

# DELIS

## Droits Et Libertés face à l'Informatisation de la Société

<http://www.delis.sgdg.org> - [contact@delis.sgdg.org](mailto:contact@delis.sgdg.org)

### Ligue des Droits de l'Homme

#### Collectif pour les droits des citoyens face à l'informatisation de l'action sociale

A.F.S.M.S. (Association Française des Secrétaires Médico-Sociales), A.M.I. (Association de Défense des Malades, Invalides et Handicapés), A.N.A.S. (Association Nationale des Assistants de Service Social), A.N.S.F.T. (Association Nationale des Sages-Femmes Territoriales), ATD Quart-Monde, Confédération C.G.T., Fédération C.G.T. des Services Publics, U.G.I.C.T.-C.G.T., Fédération C.G.T. des organismes sociaux, CONCASS (Coordination Nationale des Collectifs des Assistants de Service Social), Fédération SUD-C.R.C. Santé-Sociaux, Fédération SUD collectivités territoriales, C.S.F. (Confédération Syndicale des Familles), Forum 5 (Espace de débat et d'action des travailleurs sociaux), F.S.U. (Fédération Syndicale Unitaire), L.D.H. (Ligue des Droits de l'Homme), S.A.F. (Syndicat des Avocats de France), Syndicat CFDT Interco du Val-de-Marne, Syndicat CFDT Interco de la Seine-St-Denis, Syndicat CFDT Interco de la Haute-Vienne, Syndicat CFDT services publics parisiens, Fédération CFDT-FGTE, Syndicat Départemental CFDT du Gard Protection Sociale, S.M. (Syndicat de la Magistrature), S.N.I.C.S.-F.S.U. (Syndicat National des Infirmières Conseillères de Santé - F.S.U.), S.M.G. (Syndicat de la Médecine Générale -Revue Pratiques), S.N.M.P.M.I. (Syndicat National des Médecins de PMI), S.N.P. (Syndicat National des Psychologues), S.N.P.E.S.-P.J.J.-F.S.U. (Syndicat National des Personnels de l'Education Surveillée PJJ-FSU), S.N.U.A.S.E.N.-F.S.U. (Syndicat National Unitaire des Assistants Sociaux de l'Education Nationale - F.S.U.), S.P.E.N. (Syndicat des Psychologues de l'Education Nationale), S.P.F. (Syndicat des Psychiatres Français), U.C.M.S.F. (Union Confédérale des Médecins Salariés de France)

#### Collectif Informatique, fichiers et citoyenneté

AILF (Association des Informaticiens de Langue Française), CIII (Centre d'Initiatives et d'Informations sur l'Informatisation), CREIS (Centre de Coordination pour la Recherche et l'Enseignement en Informatique et Société), LDH (Ligue des Droits de l'Homme), IRIS (Imaginons un Réseau Internet Solidaire), Terminal (Revue), Souriez vous êtes filmés, Collectif contre la Cartécole, VECAM (Veille Européenne et Citoyenne sur les Autoroutes de l'Information et le Multimédia)

Paris, le 28 octobre 2003

Monsieur Daniel LENOIR  
Directeur de la CNAMTS

Monsieur le Directeur,

Par courrier du 7 juillet dernier, je vous demandais la mise en place d'un groupe de travail, faisant suite à la proposition émise lors de l'entrevue qui s'est tenue le 24 juin dernier entre des représentants de la CNIL, de la CNAMTS et de l'intercollectif DELIS, sous l'égide de Monsieur VIENNOIS, commissaire de la CNIL.

Parmi les axes de travail proposés figurait celui concernant les catalogues de typologies « problèmes » et « objectifs » et les modalités d'établissement des statistiques dans ANAISS. L'intercollectif DELIS s'était engagé à formuler un certain nombre de propositions de modifications à ces catalogues, dans l'attente d'une réflexion plus complète conduite en vue du futur système d'information des services sociaux des CRAM appelé à succéder à ANAISS.

Nous vous transmettons ci-joint un document faisant état de nos réflexions et propositions relatives aux catalogues actuels de typologies « problèmes » et « objectifs ». Nous souhaitons que ce document soit une première base de discussion, lors de la mise en place du groupe de travail, pour lequel nous vous confirmons notre disponibilité dès à présent.

Dans l'attente de prochaines rencontres sur ce dossier, je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, à l'assurance de ma considération.

Pour DELIS, Pierre SUESSER

Contacts : Coordonnées de DELIS : mél. [contact@delis.sgdg.org](mailto:contact@delis.sgdg.org) - site [www.delis.sgdg.org](http://www.delis.sgdg.org)

A. Weber - Ligue des Droits de l'Homme Commission Informatique 138 rue Marcadet 75018 Paris - Tél. 01 56 55 51 00

D.Naulleau - Collectif Informatique, fichiers et citoyenneté c/o CREIS Département Informatique 4 Pl Jussieu 75005 Paris - Tél. 01 44 27 71 13

P. Suesser - Collectif pour les droits des citoyens... c/o SNMPMI 65/67 rue d'Amsterdam 75008 Paris - Tél. 01 40 23 04 10

C. Bounhol - Ufict Cgt Organismes Sociaux - case 536 - 263, rue de Paris, 93515 Montreuil cedex - Tél. 01 48 18 83 57

## Réflexions et propositions de DELIS, concernant les catalogues « problèmes/besoins » et « objectifs » dans ANAISS

### I. Introduction

DELIS estime qu'au-delà de telle ou telle formulation discutable, la finalité de fonction des catalogues « problèmes/besoins » et « objectifs » dans ANAISS comporte une confusion entre :

- d'une part qualifier avec plus ou moins de détail le domaine d'activité dont relève l'intervention du travailleur social vis-à-vis de l'assuré
- d'autre part qualifier de la situation-même de l'assuré

Autrement dit il y a superposition de deux objectifs distincts :

- 1) Elaborer des tableaux de bord de gestion de l'action sociale des CRAM, dans le cadre du CPG
- 2) Evaluer qualitativement le travail social d'aide à la personne

Cette confusion d'objectifs est un des aspects majeurs à l'origine des difficultés suscitées par la conception et l'usage des catalogues « problèmes/besoins » et « objectifs » dans ANAISS (cf. nos précédents documents). L'extraction de certaines données à partir des dossiers des assurés (sous réserve du respect de règles strictes d'anonymisation), sous formes de libellés à caractère objectif et factuel qualifiant le(s) domaine(s) d'activité, peut être pertinente pour l'établissement des tableaux de bord de gestion d'action sociale. Par contre l'utilisation de ce même outil aux fins de description des situations propres des assurés appelle une réserve majeure car elle suppose nécessairement l'élaboration de certains libellés de nature subjective, et parfois stigmatisante, de plus la situation d'une personne ne peut se résumer en une ou deux formules préétablies. D'autres outils seraient nécessaires pour répondre à ce deuxième objectif.

Au stade actuel, DELIS propose une démarche en deux temps pour résoudre les difficultés évoquées :

- à titre transitoire, avant la refonte d'un nouveau système d'information du service social des CRAM, apporter quelques modifications aux catalogues actuels, visant essentiellement à éviter de recourir à des formulations subjectives et/ou péjoratives concernant les assurés et/ou comportant des jugements de valeur à leur égard, visant d'autre part à supprimer des items dont la signification se recoupe avec d'autres ce qui fragilise l'établissement de statistiques fiables ;
- lors de l'élaboration du futur système d'information du service social des CRAM, reformuler totalement les items dans le seul objectif de constituer des tableaux de bord pertinents pour le suivi de l'action sociale des CRAM, au regard de leurs principales missions ; réfléchir parallèlement à l'élaboration de démarches et/ou de situations d'analyse qualitative du travail social auprès des assurés, si cet objectif figure au nombre de ceux du futur système d'information.

### II. Propositions concernant les catalogues « problèmes/besoins » et « objectifs » dans ANAISS, pour la phase transitoire avant refonte du système d'information du service social des CRAM

#### Catalogue « problèmes/besoins »

Libellé actuel	Proposition	Commentaires
- difficulté d'accès aux soins et de recours aux structures de soins et de services		
- difficulté de prise en compte de la santé	Proposition de suppression	Notion subjective recouvrant des interprétations très variables : indicateur peu fiable
- difficulté à financer les soins		
- difficulté liée au manque/insuffisance de coordination des aides et des services	Proposition de suppression	Notion déjà couverte par le premier indicateur de la liste
- difficulté liée à l'absence/insuffisance de réseaux professionnels	Proposition de suppression	Notion déjà couverte par le premier indicateur de la liste
- difficulté de maintien à domicile		
- difficulté de retour à domicile		
- difficulté liée à la méconnaissance des droits	Proposition de remplacer par un indicateur unique : <i>difficulté d'accès aux droits et/ou d'attribution des prestations ou avantages en découlant</i>	Notions comportant des zones de recoupement importantes Correspond à un libellé unique du catalogue « objectifs » : <i>aider à obtenir, récupérer des droits, des avantages</i>
- difficulté d'accès aux droits potentiels		
- difficulté à percevoir les prestations ou les avantages reconnus		
- difficulté liée à la perte, à l'absence et/ou à la précarité de logement ou de substitut de logement		

- difficulté liée à l'inadaptation et au manque d'accessibilité du logement ou du substitut de logement		
- difficulté liée au manque de confort, d'équipement		
- difficulté de gestion administrative ou budgétaire		
- difficulté à faire face aux charges courantes		
- difficulté à faire face à des dépenses exceptionnelles		
- problème de maintien dans l'emploi		
- difficulté à (re)construire un projet professionnel	Proposition de remplacer par un indicateur unique : <i>difficulté en lien avec le projet professionnel</i>	Notions comportant des zones de recoupement importantes
- difficulté à réaliser son projet professionnel		
- difficulté à reconstruire un projet de vie	Proposition de remplacer par : <i>difficulté évoquée en lien avec la sphère privée</i>	La notion de <i>(re)construire un projet de vie</i> comporte une tonalité restrictive et négative : cela peut laisser entendre que le passé est « détruit » ou qu'il faut en faire « table rase » et que la vie privée se mène sous la forme d'un projet à la façon d'une entreprise, ce qui renvoie à une analyse sociologique discutable. Nous proposons une formule plus ouverte.
- difficulté liée à l'absence, à l'insuffisance de liens et/ou de réseaux	Proposition de remplacer par : <i>situation d'isolement évoquée par la personne</i>	Le libellé actuel renvoie à une appréciation nécessairement subjective du travailleur social sur le ressenti de la personne quant à ses liens sociaux. Nous proposons un libellé qui renvoie à une expression explicite par la personne concernée de ce sentiment d'isolement.
- difficulté à assumer, recouvrer son rôle, son statut, son identité	Proposition de suppression	Notions extrêmement subjectives : cf. approches très diverses de ces termes « rôle », « statut », « identité » dans le domaine des sciences humaines Notions faisant par trop appel au système de valeur individuel du travailleur social
- problème d'insécurité, de maltraitance, de danger	Proposition de suppression	Mélange de notions constituant des considérants très généraux et faisant appel tantôt à un ressenti subjectif variable selon les personnes, tantôt à des éléments plus objectivables. Le caractère très sensible de ces notions, leur non argumentation dans les conditions de collecte et d'enregistrement dans ANAISS rendent leur usage très contestable eu égard à l'objectif de traitement statistique poursuivi.
- besoin d'activités sociales, bénévoles ou non	Proposition de remplacer par : <i>besoin d'activités sociales exprimé par la personne</i>	Le libellé actuel renvoie à une appréciation nécessairement subjective du travailleur social sur le ressenti de la personne quant à ses besoins dans le domaine des activités sociales. Nous proposons un libellé qui renvoie à une expression explicite par la personne concernée de ce besoin.

## Catalogue « objectifs »

Libellé actuel	Proposition	Commentaires
- aider à accéder aux structures, aux services, aux dispositifs		
- aider à élaborer une démarche de santé	Proposition de suppression	Cohérence avec la proposition de suppression du libellé <i>difficulté de prise en compte de la santé</i> du catalogue problèmes.
- aider à obtenir le financement des soins à réaliser		
- aider à obtenir, récupérer des droits, des avantages		
- aider à disposer d'un logement adapté		
- aider à améliorer les conditions de vie à domicile		
- aider à accéder à un logement		
- aider à se maintenir dans un logement		
- aider à disposer de ressources supplémentaires		
- aider la personne à trouver des solutions de rééquilibrage de budget		
- aider la personne à bénéficier d'une aide à la gestion administrative et budgétaire		
- aider la personne à accéder à l'information		
- aider à recourir à des mesures de protection	Proposition de suppression	Cohérence avec la proposition de suppression du libellé <i>problème d'insécurité, de maltraitance, de danger</i> du catalogue problèmes
- aider à se (ré)insérer en milieu ordinaire de travail	Proposition de remplacer par un objectif unique :	Cohérence avec la proposition de fusion des libellés. Il n'y avait d'ailleurs pas de
- aider à (re)construire un projet professionnel	<i>aide en lien avec le projet professionnel</i>	<i>-difficulté à s'insérer en milieu ordinaire de travail</i>
- aider à se maintenir dans l'emploi, dans l'entreprise		
- aider à recouvrer, assumer son rôle, son statut, son identité, sa citoyenneté	Proposition de suppression	Cohérence avec la proposition de suppression du libellé <i>difficulté à assumer, recouvrer son rôle, son statut, son identité</i> du catalogue problèmes
- aider à (re)construire un projet de vie à domicile	Proposition de remplacer par	Cohérence avec la proposition de modification du libellé correspondant dans le catalogue « problèmes »
- aider à reconstruire un projet de vie en établissement	<i>Apporter une aide relative aux événements de la vie privée</i>	
- aider à accéder à des activités sociales, bénévoles ou non	Proposition de remplacer par :	Cohérence avec la proposition de modification du libellé <i>besoin d'activités sociales, bénévoles ou non</i> dans le catalogue problèmes
- aider à disposer d'aides techniques et humaines	Proposition de suppression	Libellés déjà couverts par l'objectif <i>aider à accéder aux structures, aux services, aux dispositifs</i>
- aider à bénéficier d'une coordination d'intervenants, de réseaux		
- aider à instaurer, restaurer, améliorer les liens sociaux	Remplacer par	Cohérence avec la proposition de modification du libellé <i>difficulté liée à l'absence, à l'insuffisance de liens et/ou de réseaux</i> dans le catalogue problèmes
- aider à la mobilisation de l'entourage pour un soutien à la personne	<i>Aider à remédier à la situation d'isolement évoquée par la personne</i>	
- aider à assumer la fonction d'aidant	Remplacer par :	Il est utile de préciser qu'il s'agit d'un soutien apporté à l'entourage de l'assuré qui demeure le bénéficiaire in fine de l'aide
	<i>Aider l'entourage à assumer la fonction d'aidant</i>	

### **Degré d'atteinte des objectifs**

ANAISS propose au travailleur social de cocher un degré d'atteinte de l'objectif selon trois modalités : objectif « atteint », « en cours » « non atteint ». Cette qualification du degré d'atteinte de l'objectif nous paraît relever, pour de nombreuses situations rencontrées en travail social, d'une vue de l'esprit : sur quelle démarche et selon quelle délibération collectives et consensuelles peut s'appuyer cette approche semi-quantitative d'évaluation ? La complexité et l'intrication des problématiques personnelles, sur le plan psychologique et social, rendent assez vaines cette modalité de « notation », dès lors que l'on prend la situation de l'usager dans sa globalité, et non sous l'angle du traitement statistique, qui n'est pas apte à rendre compte de cette complexité.

Nous estimons en conséquence que cette étape de saisie d'un « degré d'atteinte des objectifs » devrait être supprimé.