenir copie d'un document sur support informatique ou par messagerie électronique est avisé du système et du logiciel utilisés par l'administration.

**Art. 2.** A l'occasion de la délivrance du document, des frais correspondant au coût de reproduction et, le cas échéant, d'envoi de celui-ci et qui constituent une rémunération pour services rendus peuvent être mis à la charge du demandeur.

Pour le calcul de ces frais sont pris en compte, à l'exclusion des charges de personnel résultant du temps consacré à la recherche, à la reproduction et à l'envoi du document, le coût du support fourni au demandeur, le coût d'amortissement et de fonctionnement du matériel utilisé pour la reproduction du document ainsi que le coût d'affranchissement selon les modalités d'envoi postal choisies par le demandeur.

**Art. 3.** Les frais mentionnés à l'article 2 autres que le coût de l'envoi postal ne peuvent excéder des montants définis par arrêté du Premier ministre.

L'intéressé est avisé du montant total des frais à acquitter, dont l'administration peut exiger le paiement préalable.

**Art. 4.** Le présent décret est applicable à Mayotte et, pour ce qui concerne les administrations de l'Etat et leurs établissements publics, en Polynésie française, dans les îles Wallis-et-Futuna et en Nouvelle-Calédonie.

...

## **Extraits de la loi n° 79-18 du 3 janvier 1979 sur les archives<sup>(29)</sup>**

**Art. 3.** Les archives publiques sont :

- Les documents qui procèdent de l'activité de l'Etat, des collectivités locales, des établissements et entreprises publics ;
- Les documents qui procèdent de l'activité des organismes de droit privé chargés de la gestion des services publics ou d'une mission de service public ;
- Les minutes et répertoires des officiers publics ou ministériels.

Les archives publiques, quel qu'en soit le possesseur, sont imprescriptibles.

Les conditions de leur conservation sont déterminées par le décret en Conseil d'Etat prévu à l'article 32 de la présente loi.

Ce décret détermine les cas où l'administration des archives laisse le soin de la conservation aux services compétents de ces administrations ou organismes. Il fixe les conditions de la coopération entre l'administration des archives et ces administrations ou organismes.

**Art. 4.** A l'expiration de leur période d'utilisation courante par les services, établissements et organismes qui les ont produits ou reçus, les documents visés à l'article 3 (loi du 12 avril 2000) et autres que ceux visés à l'article 4-1 font l'objet d'un tri pour séparer les documents à conserver et documents dépourvus d'intérêt administratif et historique, destinés à l'élimination. La liste des documents destinés à l'élimination ainsi que les conditions de leur élimination sont fixées en accord entre l'autorité qui les a produits ou reçus et l'administration des archives.

**Art. 4-1.** (loi du 12 avril 2000) Lorsque les documents visés à l'article 3 comportent des informations nominatives collectées dans le cadre de traitements automatisés régis par la loi n° 78-17 du 17 juillet 1978 relative à l'informatique et aux libertés, ces informations font l'objet, à l'expiration de la durée prévue à l'article 28 de ladite loi, d'un tri pour déterminer les informations destinées à être conservées et celles, dépourvues d'intérêt scientifique, statistique ou historique, destinées à être détruites.

Les catégories d'information destinées à la destruction ainsi que les conditions de leur destruction sont fixées par accord entre l'autorité qui les a produites ou reçues et l'administration des archives.

**Art. 5.** Lorsqu'il est mis fin à l'existence d'un ministère, service, établissement ou organisme détenteur d'archives publiques, celles-ci doivent être, à défaut d'une affectation différente déterminée par l'acte de suppression, versées à l'administration des archives.

**Art. 6.** Les documents dont la communication était libre avant leur dépôt aux archives publiques continueront d'être communiqués sans restriction d'aucune sorte à toute personne qui en fera la demande.

Les documents visés à l'article 1<sup>er</sup> de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal demeurent communicables dans les conditions fixées par cette loi. Tous les autres documents d'archives publiques pourront être librement

(29) Texte intégral de la loi du 3 janvier 1979 : [www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/fr/textenorme/index.html](http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/fr/textenorme/index.html).

consultés à l'expiration d'un délai de trente ans ou des délais spéciaux prévus à l'article 7 ci-dessous.

**Art. 7.** Le délai au-delà duquel les documents d'archives publiques peuvent être librement consultés est porté à :

- cent cinquante ans à compter de la date de naissance pour les documents comportant des renseignements individuels de caractère médical ;
- cent vingt ans à compter de la date de naissance pour les dossiers de personnel ;
- cent ans à compter de la date de l'acte ou de la clôture du dossier pour les documents relatifs aux affaires portées devant les juridictions, y compris les décisions de grâce, pour les minutes et répertoires des notaires ainsi que pour les registres de l'état civil et de l'enregistrement ;
- cent ans à compter de la date du recensement ou de l'enquête, pour les documents contenant des renseignements individuels ayant trait à la vie personnelle et familiale et, d'une manière générale, aux faits et comportements d'ordre privé, collectés dans le cadre des enquêtes statistiques des services publics ;
- soixante ans à compter de la date de l'acte pour les documents qui contiennent des informations mettant en cause la vie privée ou intéressant la sûreté de l'Etat ou la défense nationale, et dont la liste est fixée par décret en Conseil d'Etat.

**Art. 8.** Sous réserve, en ce qui concerne les minutes des notaires, des dispositions de l'article 23 de la loi du 25 ventôse an XI, l'administration des archives peut autoriser la consultation des documents d'archives publiques avant l'expiration des délais prévus aux articles 6, alinéa 3, et 7 de la présente loi.

Cette consultation n'est assortie d'aucune restriction, sauf disposition expresse de la décision administrative portant autorisation.

Par dérogation aux dispositions du premier alinéa du présent article, aucune autorisation ne peut être accordée aux fins de permettre la communication, avant l'expiration du délai légal de cent ans, des renseignements visés au 4° de l'article de la présente loi.

# Un millier de formateurs, étudiants et professionnels en Travail Social du monde entier est attendu



**du 15 au 18 juillet 2002 à MONTPELLIER.**

La Conférence de l'Association Internationale des Écoles de Travail Social aura pour thème :

Citoyenneté et formation des travailleurs  
sociaux dans la mondialisation

Pour tous renseignements, programmes et inscriptions, merci de contacter

**Le Secrétariat de la Conférence ACI 2002 :**

**1, cité Bergère - 75009 Paris**

**Tél. : 33 (0)1 53 34 14 71 - Fax : 33 (0)1 53 34 14 77**

**ou téléchargement sur le site [www.aforts.com](http://www.aforts.com)**



ASSOCIATION  
POUR LE CONGRÈS  
INTERNATIONAL 2002

**ACI 2002 : AFORTS, ANAS, ANCE, CNFE-PJJ, GNI**

## 6<sup>e</sup> partie

### **Nous avons lu**

- a. « *Le travail social avec les groupes* »,  
H. MASSA
- b. « *La résilience / Résister et se construire* »,  
sous la direction de Michel MANCIAUX
- c. « *Repères juridiques du Travail Social* »,  
Bruno CATHALA
- d. – « *Ethique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux* »,  
– « *Nouvelles technologies de l'information et de la communication en travail social* », collection rapports du CSTS

### **Nous avons reçu**

- f. « *Penser l'écrit professionnel en Travail Social* »,  
Jacques RIFFAULT
- g. « *Le risque dans les pratiques éducatives* »,  
Joël PLANTET

## **Nous avons lu**

### **a. « *Le travail social avec les groupes* », H. Massa, éd. Dunod**

Rendre acteur de son propre développement toute personne concernée par une intervention sociale, tel est bien l'objectif premier de tout professionnel en travail social.

Lui permettre d'accroître son fonctionnement social par des expériences de groupe pour résoudre ses difficultés, contribuer à l'amélioration de ses conditions de vie et de son environnement, c'est rompre avec la relation duale en s'appuyant sur la personne dans son contexte social.

Pour produire une prestation de qualité, le travail social avec les groupes conduit le professionnel à recourir à une méthode qui s'appuie sur des fondements théoriques, des données conceptuelles, des modes opératoires, des techniques éprouvées tant dans le déroulement du processus que dans son évaluation.

Hélène Massa, Assistante Sociale, militante du développement du Travail Social avec les groupes et formatrice à la méthodologie d'intervention explore et analyse les modalités spécifiques à ce type d'intervention en travail social.

Tout au cours de son écrit, elle s'attache à dégager les éléments historiques, elle décrit les stratégies propres à sa mise en œuvre, approfondissant les dimensions qui le caractérise tant dans leurs modalités que dans leur processus dynamique.

En nous apportant des données concrètes qui favorisent la lisibilité du rôle et de la responsabilité de l'intervenant, Hélène Massa, en professionnelle expérimentée, riche de ses expériences au Québec, aux USA et en Afrique devrait inciter les professionnels à s'approprier cette méthodologie d'intervention à l'heure où il est question de « reprofessionnalisation » et de participation de l'utilisateur-citoyen.

**Marie-Thérèse PAILLUSSON**

.....

### **b. « *La résilience / Résister et se construire* », sous la direction de Michel Manciaux, éd. Médecine et Hygiène, Genève, 2001**

Il s'agit d'un ouvrage collectif, dont une grande partie des rédacteurs appartient au milieu médical, en particulier suisse ; des psychologues, sociologue, historien, assistantes sociales, chercheurs en sciences humaines ont aussi collaboré à sa rédaction.

On trouve des prémices de l'histoire de la résilience dans l'approche systémique qui tient compte des interactions des individus et de leur entourage, des similitudes avec l'intervention sociale d'aide à la personne peuvent aussi être constatées.

La capacité à résister aux traumatismes et événements déstabilisants est mise en exergue ainsi que l'identification des compétences.

La résilience est définie par ces auteurs comme un double mouvement, comme capacité à surmonter les traumatismes et à se projeter dans l'avenir.

Pour un meilleur usage des stratégies d'intervention, le regard de l'intervenant cherche à détecter et à mobiliser les ressources des personnes, celles de leur entourage et de leurs réseaux.

De nombreuses vignettes cliniques illustrent les exposés, elles portent sur des observations concrètes, regards croisés de différentes disciplines, mais aussi elles donnent un aperçu des risques et des limites de ce type d'approche qui invite à poursuivre la recherche.

Une lecture qui devrait retenir l'attention des professionnels de terrain.

**Marie-Thérèse PAILLUSSON**

.....

**c. « Repères juridiques du Travail Social »,  
Bruno Cathala, éd. ESF, 1999**

Ce livre fait un rappel du cadre constitutionnel, légal et réglementaire du travail social.

Les structures administratives de gestion et d'exercice du travail social dans le secteur public et dans le secteur privé de type associatif ou d'organismes de Sécurité Sociale, chargés d'une mission de service public sont clairement présentées.

L'auteur étant magistrat, les rapports entre les travailleurs sociaux et l'institution judiciaire sont plus longuement abordés. Un rappel est fait des textes relatifs au secret professionnel. Le cadre des missions d'aide et de protection envers les mineurs, les adultes et les personnes handicapées est essentiellement décrit. Le droit des usagers et l'accès aux documents administratifs sont aussi évoqués.

Cette lecture, d'accès facile, permet un tour d'horizon rapide des règles qui régissent les principales structures d'exercice du travail social. Un résumé clair, des repères utiles pour les étudiants, les professionnels et toute personne concernée par le respect du droit dans l'action sociale.

**Marie-Thérèse PAILLUSSON**

.....

**d. Le CSTS (conseil supérieur du travail social) a fini son mandat en juin 2001 et rendu les rapports qui lui avaient été demandés ; deux de ces rapports ont été à ce jour publiés aux éditions ENSP, ce qui facilite grandement leur accès et leur lecture :**

**- « *Ethique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux* »,  
Collection rapports du CSTS, éditions ENSP 2001**

Le mandat confié au groupe était de « déterminer si l'exercice du travail social nécessite la définition de règles de déontologie propres à l'ensemble des professionnels du travail social, s'il convient de les formaliser dans un code de déontologie, et le cas échéant s'il convient de désigner une instance chargée de réguler les différentes questions pouvant se poser quant à l'application de ces règles ».

Le groupe de travail était présidé par Martine Loiseau, Françoise Limoujoux y a représenté l'ANAS, jusqu'à ce que sa maladie puis son décès n'interrompent sa contribution à la réflexion.

L'ouvrage commence par interroger la notion de conflits éthiques, en partant de situations concrètes, puis en clarifiant de façon tout à fait éclairante les concepts de valeur, morale, norme, éthique, déontologie.

L'analyse des mutations du travail social montre ensuite la demande accrue de repères de la part des professionnels comme des institutions, confrontés les uns et les autres à une exigence forte d'explicitation et d'assumer leurs responsabilités.

Face à ces demandes de repères, certains textes existent, dont le code de déontologie de l'ANAS, amplement cité dans ses objectifs et son contenu. Il est dommage que l'ensemble des textes analysés par le groupe de travail, ne soit pas proposé en annexe, comme l'ouvrage l'annonçait.

La réflexion se finit par quelques préconisations à l'encontre des praticiens, des centres de formation, des employeurs et des pouvoirs publics.

L'analyse est intéressante et apporte des éclairages tout à fait pertinents sur l'acuité des débats et des enjeux autour de l'éthique en travail social. On peut cependant regretter qu'aux questions de départ, le groupe n'ait pas apporté de réponse plus précise sur la nécessité ou non d'un code commun et d'une instance éthique reconnue. Peut-être par peur de tomber dans le risque de dogmatisme ou de formaliser à l'excès ce qui ne peut être qu'un questionnement permanent, mais le flou et l'implicite qui règnent trop souvent sur ces questions, n'aident pas à dépasser ce qui ne reste trop souvent qu'un discours d'intention sur « les bonnes pratiques en travail social ».

**- « *Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social* »,  
Collection rapports du CSTS, éditions ENSP, 2001**

Le mandat du groupe de travail était « de préciser les technologies aux implications sociales les plus significatives (informatique, télématique, internet...), d'apprécier leur utilité à l'égard des bénéficiaires de l'action sociale, (...), d'analyser les systèmes d'information existants ».

tants ou en développement, d'évaluer les répercussions positives ou négatives des NTIC sur l'organisation des services et conditions de travail des professionnels sociaux, sur l'évolution des pratiques et modes d'intervention, enfin d'étudier l'impact des NTIC dans le domaine de la formation professionnelle. »

On le voit, un mandat vaste et ambitieux, nécessitant à la fois « de rendre intelligibles les nouvelles technologies de l'information, et de contribuer à la vigilance sociale ».

Autant le dire tout de suite, le groupe de travail, présidé par Monsieur Guy Romier, et dans lequel Didier Dubasque, en tant que représentant de l'ANAS, a apporté une contribution importante, a de mon point de vue, largement rempli sa mission !

L'ouvrage, à la fois dense et clair, resitue dans un premier temps le contexte de l'introduction de l'informatisation et des nouvelles technologies. Il interroge ensuite leur impact dans la conduite et la gestion des interventions sociales, en montrant bien que ce n'est pas l'outil en tant que tel qu'il faut questionner, mais bien l'utilisation qui en est faite et qui peut servir le pire comme le meilleur.

Un certain nombre d'apports positifs sont ensuite abordés, en particulier dans le domaine du handicap et de la formation professionnelle, avant de finir par les traditionnels avis et recommandations, y compris en terme de stratégies.

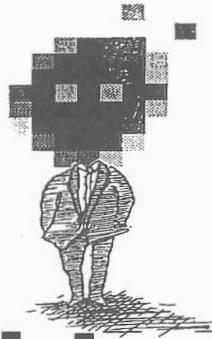
En effet, plutôt que de rester à l'écart des évolutions technologiques ou de s'enfermer dans une attitude frileuse que nous avons dénoncée dans un numéro antérieur de la Revue Française de Service Social,<sup>(30)</sup> il semble bien plus pertinent d'envisager comme le fait le CSTS, les NTIC comme à la fois un risque et une chance pour le travail social : « un risque car elles peuvent contribuer à briser la relation entre professionnels et usagers, mettre en cause la confidentialité, c'est à dire le respect de chacun et de son autonomie, briser la responsabilité fondamentale des acteurs ; une chance car elles peuvent au contraire contribuer à une plus grande autonomie physique, intellectuelle ou sociale des citoyens, obliger à une nouvelle réflexion sur les métiers et fonctions, aider à la structuration d'un milieu professionnel – éventuellement élargi – en favorisant la formation, l'échange des pratiques, la communication au-delà des cadres strictement institutionnels. »

La condition d'une utilisation positive des NTIC est de prendre les moyens d'un questionnement lucide, d'avoir une suffisante maîtrise de l'outil pour en écarter les effets pervers, de garder une posture de « vigilance citoyenne » d'autant plus importante en travail social, dans la mesure où l'information que nous recevons et traitons, concerne le plus souvent des personnes vulnérables.

Il faut pour cela une réelle volonté affirmée des institutions sociales de faire sortir le débat de quelques cercles d'experts, et... de donner davantage de moyens bureautiques et technologiques aux professionnels, qui sans cela, risquent bien d'en rester à une appréhension lointaine et théorique de ces nouveaux outils !

**Christine GARCETTE**

(30) Cf Revue française de service social, nouvelles technologies et travail social : vers un travail social informatisé ?, N° hors série septembre 1998.



# Numéro de Sécurité sociale : quels dangers ?

Le NIR, Numéro d'Inscription au Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques (RNIPP), est géré par l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE) et créé à partir des déclarations d'état civil fournies par les mairies, affectant ainsi à chaque personne née sur le territoire français, quelle que soit sa nationalité, un numéro d'identification de 13 chiffres.

La position des chiffres a une signification : c'est en cela que ce numéro est non seulement identifiant, mais également signifiant.

Par exemple, le numéro 2 120675 005008 concerne une personne, de sexe féminin, née en juin 1912 à Paris 5<sup>e</sup>, c'est la 8<sup>e</sup> naissance dans le 5<sup>e</sup> arrondissement de Paris pour le mois de juin 1912.

A ces 13 chiffres s'ajoute une clé de contrôle de 2 chiffres.

Le numéro de Sécurité sociale contient ces 15 chiffres plus un numéro à 3 chiffres, celui du centre de Sécurité sociale auquel est rattaché l'assuré.

## Le numéro de Sécurité sociale des personnes nées à l'étranger

Les personnes nées à l'étranger reçoivent automatiquement le numéro 99, comme 6<sup>e</sup> et 7<sup>e</sup> chiffre. Il y a là un risque de traitement discriminatoire : les personnes dans cette situation, bénéficient-elles du même traitement que les autres ? Dans le doute, les rapatriés d'Algérie ont obtenu le changement du 99 en un autre numéro.

Stable, fiable et unique, le NIR est aujourd'hui l'outil idéal pour assurer l'interconnexion des fichiers des administrations. La banalisation de son utilisation constitue une menace grave pour notre droit au respect de la vie privée et l'exercice de nos libertés fondamentales. C'est pour cette raison que les organisations signataires réunies dans DELIS ont souhaité éditer cette brochure afin de sensibiliser l'opinion publique aux enjeux qui se cachent derrière l'utilisation de ce numéro d'identification très spécial.

## Quelques définitions

Un fichier est composé d'enregistrements qui sont tous organisés selon la même structure comportant en particulier une clé. Pour le fichier de la Sécurité sociale, cette clé est le numéro de Sécurité sociale qui permet d'identifier sans ambiguïté donc de retrouver tout assuré.

## Contacts avec DELIS

Site de l'intercollectif DELIS :  
[www.delis.sgdg.org](http://www.delis.sgdg.org)

Adresse électronique de DELIS :  
[contact@delis.sgdg.org](mailto:contact@delis.sgdg.org)

Plaquette vendue à l'ANAS au prix de 1,6 € ed 2001, 12 pages

## **Nous avons reçu**

### **f. « *Penser l'écrit professionnel en travail social - Contexte, pratiques, significations* », Jacques Riffault, éd. Dunod, coll. Action sociale, 2000**

La plupart des travailleurs sociaux considère comme difficiles les travaux d'écriture dans le cadre de leur profession. Certains, même, les considèrent comme secondaires et déconnectés du travail de relation, fondement de leurs métiers.

Ce livre propose une réappropriation de l'écriture pour mieux penser les relations complexes dans lesquelles les praticiens sont impliqués afin de mieux en rendre compte et, en définitive, mieux agir.

Ecrire confronte, en effet, à des questions fondamentales telles : quelle légitimité ai-je pour écrire cela ? Quels usages va-t-on en faire ?

Se basant sur une enquête réalisée auprès de 130 institutions, l'ouvrage examine, sous divers angles, un échantillon représentatif de textes : construction, fonctionnement, processus résultants, conceptions du travail qui les sous-tendent.

Puis, l'auteur met en évidence les principaux axes d'une « refondation » de l'écrit professionnel en travail social. Repenser l'écriture oblige, en effet, à effectuer l'inventaire de l'environnement culturel et institutionnel dans lequel elle est devenue un problème. Cette mise en évidence autorise à esquisser les grands axes d'un renouvellement des pratiques d'écriture.

L'ouvrage examine, alors, les conditions institutionnelles, épistémologiques et subjectives d'une écriture remise au centre du travail clinique et à la hauteur des exigences qu'il impose.

Le livre s'achève par la présentation schématique des principales opérations mentales impliquées dans un travail d'écriture professionnelle conciliant éthique et efficacité.

« *Penser l'écrit professionnel en travail social* » est destiné à tous les travailleurs sociaux souhaitant réfléchir et améliorer leurs pratiques d'écritures et, derrière elles, leurs pratiques professionnelles, tout court.

Jacques Riffault est éducateur spécialisé, de formation philosophique. Il est actuellement responsable de projet à BUC Ressources, Ecole d'éducateurs spécialisés à Versailles.

.....

### **g. « *Le risque dans les pratiques éducatives* », Joël Plantet, éd. Dunod, coll. Action sociale, 2001**

« *A travers des exemples issus du terrain, quelles sont les modalités d'un bon usage du risque auprès des enfants et adolescents en difficultés* »

Le non interventionnisme, le principe de précaution et les tentations sécuritaires tendent à paralyser toute initiative dans le travail social éducatif mené auprès des enfants et adolescents en difficultés.

Sur la base de ce constat partagé par un grand nombre de professionnels, le livre analyse, commente et éclaire les modalités d'un « bon usage » du risque dans le travail éducatif.

Alors que le risque est consubstantiel à l'existence, la prudence s'impose pour qu'il « n'arrive rien ». Tel est le dilemme auquel est confronté tout éducateur spécialisé.

Lorsqu'une faute est la transgression d'une règle écrite, il est simple de l'identifier et de la sanctionner. Par contre, alors que le « droit à l'erreur » se rétrécit de plus en plus, les choses se compliquent face à des erreurs, jugées comme telles et relevant des aspects moins codifiés de la conscience ou de l'éthique de chacun.

La question de l'exercice de l'autorité de l'éducateur ou de ses marques d'affection envers les jeunes dont il a la charge, souligne bien, par exemple, l'ambiguïté de situation actuelle. Certaines dispositions légales, conçues indéniablement pour protéger les enfants sont ainsi utilisées peu à peu de manière déplacée, abusive ou perverse.

Pour sa part, l'auteur considère que les contextes sociétaux se sont durcis, individualisés et précarisés. Il observe que les équipes éducatives n'ont jamais autant soupesé les risques avant d'entreprendre une démarche. Nombreux sont les intervenants à parler de paralysie, de « parapluies à ouvrir », de protection insuffisante...

Il expose ses conceptions sur la notion de risque professionnel dans la prise en charge de jeunes, le dispositif légal actuel, les réponses aux conduites à risque. Il s'attache à examiner les liens complexes entre la violence et l'action sociale et propose de nombreux témoignages venant conforter ses convictions.

Craignant que le principe de précaution ne se transforme en hantise, Joël Plantet fait sien cet adage : « les enfants n'ont pas peur de vivre quand les parents n'ont pas peur de mourir ».

Joël Plantet est éducateur spécialisé et contribue à la revue Lien Social.

## 7<sup>e</sup> partie

### Vie de l'ANAS

- a. Colloque « Associations et syndicalisme »
- b. Forum Santé Mentale et projet du centre anti-violences de Paris
- c. Etats-Généraux de la protection de l'enfance
- d. Colloque « des services téléphoniques à l'écoute, pour une téléphonie de la santé et du social, solidaire et d'intérêt public »
- e. Journées d'études de l'ANAS à Angers
- f. Assemblée générale de l'ANAS
- g. Deux adhérentes de l'ANAS ont soutenu leur DSTS
- h. Actualité internationale du travail social :
  - décès de Monsieur Andrew Mouravief Apostoll, président d'honneur d'IFSW
  - congrès de Vienne, Bratislava
  - rapport de la FITS au Conseil de l'Europe

## L'ANAS était présente

### **a. Colloque « Associations et syndicalisme » organisé le 11 octobre 2001 par le Conseil Economique et Social dans le cadre du centenaire de la loi de 1901**

En France, les associations et les syndicats ont émergé tout au long du 19<sup>e</sup> siècle, parallèlement à l'essor du capitalisme industriel et des bouleversements sociaux qu'il provoquait. Après le délit d'association, les syndicats sont enfin reconnus en 1884, les associations en 1901 ; ils ont en commun leur fonction de lien social et leur caractère d'organisation militante collective.

Associations et syndicats, deux branches d'un même tronc, qui sur des terrains parfois similaires, ont cependant des logiques d'interventions spécifiques et parfois concurrentielles, particulièrement dans le champ social.

Force d'interpellation pour les premières, mobilisateurs d'un rapport de force pour les seconds, il existe cependant deux caractères foncièrement différents entre eux : les syndicats revendiquent une expression basée sur la représentativité de leurs adhérents, alors que les associations se font entendre sur leur force de conviction parfois sans commune mesure avec le nombre de ceux qui en sont adhérents.

Les associations employeurs regroupent à la fois des salariés et des bénévoles : le droit du travail ne peut se contenter d'une intention militante, et l'on voit de plus en plus, une expression syndicale, tenter de régler les conflits des salariés employés dans le champ associatif.

En recherche de crédibilité, plus que de légitimité les uns et les autres ont tout intérêt à s'appuyer sur leur complémentarité pour faire entendre leur voix, dans les débats sociaux d'aujourd'hui

**A noter : le congé associatif, autrefois réservé aux salariés du privé, est à présent étendu aux salariés du public, et permet à des adhérents de pouvoir demander à leur employeur, neuf jours par an, pour représenter leur association au sein d'instances officielles.**

**Ce qui devrait permettre, y compris à l'ANAS, de faciliter la contribution de l'association à divers groupes de travail, et d'élargir les modes de représentation jusque là « réservés » aux dirigeants salariés et aux bénévoles retraités.**

### **b. Forum Santé Mentale organisé par la Fédération française de Santé Mentale les 9 et 10 octobre 2001 au Ministère de l'emploi et de la Solidarité**

Ce forum, précédé d'un appel à communication et d'une pétition diffusée dans un précédent numéro de la RFSS, a réuni près de deux cents personnes pour des débats passionnés et passionnants, où chaque mot prenait tout son sens : il n'était ainsi pas neutre de passer de dispositifs psychiatriques à une politique de santé mentale ; au-delà des mots, ce sont des pratiques, des compétences et un partenariat à questionner.

Dans le contexte social et le plus souvent urbain où nous vivons, la question de la violence nous laisse souvent démunis, hésitant entre répression, protection, prévention et accom-

pagnement. Le projet d'ouverture d'un centre anti-violence, présenté lors du Forum, nous semble intéressant à plus d'un titre, c'est pourquoi nous avons choisi de relater les éléments d'informations suivants :

### **Centre anti-violences de Paris, Action prioritaire**

#### **Service d'accueil, d'expertise et de suivi médico-socio-judiciaire d'enfants et d'adolescents violents et**

#### **Service d'accueil et de prévention des situations de souffrance psychique, individuelle et familiale, susceptibles de dégénérer en passage à l'acte violent.**

Il s'agit de la mise en œuvre d'un SAMU anti-violences chargé de l'accueil en urgence et en temps réel, ainsi que du suivi médico-socio-judiciaire, d'enfants et adolescents violents et dangereux, et des familles inscrites dans une stratégie familiale de violence.

Dans le même ordre d'idée, et toujours dans le cadre de la création de nouveaux outils de prise en charge, ce service s'inscrit dans une perspective de prévention du passage à l'acte violent. Cela suppose de prendre en compte les influences familiales.

Le projet a été soumis à la Direction interministérielle à la ville (DIV), à la Direction départementale de l'action sanitaire et sociale (DDASS), à la DASES, à la Chancellerie, au parquet de Paris et au parquet des mineurs, au Ministère de l'Education nationale, au Ministère de l'intérieur, au Ministère de la ville, à l'Enseignement technique, à l'Institut des hautes études pour la sécurité intérieure (IHESI) et au Conseil national de sécurité intérieure, au Secrétariat d'Etat aux femmes, au Conseil régional Ile-de-France, au Ministère de la santé et de la solidarité, au Préfet Colette Horel, au Sous-préfet Ville Bertrand Cadiot et la Ministre déléguée à la famille Ségolène Royal.

#### **L'action prioritaire qui a découlé de ces échanges est la prise en charge d'enfants et adolescents violents et dangereux.**

L'accueil et le suivi médico-socio-judiciaire se développera 365 jours par an, de 10 h à 24 h. L'équipe d'accueil et de suivi sera essentiellement constituée de :

- Médecins psychiatres et pédopsychiatres,
- Psychologues cliniciens : spécialistes du traitement des violences familiales,
- Infirmiers formés à la thérapie familiale,
- Assistantes sociales, éducateurs et sociologues formés aux interventions d'urgence médico-sociale.

Une équipe de base constituée de cinq spécialistes (voir ci-dessus) et accompagnée de conseillers juridiques interviendront tous les jours et tout au long de la journée en accueil, expertise et suivi.

Un certain nombre de professionnels compétents et chevronnés sont déjà pressentis.

Cette équipe recevra des enfants, des adolescents et leurs familles soit en demande directe, soit sur mandat judiciaire visant à l'expertise et à l'obligation de soins. C'est ainsi que l'équipe pourra intervenir avec un mandat tel que celui d'expertise et de suivi, un man-

## **e. Journées d'études de l'ANAS à Angers**

**Informatique et partage de l'information : 150 travailleurs sociaux venus de toute la France et des DOM ont participé à des journées d'étude à Angers les 29 et 30 novembre dernier.**

*L'ANAS avait pour l'occasion proposé aux travailleurs sociaux de terrain et d'encadrement de se former aux nouveaux outils de communication de l'informatique en réseau tels Internet la messagerie et les intranet. Pourquoi ?*

Au-delà des procédures techniques il s'agissait aussi de mesurer les impacts de ces nouveaux outils dans les pratiques professionnelles. En effet, l'utilisation de l'informatique en réseau est intimement lié à la question du partage de l'information. Le travail de partenariat se développe. Il associe des professionnels issus de métiers et de cultures différents. Les échanges se multiplient. Jusqu'où peut-on ou doit-on aller ?

Ces journées d'études s'étaient donné pour objectif d'apporter aux participants des repères clairs et précis sur ces questions. Il s'agissait de permettre aux professionnels de mieux maîtriser les outils et de s'inscrire dans un processus d'appropriation en vue de les utiliser et les adapter à la pratique déjà préexistante. au-delà la question du respect des règles et des lois les questions d'éthique et de déontologie ont permis de mieux cerner les grands principes d'utilisation de ces nouvelles technologies dans le cadre du travail social.

Nous retiendrons de ces 2 jours la complémentarité des interventions. En effet la logique de gestion propre à notre métier a été abordé avec François Roche<sup>(33)</sup> ou encore Gérard Chevalier<sup>(34)</sup> Celle-ci ne peut faire l'économie de la question du sens des actes professionnels posés ont-ils précisé. Hubert Bouchet, Vice Président de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) nous a rappelé que la « traçabilité » et la connaissance des actes posés provoquent de nouvelles difficultés en matière de droit du travail au sein des entreprises. Il a défendu un droit à une certaine forme d'opacité. Pour lui, les travailleurs sociaux sont en première ligne quant à la protection des personnes les plus faibles. Nous pouvons en effet aujourd'hui collecter des masses d'informations sur les usagers des services sociaux. Mais pour quoi faire ? Le service sera-t-il mieux rendu que par le passé ? Ce n'est pas la qualité de l'outil qui fera la qualité de l'intervention.

Christine Garcette, en traitant du rapport entre la loi, l'éthique et la déontologie et Patrick Reungoat président national du mouvement « Education et Société » qui est intervenu au titre de sa récente fonction de rapporteur du groupe de travail sur l'Ethique et la Déontologie du CSTS ont quant à eux permis de fixer le cadre de nos interventions. Une clarification nécessaire.

Jean Pierre Pelletier, formateur et responsable du service Internet Oasis<sup>(35)</sup> nous a lui, présenté très concrètement les différentes possibilités offertes par l'utilisation de l'internet. un atelier avec 6 ordinateurs « en batterie » reliés en permanence à Internet a aussi permis à un grand nombre de participants de mieux comprendre le fonctionnement du réseau et les questions liées à la sécurité des données.

(33) Rapporteur du groupe de travail du CSTS sur les nouvelles technologies.

(34) Auteur du livre « les services sociaux à l'épreuve de l'informatique », éd. ESF.

(35) [www.travail-social.com](http://www.travail-social.com).

Il est n'est pas possible d'être exhaustif en quelques lignes<sup>(36)</sup>. Plus d'une dizaine d'intervenants se sont succédés soit à la tribune soit dans le cadre de carrefours thématiques. Ils ont permis de creuser certaines questions telles le dossier social, ou encore la méthodologie à mettre en œuvre pour « réussir » ensemble c'est à dire en accord avec tous les acteurs un processus d'informatisation d'un service qui ait du sens et qui apporte une plus-value à l'utilisateur.

Parmi les interventions nous retiendrons enfin celle de Marie Paule Duthu assistante sociale au Conseil Général de Haute Garonne. Son « parler vrai » et sa maîtrise de la question<sup>(37)</sup> nous a prouvé qu'effectivement on peut « faire tout et son contraire avec l'informatique ». Dans son département les travailleurs sociaux n'ont pas voulu subir un outil et s'en laisser compter par des techniciens ignorants la spécificité des métiers du social. Cette exigence a été payante sur le long terme. Les acquis sont réels.

En 2 mots de conclusion nous rappellerons que les assistants sociaux qui utilisent l'informatique en réseau ont de nouvelles responsabilités à assumer. En se formant et en s'appropriant ces outils, ils sont en capacité des les adapter à leur pratique (et non le contraire) ils peuvent ainsi continuer à donner du sens à leurs interventions. Mais il faut aussi pour cela accepter de partager les questions de fond avec l'ensemble des acteurs de l'action sociale.

**Didier DUBASQUE**

#### **f. Assemblée générale de l'ANAS du samedi 8 décembre 2001**

Cette assemblée générale s'est déroulée en deux temps : Assemblée Générale extraordinaire le matin et Assemblée Générale ordinaire l'après-midi.

Le matin, la commission de gestion mise en place par l'AG extraordinaire de juin 2001, qui a centré ses travaux sur la gestion de l'ANAS, a rendu ses conclusions et effectué des propositions d'organisation.

Le groupe « ad hoc », piloté par Monsieur SIMONETTI du cabinet Noème consultants, qui a travaillé sur l'organisation de l'ANAS et ses perspectives d'avenir a présenté ses conclusions.

Ce groupe propose trois schémas d'organisations différents, qui feront l'objet des travaux de l'association jusqu'à la prochaine AG qui se tiendra le 15 juin 2002.

La discussion a ensuite porté sur les propositions du groupe « ad hoc ». Il a été décidé que ces propositions constitueront le socle prioritaire de la réflexion de l'ANAS en 2002. Un questionnaire à destination de l'ensemble des adhérents sera expédié en même temps que l'appel à cotisation 2002 afin de commencer cette réflexion.

Les travaux du Comité National, en 2002, se centreront en priorité sur ce travail de réflexion, pour aboutir, en juin, à la présentation d'orientation à l'AG.

(36) Les interventions lors de ces 2 journées ont été enregistrées. Elles feront l'objet de communications écrites qui seront proposés ultérieurement.

(37) Marie Paule Duthu a accompagné pendant 8 ans le dispositif ANIS dans ce département.

L'AG décide également que, compte tenu de l'état des finances de l'ANAS et du personnel dont nous disposons, nous nous centrons sur les aspects prioritaires de notre association. Un emprunt bancaire ainsi que l'organisation des Journées d'Etudes du Travail en janvier 2002 devraient permettre d'assainir la situation financière.

Le Comité National du 9 décembre a élu 5 personnes au bureau national : Erwan TANGUY, Président, Elsa MELON, Vice-Présidente, Joëlle DUMASDELAGE, Trésorière, Marie-Claude DAVOINE, Didier DUBASQUE.

### **g. Deux adhérentes de l'ANAS ont soutenu brillamment leur DSTS<sup>(38)</sup> le 15 janvier 2002 :**

- Michelle Hardouin, « assistant social à l'APF : une professionnalité engagée »  
Son mémoire, à travers l'étude spécifique du contexte organisationnel de l'APF et des rapports entre assistants sociaux et bénévoles, montre de façon tout à fait intéressante l'incidence du cadre organisationnel sur une professionnalité engagée.  
De quoi enrichir les débats actuels sur les questions d'engagement des professionnels et leurs relations avec les bénévoles.
  
- Béatrice Planchais, « la construction des professionnalités par l'entretien annuel d'évaluation »  
L'objectif de cette recherche est d'interroger la construction et la fonction de l'entretien d'évaluation, et son incidence sur la professionnalité des assistants sociaux d'entreprise.  
De quoi vaincre les réticences bien connues des travailleurs sociaux à l'évaluation, et inciter à se servir de façon stratégique des outils d'évaluation pour faire reconnaître sa capacité d'expertise.

Nous leur adressons toutes nos félicitations et encourageons nos collègues qui s'engagent dans cette démarche difficile du DSTS, associant pratique et recherche, à nous faire part de leurs travaux.

**Christine GARCETTE**

**Comité National d'Action Sociale  
5 rue Las Cases  
75007 Paris**

Tél. : 01.47.05.37.37. – fax : 01.45.50.42.11.  
E-mail : c.n.a.s.@wanadoo.fr

La 30<sup>e</sup> conférence du Conseil international de l'action sociale se tiendra à Rotterdam (Pays Bas) du 24 au 28 juin 2002.

Elle traitera des politiques sociales à réinventer, de la construction de communautés fortes et du développement de nouveaux partenariats sociaux.

(38) Diplôme Supérieur en Travail Social.

## **h. Actualité internationale du travail social :**

### **– Andrew Mouravief Apostol, Président d'honneur de IFSW**

A la fin de l'été, nous avons appris le décès de Monsieur Apostol. Tous ceux qui ont participé à des manifestations de notre Fédération internationale ont un jour ou l'autre rencontré Monsieur Apostol.

Il a exercé la fonction de secrétaire général de 1975 à 1992. Devenu Président d'honneur de la Fédération, il n'a jamais cessé de mettre ses capacités et sa compétence au service de notre organisation.

Né en France, de parents ukrainiens, son père était diplomate, il parlait six ou sept langues. Ses qualités de diplomate, son métier de journaliste ont été des atouts considérables pour le développement de IFSW.

Avec Ellen, son épouse et collaboratrice, il a mis tout son talent et ses connaissances linguistiques à faire naître des Associations Professionnelles sur tous les continents et particulièrement en Europe Centrale et Orientale, le russe étant sa langue maternelle.

Son départ laisse un grand vide, nous avons perdu un ami et un soutien indéfectible du Travail Social à travers le monde

**Marie-Thérèse PAILLUSSON,**

Représentante de IFSW au Conseil de l'Europe  
Rédactrice de la Revue Française de Service Social

### **Congrès de Vienne, Bratislava du 27 au 30 août 2001**

#### **Thème : Gérer les conflits en travail social**

Tom Johannesen a introduit les représentants des différents pays. Plus de 30 pays étaient représentés, la France avait une seule représentante ! !

Après une introduction du Vice Président Région Europe (Herbert Paulischin), des représentants d'Autriche (Vienne) et de Slovaquie (Bratislava), il ressort que le trait d'Union entre ces deux pays a commencé il y a une vingtaine d'années, dans le cadre d'un processus démocratique. La réflexion porte sur les jeunes mais aussi sur les différents groupes dans la société dans un contexte de nouvelle marginalisation, de chômage. Les problèmes financiers sont des sources de conflits. Les acteurs sociaux (Municipalité, travailleurs sociaux...) ont de nouvelles responsabilités.

Le représentant européen du Parti « Social Démocratie » a repris l'évolution de ces 25 dernières années mettant en relief le principe de solidarité et ses enjeux, l'Autriche intervient dans ce sens. L'Eglise a perdu de l'importance et les institutions ont du retard, différents programmes gouvernementaux ont été mis en place (programmes relatifs à l'emploi, la communication, le marché). Une solidarité est nécessaire tout particulièrement en matière de protection sociale, de santé mais aussi en matière de communication exemple du téléphone. Les axes socio-économiques sont encore différents entre la Slovaquie et l'Autriche. Il est indispensable de développer une coopération économique, l'Autriche se trouve face

aux problèmes des frontaliers (exemple de la Slovaquie). On ne peut supprimer les différences de conditions de vie mais l'on peut permettre plus de solidarité.

Un montage audiovisuel a eu pour but de nous montrer des approches de travail social dans les pays qui ont souffert de la guerre : Kosovo, Macédoine, Monténégro, Albanie... où selon les cas les ONG ont joué un rôle mais aussi, les habitants par leur propre prise en charge. Les travailleurs sociaux évaluèrent de façon inégale l'efficacité de leur intervention selon les Etats. En conclusion, il ressort l'intérêt d'un programme, du rôle joué par les institutions, la nécessité de développer le système en place, de permettre l'intégration des différents groupes ; ce n'était qu'un premier pas, ce projet est à construire dans le cadre d'IFSW toujours en s'appuyant sur la définition d'IFSW du travail social qui avait été donnée en introduction.

*Le Professeur S. Staub Bernasconi a axé sa conférence sur l'élaboration de théories dans le travail social face aux conflits entre individus et société.* Elle aussi s'appuya sur la définition du travail social adoptée en 2000 à Montréal. Le 20<sup>e</sup> siècle, pour elle, se caractérise par la globalisation, la société de marché, par des droits mais aussi des problèmes psychologiques. Différents programmes de formations, de pratiques ont été mis en place. Ainsi, le projet Post Moderne a contribué à diminuer les conflits. Un schéma permet de noter le rôle de chaque théorie, exemple : le système de la théorie du travail humain, de la théorie Post Moderne. La grande pauvreté, le niveau de sécurité permettent d'expliquer les problèmes de travail, de prendre des décisions, de prendre en compte l'exclusion.

Le progrès social est universel, il est bon d'introduire une diversité dans les groupes, la société, la colonisation dominante est critiquable. Depuis les conflits en Allemagne le Président allemand a clairement défini des orientations dans ce sens. La formation, l'éducation est importante aussi bien pour les jeunes, les femmes, les handicapés... L'exemple canadien est un bon exemple du rôle que peuvent jouer les associations dans l'intégration. Le travailleur social doit rester indépendant dans son action.

*Le professeur Reinhart Wolff lui ne s'appuie pas sur la théorie pour faire face aux conflits mais sur le rôle joué par les acteurs de la société en intitulant son exposé « Développement comme conflit et comme chance ».* Il souligne l'intérêt de l'analyse de l'évolution historique, des transformations sociales et du travail social depuis le 19<sup>e</sup> siècle caractérisé par le développement du capitalisme mais aussi du syndicalisme. La mise en place de système de solidarité en prenant l'exemple de la France. Du bénévolat on est passé à une professionnalisation des travailleurs sociaux. Aux USA le 20<sup>e</sup> siècle est marqué par la pauvreté la précarité en particulier des personnes Agées. On peut établir les liens entre : Haut Programme = Stratégies /Actions = Conséquences dans le cadre du Développement.

Différents ateliers étaient proposés, parmi eux :

1. « Formation : théorie et recherche ». Il ressort des travaux intéressants qui permettent de constater des préoccupations communes.

Je prendrais l'exemple de la NORVEGE, du Pr Turuun A. Askde de l'Université d'Adger « La dimension conflictuelle dans le domaine du travail social et de la profession sociale – conséquence pour la formation et la pratique » qui introduit sa réflexion sur les connaissances théoriques et pratiques en travail social au carrefour avec l'Ethique et en donnant ensui-

te les différents approches du mot conflit selon qu'il est pris seul ou de façon composée. Elle s'interroge sur les points suivants :

- Qu'est ce qui est considéré important dans la formation en travail social quand il s'agit de faire face à une situation conflictuelle ?
- Quelle sorte de ressenti et de réflexion les étudiants font-ils quand ils sont face à une situation conflictuelle ?
- La théorie, les objectifs et les bases empiriques correspondent-ils aux réalités ?

Une deuxième intervention a été présentée par la Finlande, sur « Une expérience de travail d'équipe dans l'éducation et le travail social ». Il s'agissait de montrer comment cette expérience pouvait changer les pratiques. L'objet étant le problème des toxicomanies (tabac, drogue, alcool) et d'agir sur les jeunes de 13/15 ans dans les Ecoles pour intervenir auprès des parents.

Quant à la 3<sup>e</sup> intervention, de Finlande également, elle portait sur une réflexion par rapport à un projet qui a fait l'objet d'une évaluation menée par les travailleurs sociaux (professionnels, étudiants) mais aussi par les clients.

Un deuxième volet « Education théorie et recherche » s'appuyait sur des expériences présentées par la Grande Bretagne, la Finlande entre autres ; montrant la place de l'institution, de l'analyse face aux personnes toujours à la limite de la protection sociale pour des raisons diverses.

Quant à l'atelier relatif à la mise en place d'un Audit : créativité ou conformité en travail social, étude réalisée par David N. Jones et Anne Bretherton en Angleterre et au Pays de Galles, il a mis en évidence l'intérêt de faire des études sur les services sociaux, leur fonctionnement et d'analyser la satisfaction du client et comment la connaître. Ce qui a permis l'énumération de nouvelles valeurs : exemple, un accès équitable au service selon les besoins de l'usager, la promotion de l'indépendance et de l'insertion du client, la qualité du service à travers les performances organisationnelles, la capacité à avoir des stratégies entre partenaires, l'établissement de plannings, mieux sécuriser les valeurs professionnelles, mieux utiliser ses connaissances.

Les clés du travail social sont : la cohérence, l'acceptation, l'intégrité, la fiabilité et l'empathie.

Ce ne sont que quelques aspects de leur travail dont un rapport écrit pourrait faire l'objet d'une traduction.

En ce qui concerne la présentation d'expériences de terrain par des visites, je me suis focalisée sur les services intervenant par rapport aux sans domicile fixe à Vienne. Un exposé sur la politique sociale relative à cette préoccupation a été faite ; il en ressort qu'en Autriche leur politique sociale est assez proche de la notre mais l'action des associations paraît plus importante, toutefois les SDF sont à la charge des communes à la différence de la France et l'Aide sociale à l'Enfance est à la charge de l'Etat.

La reconnaissance de la qualification professionnelle a fait l'objet pour moi, du dernier atelier : animé par David N. Jones après un tour d'Assemblée sur la durée de la formation, le niveau et le lieu de formation (Ecoles, Universités) où il ressort que sur un plan mondial la durée de formation est de 3 à 5 ans dans les Ecoles ou à l'Université (en Angleterre, ce sera

3 ans l'année prochaine) ; il a été souligné qu'il ne fallait pas rechercher des niveaux d'exigences mais plutôt un niveau de qualité dans le travail social.

La clôture de ce Congrès intéressant par les échanges a été faite par les représentants de l'Autriche et de Slovaquie.

J'ai apprécié d'y avoir participé, je souligne l'accueil chaleureux aussi bien du côté autrichien que slovaque. Les différentes réceptions ont aussi permis des échanges les plus cordiaux.

L'Autriche essaye de faire un rapprochement avec les pays de l'Est. La Slovaquie demande son entrée dans l'Union européenne, un aspect économique est aussi à la clé, le taux de chômage étant de 20 % en Slovaquie.

Notons côté tourisme que Vienne et Bratislava sont de belles villes.

Le prochain congrès européen aura lieu en 2003 au Danemark.

**Marie-Geneviève MOUNIER,**

Membre de la Commission Internationale de l'ANAS

### **- rapport de la Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux au Conseil de l'Europe 1999-2000**

Depuis sa fondation en 1949, le Conseil de l'Europe a vu s'accroître le nombre des états membres. Il compte actuellement 43 états.

Son rôle essentiel consiste à promouvoir l'Etat de Droit et le respect des Droits de l'Homme comme conditions fondamentales de la stabilité démocratique. Son activité s'est fortement développée dans les pays d'Europe Centrale et Orientale par un soutien à la construction de la démocratie autour de 4 thèmes :

- Démocratie et droits de l'homme,
- Cohésion sociale,
- Sécurité des citoyens,
- Valeurs démocratiques et diversité culturelle.

### **La fonction des Organisations Non Gouvernementales**

Près de 400 ONG sont reconnues représentatives au Conseil de l'Europe. Leurs représentants travaillent en liaison avec les instances du Conseil à partir des orientations politiques définies par l'Assemblée Parlementaire.

Leurs travaux se déroulent à partir des dix regroupements qui traitent des questions des Droits de l'Homme : Charte Sociale, Santé, Environnement, Relations Nord/Sud Relations Est/Ouest, Egalité/Parité Homme/Femme, Education...

### **Mon activité de Représentante**

Jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2000, j'ai occupé la fonction de rapporteur adjoint au bureau de la Commission de Liaison (30 ONG élues).

J'ai été chargée du rapport de synthèse des 10 regroupements pendant 6 ans, mon mandat s'est achevé début 2000.

Je participe aux 4 sessions annuelles : janvier, avril, juin, septembre qui correspondent aux sessions parlementaires, ce qui permet des contacts avec les décideurs politiques.

Pendant les sessions, je participe aux réunions d'informations organisées par les Instances élues des ONG avec des responsables des Comités Directeurs du Conseil.

La plupart des thèmes abordent des campagnes et des programmes d'action concernant les Droits de l'Homme :

- Campagne contre le racisme et la xénophobie,
- Développement durable Copenhague + 5,
- Charte Sociale Européenne et sommet des Chefs d'Etat de Nice,
- Pacte de stabilité démocratique pour l'Europe du Sud Est.

Ces présentations de programmes d'action ont pour but de mobiliser les ONG pour susciter des réactions et des participations de leurs membres.

C'est ainsi que j'ai participé au groupe de travail qui a élaboré un document ONG - Conseil de l'Europe sur le développement durable : Copenhague + 5 présenté à la Conférence Mondiale.

Dans le groupe de travail « Charte sociale », j'ai contribué à la rédaction du document sur les « Recommandations des ONG du Conseil de l'Europe ».

Actuellement se déroule le programme « Pacte de Stabilité Démocratique pour l'Europe du Sud Est ».

Je participe aux réunions d'informations et j'ai pris contact avec les responsables de ce programme pour inscrire IFSW dans la liste des ONG compétentes pour intervenir dans ce programme.

J'ai adressé au Vice Président, H. Paulschin, et à Niels H. Veirup les documents leur permettant de prendre contact avec les responsables du programme.

Ces quelques exemples ont pour objet d'illustrer les fonctions que j'exerce :

- une fonction d'information,
- une fonction de participation active aux travaux qui rejoignent les orientations politiques de la FITS,
- une fonction de « militante » pour faire connaître les actions du Travail Social et les contributions de IFSW dans la lutte pour le respect et l'application des Droits de l'Homme et le développement d'une citoyenneté solidaire.

**Marie-Thérèse PAILLUSSON,**  
Représentante IFSW au Conseil de l'Europe



# La revue française de service social

Rédaction et administration :  
15, rue de Bruxelles - 75009 Paris  
Tél. : 01 45 26 33 79 • Télécopie : 01 42 80 07 03  
E-mail : anas@travail-social.com

Directeur de la publication

**Erwan Tanguy**

Rédactrices

**Marie-Thérèse Paillusson**

**Christine Bache**

## **Comité de rédaction**

Christine BACHE, Alice DHERS, Christine GARCETTE,  
Michèle LASCAR, Marie-Noëlle LE FLOCH, Marie-Thérèse PAILLUSSON,  
Raymonde PICARD, Jean PREZEAU, Marie-Andrée SADOT, Françoise VANBELLE.

Abonnement : France : professionnel : 46 €, Etudiant : 25 € • Etranger : 52 €  
Tarifs préférentiels pour les adhérents à l'ANAS : professionnel : 33 €, Etudiant : 15 €  
Prix de vente au numéro : 13 €

Dumas-Titoulet Imprimeurs  
Dépôt légal : avril 2002 • Imprimeur n° 37071  
Dépôt légal 21609 • CCP n° 0706G79865  
Réalisation Dumas-Titoulet Imprimeurs 04 77 49 68 00



***Fondements théoriques***

***Questionnements éthiques***

***Pratiques professionnelles***

***Evolution des questions sociales***

***un partage du quotidien,***

***une ouverture sur l'avenir...***