



Soutien à la véritable position des assistantes sociales du Conseil Général 63

L'ANAS a été saisie d'une demande d'avis provenant d'assistantes sociales exerçant au Conseil Général du Puy de Dôme et menacées de sanctions pour « refus d'obéissance ». Nous avons pris connaissance du dossier, à travers les divers courriers échangés par les assistantes sociales et leur direction ainsi que grâce à des témoignages. Voici les premiers éléments qui apparaissent et nous amènent à affirmer notre soutien à l'ensemble des assistants de service social de ce département.

1 La véritable question des professionnels de service social

Beaucoup d'informations et rumeurs circulant sur cette mobilisation, il convient de la resituer dans sa réalité.

Jusqu'à 2006, les assistants de service social de polyvalence de ce Département menaient l'instruction des Contrats d'Insertion avec les usagers. Le document ainsi rempli et signé par le bénéficiaire du Revenu Minimum d'Insertion était ensuite transmis au secrétariat de CLI afin que soit procédé à la saisie informatique des éléments figurant sur le Contrat.

Le 29 septembre 2005 était décidé par le Comité de pilotage de l'informatisation du dispositif RMI un transfert de la tâche de saisie des Contrats d'Insertion, décision validée par le Président du Conseil Général et confirmée lors du CTP du 9 mars 2006 : cette tâche jusqu'alors assurée par les secrétaires devait à partir de mars 2006 être assurée par les assistants de service social. C'est ce **transfert de tâche qui est dénoncé** depuis son annonce par une large majorité des assistants de service social.

Par contre, l'existence de cette saisie ne fait l'objet d'aucune contestation dans les documents et témoignages dont nous avons pris connaissance. Ainsi, le 20 juillet 2006, dans un courrier au Président du Conseil Général co-signé par les syndicats CGT-FO, CFDT et SUD, ces organisations précisait : « A notre connaissance, les contrats ont toujours été saisis par des techniciens (Secrétaires CLI). En quoi ce fonctionnement ne donnait-il pas satisfaction ? ». Mieux encore : il est fait proposition dans ce même courrier de saisir ces contrats sur une période servant à une évaluation mais avec des garanties quant aux conditions de cette évaluation.

Ce n'est donc pas l'utilisation de l'informatique ni la saisie des contrats qui est contestée par les professionnels et leurs représentants.

2 Les motivations de ce changement et ceux de sa contestation

Les éléments motivant ce changement sont parfois déconcertants. Ainsi, dans le courrier Recommandé avec Accusé de Réception daté de septembre 2006 engageant la procédure de sanction disciplinaire contre une des assistantes sociales, on trouve comme motivation à la saisie directe par les assistantes sociales l'argument suivant :

« L'informatisation, au travers des habilitations, a élargi le nombre de personnes potentiellement destinataires des informations. **C'est la raison pour laquelle, il est demandé à ce que les détenteurs de l'information les saisissent eux-mêmes, en l'occurrence ici les travailleurs sociaux référents des contrats et parcours d'insertion.** (NDR : partie en gras sur le document original) [...] Cela va dans le sens de la responsabilisation de chacun, de la fiabilité et de la confidentialité des informations recueillies ainsi que de la participation de tous à un outil institutionnel. »

Il semble donc que le système informatique ne garantisse pas une confidentialité suffisante. Il est alors demandé aux assistants de service social d'endosser la responsabilité des informations circulantes dans un système qui ne garantirait la sécurité des données. Il nous apparaît préférable de travailler à la sécurisation des données, limitant l'accès aux informations aux seuls professionnels.

Dans un courrier adressé le 10 juillet 2006 à l'ensemble des agents des circonscriptions d'action médico-sociale, le Président du Conseil Général affirmait :

« il n'y a, en effet, que les travailleurs sociaux qui puissent reporter les informations qu'ils ont recueillies dans le cadre de l'entretien avec le bénéficiaire. Dans le domaine social, l'information saisie n'est jamais anodine parce qu'elle renvoie à l'intimité de la personne. Elle doit donc être saisie sous la responsabilité des travailleurs sociaux. Dans ANIS, qui est un logiciel national utilisé dans le travail social, il y a un principe qui vaut pour tout le monde et pour toutes les procédures : les détenteurs d'information les saisissent eux-mêmes. Cette disposition va dans le sens de la responsabilisation de chacun et de la fiabilité des informations recueillies puisqu'il n'y a pas d'intermédiaire. »

Deux commentaires s'imposent quant à ces arguments, le premier concernant les données saisies et le second leur confidentialité.

A partir des données recueillies, les seuls éléments qui devraient être saisi sont ceux contenus dans le contrat signé par l'utilisateur : C'est un document administratif de type nominatif et il ne devrait jamais y avoir dans ce contrat des éléments liés à l'intimité de la personne. L'intimité concerne "ce qui est intérieur et secret et profond". Or dans un contrat d'insertion ne doivent pas apparaître des éléments relevant de l'intimité mais des éléments objectivables

La question de la confidentialité des données recueillies par des professionnels soumis au secret et le nécessaire passage de l'information notamment via des services administratifs a trouvé sa solution avec le secret par mission. Ainsi, en vertu de l'article L262-34 du Code de l'Action Sociale et des Familles, les secrétaires travaillant dans le cadre du dispositif RMI sont soumises au secret professionnel.

Face à cette modification dont la pertinence doit être démontrée, les assistants de service social ont adopté un positionnement professionnel :

- Ils ont rappelé que « leurs missions s'inscrivent, prioritairement, dans l'accompagnement physique et direct des usagers. » Le fait de saisir, en plus de l'instruction avec la personne du Contrat d'Insertion, se surajoute à des tâches administratives déjà dévolues aux travailleurs sociaux.

- Ils ont souhaité que « le secrétariat reste mobilisé sur la transmission des informations (saisie des contrats d'insertion) et les assistants sociaux centrés sur leur fonction d'accompagnement social direct ».
- Ils dénoncent l'inversion des rôles qui s'installe : accueil par les secrétariats, saisie par les assistants de service social.
- Ils ont proposé un cadre d'expérimentation permettant une véritable évaluation de l'impact de ce changement.
- Ils ont souhaité « être réintroduits dans l'Institution comme force de proposition », en accord avec la définition donnée par l'arrêté du 29 juin 2004 relatif au diplôme d'Etat d'assistant de service de la profession qui précise que l'assistant de service social « est force de propositions pour la conception des politiques sociales, les orientations générales et les missions développées par l'organisme qui l'emploie »
- Ils craignent légitimement l'extension toujours plus importante des tâches administratives pour les dispositifs non concernés à ce jour.

Au moment où la question de l'envahissement des tâches administratives, conséquence de la multiplication des dispositifs, revient en force dans le débat sur l'évolution du travail social, la position adoptée par les assistants de service social constitue une alerte dont la portée dépasse ce seul Département. Les institutions doivent aujourd'hui faire en sorte de dégager du temps afin que les professionnels puissent à nouveau être proches des personnes et des groupes. Renforcer le lien social, soutenir une famille en difficulté, établir une relation de confiance qui permette d'effectuer un véritable travail de prévention... Autant d'enjeux quotidiens pour les professionnels du travail social que l'organisation d'une administration ne doit pas perdre de vue.

C'est pourquoi l'ANAS soutient le mouvement engagé par les professionnels du Puy de Dôme. Ceux-ci ont proposé plusieurs pistes professionnelles pour sortir de la tension existante, au bénéfice des usagers. La réponse par la mise en œuvre de procédures de sanctions n'en est que plus choquante. Nous allons adresser cet avis à Monsieur le Président du Conseil Général afin de l'inviter à abandonner les procédures en cours et à ré-ouvrir un espace de discussion avec les professionnels de l'institution qu'il dirige.

3 octobre 2006
Le Bureau National