

Journée Rencontre

Association Nationale des Assistants de Service social ANAS et étudiants Assistants de Service Social ASS de la Croix Rouge Compétence Occitanie

Le 30 Janvier 2023, quatre promotions d'étudiants en formation d'Assistant de Service Social (A.S.S.) ont participé à une journée de rencontre avec des membres de l'Association Nationale des Assistants de Service Social (A.N.A.S.). Cette association loi 1901, qui existe aujourd'hui depuis 79 ans, a été créée pour représenter la profession, pour être « un porte-voix de la profession ».

En présence de Céline Lembert, Agnès Toustou et Violaine Trabarel - administratrices de l'AN.A.S.-, des étudiants de 1^{re} et 2^e année en formation A.S.S. de Croix-Rouge Compétence Albi et Toulouse, accompagnés de leurs formateurs, ont pu échanger au fil d'une journée sur des questions d'actualité, inhérentes à leur future profession.

Après une présentation de l'association, de ses missions, de son histoire, nous avons animé des débats, sous forme de « World Café », méthode collaborative consistant à former plusieurs groupes. Chaque groupe a échangé et débattu sur une question pendant vingt minutes.

Les temps de débat ont porté sur les questions suivantes :

- Quel impact du numérique sur l'accompagnement social ?
- Secret professionnel et partage de l'information : quelle posture de l'A.S.S. ?
- Peut-on/doit-on quantifier le travail social ?

Nous vous en partageons ici un résumé de ces échanges :

SECRET PROFESSIONNEL ET PARTAGE DE L'INFORMATION : QUELLE POSTURE DE L'A.S.S. ?

Dans la continuité, il faut aussi avoir une vigilance en ce qui concerne les données numériques, quel que soit le mode de transmission : mail, dossier informatisé, logiciel commun, etc.

Une question cruciale reste la communication avec les partenaires et les réseaux. Elle nécessite une bonne sélection des informations. Les A.S.S. ne travaillant pas seuls, il semble pertinent de se poser la question de la place du secret professionnel dans ce cadre, Pour ce qui est du secret partagé, il n'existe pas : il n'y a pas de définitions, ni de lois le régissant. Le texte législatif parle de partage d'informations à caractère secret.

C'est bel et bien la personne qui est centrale dans tout accompagnement. La relation qui se crée avec la personne et/ou la famille est une relation de confiance. Il est parfois utile de rappeler aux personnes les obligations que comporte notre statut, dont le cadre du secret professionnel. Il est aussi primordial de se dire et d'expliquer aux personnes qu'elles ont le droit de ne pas tout dire. Il est important que la personne et nous-même, nous questionnions sur l'utilité et la nécessité des informations.

La question du secret professionnel est une question qui reste d'actualité, qui plus est aujourd'hui, à l'heure du numérique. Le numérique pose la question de la sécurisation des données. Faut-il aller vers l'anonymisation des données ? Certaines associations ont déjà recours à cette pratique, pour protéger l'anonymat des personnes concernées, en utilisant des codes pour remplacer les noms et prénoms, par exemple. Le secret professionnel est une question constante dans la pratique professionnelle de l'A.S.S. Qu'est-ce qui doit se partager ? À qui ? Comment ? Quel est l'objectif ?

Aujourd'hui, la loi et le code de déontologie de l'AN.A.S. permettent de se positionner en cas de doutes. Tous les professionnels peuvent aussi s'appuyer sur le site internet www.secretpro.fr, créé par deux A.S.S., Laurent Puech et Antoine Guillet. Ce site permet aux professionnels de trouver des réponses à leurs questions relatives au secret professionnel, ainsi qu'un appui législatif. Le magazine A.S.H., « Secret pro - Se taire ou parler » n° 3287-3288 (Gaud et al., 2022), relate qu'aujourd'hui, aucun A.S.S. n'a été condamné pour violation du secret professionnel.

En somme, le secret professionnel est ainsi un équilibre entre la posture professionnelle de l'assistant de service social, les lois, l'éthique personnelle et professionnelle, le code de déontologie ainsi que les missions.



L'A.S.S. est soumis par sa profession au secret professionnel. Pour l'exercer dans ses missions professionnelles, avoir une bonne connaissance de la loi est un atout. En effet, l'article 226-13 du code Pénal stipule que « la révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire, soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende ». L'Article L 411-3 code de l'Action Sociale et des Familles, ajoute que « les assistants de service social et les étudiants des écoles se préparant à l'exercice de cette profession, sont tenus au secret professionnel dans les conditions et sous les réserves énoncées aux articles 226 - 13 et 226 - 14 du Code Pénal ».

De ce fait, il est important que les espaces dans lesquels nous recevons les personnes leur garantissent ce secret. Les lieux dans lesquels les murs seraient fins, non insonorisés, ou encore la nouvelle pratique que constitue le télétravail, posent la question de la garantie du secret. L'A.S.S. est non seulement garant de la protection des informations orales recueillies, mais également des écrits.

Le secret professionnel peut être levé dans certaines situations. En effet, le Code pénal indique, dans l'Article 226-14, que « l'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret ». Il s'agit d'exceptions bien précises : sévices ou privations infligés à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique, de violences sexuelles, des faits à caractères dangereux pour elle-même ou pour autrui. Par ailleurs, les commissions rogatoires font partie du type d'enquête auquel peut être confronté l'A.S.S.. Dans ce cas, les forces de l'ordre ont l'autorisation de récupérer les documents se trouvant dans le dossier des personnes concernées. Cela implique une attention particulière à la sélection d'informations dans les écrits.

Quantifier le travail social reviendrait à quantifier combien de personnes sont accompagnées, par combien d' A.S.S., le nombre d'heures accordées à chaque tâche, ou encore les coûts nécessaires pour effectuer les missions de l'A.S.S. Après avoir échangé sur ce thème, nous avons pu différencier les points négatifs et positifs de cette démarche.

Faire des statistiques, est-ce aujourd'hui le rôle de l'A.S.S. ?

D'après Didier Dubasque (2021), les professionnels ont relevé que cette démarche était oppressante et ajoutait une charge de travail. Quantifier le travail social questionne le rapport à la posture, à la hiérarchie, mais surtout à la rentabilité. La quantification pose également des questions sur l'éthique et les valeurs du travail social. Elle peut créer des rivalités et de la concurrence. La quantification rend les professionnels « agents de dispositifs ». Qui plus est, certains actes sont difficilement quantifiables : comment les quantifier et à quelles fins ?

Bien entendu, la quantification du travail social n'est pas seulement constituée d'observations négatives. C'est en effet l'indicateur principal qui permet aux politiques sociales de pouvoir évoluer. Elle permet en outre de pouvoir mettre en relief les besoins et de cibler plus précisément les problématiques sociales. La quantification du travail social permet aujourd'hui aux financeurs d'avoir une vue d'ensemble plus précise sur les besoins à allouer aux dispositifs, aux institutions.

Lors des débats, nous avons considéré qu'il paraît donc légitime, pour pouvoir justifier nos actions auprès des financeurs, de quantifier le travail social, mais pas à n'importe quel prix.

La quantification du travail social peut également participer à une connaissance plus fine du territoire dans le but d'ajuster les pratiques.

Cette pratique pose question aux futurs professionnels que nous sommes, nous, étudiants en formation d'A.S.S. : Que veut réellement dire quantifier ? Peut-on vraiment quantifier le travail social ? Si oui, cela est-il conforme ou contraire au code de déontologie ? Est-ce une obligation écrite ?

Le code de déontologie de l'ANAS nous renseigne sur ce point. En effet, il est inscrit, dans les quatre derniers articles, que l'A.S.S. fera connaître à l'employeur les conditions et moyens indispensables à l'intervention sociale qui lui est confiée. L'A.S.S. ne pourra être tenu pour responsable des conséquences d'une insuffisance de moyens (Article 22 du code de déontologie de l'ANAS). Dans l'article 23 (Anas, 2022), il impose à l'A.S.S. la mission d'apporter les éléments afin d'éclairer les décisions en matière de politique d'action sociale. L'article 24 (Anas, 2022) stipule : « les objectifs de la profession et la façon dont ils sont pratiqués en œuvre, doivent faire l'objet d'études et de réflexions constantes de la part des A.S.S., pour assurer la qualité du service rendu à l'usager ». Enfin, conformément aux précédents articles, le dernier article du code de déontologie fait incombier aux A.S.S. l'obligation de « contribuer à l'évolution constante de la profession dans un souci d'ajustement aux évolutions de la société. Tu » (Anas, 2022). Ainsi, il fait partie du devoir et des missions des A.S.S. de quantifier le travail social. Mais de quelle manière ? Comment l'évalue-t-on ? Comment pouvons-nous quantifier les temps informels ? Et si tel est le cas, ne perdrons-nous pas en expertise ?

De nombreux professionnels s'accordent à dire que nous devons nous servir de ces outils, de prime à bord, jugés négatifs par de nombreux professionnels, pour démontrer plutôt les difficultés auxquelles nous faisons face, afin d'offrir un regard plus large aux politiques sociales.



QUEL IMPACT DU NUMÉRIQUE SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ?

Aujourd'hui, nous vivons au rythme du numérique. Mais qu'en est-il pour l'accompagnement social ? Quel est l'impact du numérique sur l'accompagnement social ?

Dans un premier temps, nous avons pu nous mettre d'accord pour dire que le numérique pouvait favoriser l'accompagnement social, car « accessible à tous » et facilitateur. Ce sujet est présent en France depuis 1999, suite à l'intervention du Premier ministre sur la mise en œuvre et les orientations de développement du Programme d'Action Gouvernementale pour la Société de l'Information. En outre, la dématérialisation des démarches permettrait un gain de temps important. De plus, nous l'avons vu avec la crise sanitaire, l'outil numérique permet d'être en contact avec d'autres personnes sans pour autant être au même endroit. Certaines personnes peuvent se sentir plus à l'aise avec ce fonctionnement. En termes de traduction, les outils informatiques facilitent grandement les échanges.

Aujourd'hui, les compétences numériques sont de vrais atouts. Ce sont des compétences qui paraissent indispensables, que l'on soit une personne accompagnée ou professionnels du travail social. Cependant, tout le monde n'est pas encore suffisamment à l'aise avec ces nouvelles pratiques, relativement récentes. « L'illectronisme » ou « l'illectronisme électronique » est défini par le dictionnaire Larousse comme un « état d'une personne qui ne maîtrise pas les compétences nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources numériques ». Dans notre société française où les démarches administratives en ligne dominent les formulaires papiers, cette inégalité peut mener les personnes concernées au non-recours de leurs droits. Le défenseur des droits a publié des rapports sur la question du non-recours (Non-recours, 2023), et a relevé que 40 % des sites de service public ne sont pas accessibles aux personnes en situation de handicap. Pourtant, ces personnes ne peuvent parfois pas travailler pour subvenir à leurs besoins, et ont d'autant plus besoin de faire valoir leurs droits.

Selon l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (2019), « en 2019, 15% des personnes de 15 ans ou plus n'ont pas utilisé Internet au cours de l'année, tandis que 38% des usagers manquent d'au moins une compétence numérique de base et 2% sont dépourvus de toute compétence ». Ainsi, une part considérable des personnes concernées en France ne maîtrise pas pleinement l'usage d'internet.

Un des principaux freins du numérique est le fait que tout le monde n'y ait pas accès. En effet, il faut déjà pouvoir acquérir les appareils numériques et disposer d'une connexion internet stable. Or, en milieu rural, notamment dans les zones blanches, cela peut vite devenir un challenge.

Enfin, il existe un conflit intergénérationnel important autour du numérique, tout le monde ne l'a pas appréhendé de la même manière et au même moment de sa vie professionnelle et/ou personnelle. Pour les personnes ne maîtrisant pas facilement les outils numériques, les démarches en ligne peuvent vite devenir source d'anxiété et d'incompréhension.

La réponse la plus simple et la plus rapide des A.S.S. peut être de faire la démarche en ligne à la place de la personne accompagnée, mais cela crée une dépendance, allant à l'encontre de la mission de l'A.S.S., qui est l'accompagnement vers l'autonomie.

Certaines solutions ont été proposées par l'Etat, comme les 4 000 postes de Conseillers Numériques créés en 2020. Ces Contrats ont pour objectif de former les personnes concernées aux démarches en ligne, afin de pouvoir passer au « tout numérique » pour ce qui est des démarches administratives. Le récent dispositif France Services propose également de l'aide pour accompagner les personnes à faire les démarches en ligne. En janvier 2022, 2 378 établissements France Services ont ouvert en métropole et dans les territoires ultramarins. Ce dispositif national étatique cible prioritairement les territoires particulièrement éloignés du service public. Chaque usager pourra trouver une Maison France Services à moins de 30 minutes de son domicile. Des bus France services sillonnent également les départements pour aller au plus près des personnes concernées.

Avec l'ère du numérique, beaucoup de nos données sont en ligne et très peu protégées, mais il en est de même pour les personnes que nous accompagnons. Alors que nous devons veiller à respecter le secret professionnel, comment faire avec un système qui nous dépasse, et où les arnaques et les piratages sont courants ? En termes de pratique professionnelle, comment devons-nous procéder ? Quelles sont les limites à respecter ?

D'après le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, (Monjal, 2016), relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, le Règlement Général sur la Protection des Données est venu sécuriser nos données, il reste encore un grand travail de protection des données des personnes concernées à fournir.

En somme, le numérique a un impact bouleversant sur l'accompagnement social. Au centre de la profession d'A.S.S. se trouve l'humain et les rapports sociaux. Or, le numérique a tendance à mettre de la distance entre les personnes et déshumaniser les liens, crée de l'individualisme, à contrario de l'accompagnement social dont les axes principaux enseignés en formation sont « aller vers » et l'accompagnement vers l'autonomie des personnes accompagnées.

En tant que futurs A.S.S., il nous semble important de se questionner sur le phénomène du tout numérique et d'en débattre, afin de l'utiliser comme un outil facilitateur et non comme un frein pour l'accompagnement social.

Au nom des promotions des premières et deuxièmes années des formations d'A.S.S. Croix Rouge Compétence d'Albi et de Toulouse, nous tenions à remercier Céline Lember, Agnès Toustou et Violaine Trabarel, membres de l'ANAS, d'être venues nous parler de leur bénévolat, partager leurs savoirs et leurs réflexions sur le travail social de nos jours.

Article rédigé par Marine Failletaz, Salima Ghita, Juliette Mouly, et Adeline Pezant. Illustrations, photo, et mise en page réalisées par Sandrine Laborde - Etudiantes ASS à la Croix Rouge Compétence Occitanie

Références Bibliographiques

Anas. 2022. Le Code de Déontologie illustré.

Dubasque, D. (2021). Pourquoi le travail social n'est pas rentable ? Ecrire pour et sur le travail social.

Gaud, L., Begue, B., Bertin, E., Ubrich, L., Taube, R., Puech, L. (2022, décembre). Secret pro : se taire ou parler. Actualités sociales hebdomadaires, (N.3287-3288), pp.5-35.

Monjal, P. (2016). Protection des données à caractère personnel (la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel : le règlement (UE) 2016/679 et la directive (UE) 2016/680 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016. Revue du droit de l'Union Européenne, 3, 631-641. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5787003>

Non-recours. 2023. Défenseur des droits. [en ligne]. Consulté le 30 avril 2023. Sur www.defenseurdesdroits.fr

Site du Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté Numérique et Industrielle : www.economie.gouv.fr/particuliers/france-services

Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base. 2019. INSEE. [en ligne]. Consulté le 30 avril 2023. Sur <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397>

