

## Questionnaire ANAISS - Résultats

nombre de questionnaires traités à la date du 16 mars 2003 : 252

**Parmi les répondants**

### Vous utilisez ANAISS

pour les services qu'il vous rend ?	26	10,32%	10,36%
parce que vous vous y sentez contraint ?	212	84,13%	84,46%
jamais ?	13	5,16%	5,18%

### Diriez-vous qu'ANAISS

#### permet une vue d'ensemble sur les situations ?

Oui	55	21,83%	22,36%
Non	176	69,84%	71,54%
Nsp	15	5,95%	6,10%
Sans réponse	6	2,38%	

#### permet un suivi au quotidien des situations ?

Oui	51	20,24%	20,32%
Non	185	73,41%	73,71%
Nsp	15	5,95%	5,98%
Sans réponse	1	0,40%	

#### est adapté à votre méthode de gestion des dossiers sociaux ?

Oui	30	11,90%	12,10%
Non	189	75,00%	76,21%
Nsp	29	11,51%	11,69%
Sans réponse	4	1,59%	

### Pour vous, le temps consacré à l'entrée des informations dans ANAISS est :

largement compensé par l'aide à l'organisation procurée ?	25	9,92%	11,01%
du temps de perdu ?	202	80,16%	88,99%
Sans réponse	25	9,92%	

### Depuis la mise en œuvre d'ANAISS, présenté comme un outil d'amélioration de notre activité, avez-vous

#### constaté une amélioration dans vos techniques professionnelles ?

Oui	29	11,51%	11,69%
Non	219	86,90%	88,31%
Sans réponse	4	1,59%	

#### constaté une amélioration dans les moyens d'aide dont vous disposez ?

Oui	3	1,19%	1,22%
Non	242	96,03%	98,78%
Sans réponse	7	2,78%	

**résolu plus de situations ?**

Oui	1	0,40%	0,41%
Non	242	96,03%	99,59%
Sans réponse	9	3,57%	

**Les statistiques extraites d'ANAISS : (plusieurs réponses possibles)****vous éclairent-elles sur votre clientèle ?**

Oui	53	21,03%	22,27%
Non	185	73,41%	77,73%
Sans réponse	14	5,56%	

**mettent-elles en évidence les besoins des populations dont vous assurez le suivi ?**

Oui	15	5,95%	6,07%
Non	232	92,06%	93,93%
Sans réponse	5	1,98%	

**valorisent-elles votre activité ?**

Oui	19	7,54%	7,85%
Non	223	88,49%	92,15%
Sans réponse	10	3,97%	

**vous évitent-elles de remplir d'autres grilles statistiques ?**

Oui	127	50,40%	52,48%
Non	115	45,63%	47,52%
Sans réponse	10	3,97%	

**L'information des assurés est un impératif légal, réglementaire, éthique et déontologique. Pourtant, c'est un des domaines les plus difficiles à maîtriser et à mettre en œuvre. Il nécessite de connaître son sujet et de le rendre accessible à l'utilisateur.**

**les actes réglementaires des deux délibérations sont-ils affichés dans le lieu d'accueil des assurés ?**

Oui	212	84,13%	84,80%
Non	38	15,08%	15,20%
Sans réponse	2	0,79%	

**le contenu de l'information est-il facilement compréhensible par les assurés ?**

Oui	28	11,11%	11,81%
Non	209	82,94%	88,19%
Sans réponse	15	5,95%	

**tous les courriers du service sont-ils accompagnés de l'avertissement légal ?**

Oui	90	35,71%	37,66%
Non	149	59,13%	62,34%
Sans réponse	13	5,16%	

**de façon complète (accès, rectification, opposition)**

Oui	26	10,32%	13,40%
Non	168	66,67%	86,60%
Sans réponse	58	23,02%	

**Lors d'un entretien,****informez-vous chaque assuré de son droit d'accès, de rectification et d'opposition ?**

Toujours	4	1,59%	1,61%
Souvent	27	10,71%	10,84%
Parfois	113	44,84%	45,38%
Jamais	105	41,67%	42,17%
Sans réponse	3	1,19%	

**disposez vous d'un support écrit pour recueillir son accord ou son refus ?**

Oui	21	8,33%	8,40%
Non	229	90,87%	91,60%
Sans réponse	2	0,79%	

**parvenez-vous à obtenir son avis éclairé pour l'informatisation de son dossier ?**

Toujours	2	0,79%	0,83%
Souvent	19	7,54%	7,85%
Parfois	76	30,16%	31,40%
Jamais	145	57,54%	59,92%
Sans réponse	10	3,97%	

**Lorsque vous sélectionnez une typologie du catalogue problèmes ou objectifs****trouvez-vous toujours celle qui s'adapte précisément à la situation ?**

Oui	7	2,78%	2,79%
Non	244	96,83%	97,21%
Sans réponse	1	0,40%	

**vous sentez-vous contraint à des choix approximatifs ?**

Oui	237	94,05%	95,56%
Non	11	4,37%	4,44%
Sans réponse	4	1,59%	

**ne retenez-vous que les typologies qui ne qualifient pas subjectivement ou négativement la personne ?**

Oui	153	60,71%	65,67%
Non	80	31,75%	34,33%
Sans réponse	19	7,54%	

**Les champs à saisie obligatoire vous paraissent-ils tous strictement indispensables ?**

Oui	18	7,14%	7,53%
Non	221	87,70%	92,47%
Sans réponse	13	5,16%	

**disposez-vous toujours de toutes les informations nécessaires au renseignement de ces champs ?**

Oui	29	11,51%	11,98%
Non	213	84,52%	88,02%
Sans réponse	10	3,97%	

**choisissez-vous de ne pas créer certains dossiers lorsque vous n'avez pas ces informations ?**

Oui	168	66,67%	69,14%
Non	75	29,76%	30,86%
Sans réponse	9	3,57%	

**vous arrive-t-il de substituer une information approximative à l'information obligatoire dont vous ne disposez pas ?**

Oui	181	71,83%	74,18%
Non	63	25,00%	25,82%
Sans réponse	8	3,17%	

**Avez-vous pris connaissance**

**de la délibération de la CNIL n°94-063 du 28 juin 1994 ?**

Oui	143	56,75%	59,34%
Non	98	38,89%	40,66%
Sans réponse	11	4,37%	

**de la délibération de la CNIL n°99-038 du 08 juillet 1999 ?**

Oui	148	58,73%	60,41%
Non	97	38,49%	39,59%
Sans réponse	7	2,78%	

**ces délibérations ont-elles été étudiées en commun dans votre service ?**

Oui	39	15,48%	16,81%
Non	193	76,59%	83,19%
Sans réponse	20	7,94%	

**dans votre service, y a-t-il eu, conformément à la délibération CNIL de 1999, une concertation sur les procédures d'habilitations afin de désigner quel(s) autre(s) agents(s) peut accéder aux dossiers des personnes que vous suivez ?**

Oui	76	30,16%	34,86%
Non	142	56,35%	65,14%
Sans réponse	34	13,49%	

**Connaissez-vous précisément tous les destinataires des informations que vous saisissez ?**

Oui	42	16,67%	17,65%
Non	196	77,78%	82,35%
Sans réponse	14	5,56%	

**Pensez-vous que le système de sécurité d'ANAISS par codes d'accès :**

**offre une sécurité suffisante ?**

Oui	30	11,90%	16,30%
Non	154	61,11%	83,70%
Sans réponse	68	26,98%	

**relative ?**

Oui	168	66,67%	77,06%
Non	50	19,84%	22,94%
Sans réponse	34	13,49%	

**aucune sécurité ?**

Oui	41	16,27%	27,33%
Non	109	43,25%	72,67%
Sans réponse	102	40,48%	
Ne se sont absolument pas prononcés sur le sujet	4		

**Souhaiteriez-vous qu'un organisme extérieur, certifié par les instances gouvernementales, délivre un certificat attestant du niveau de sécurité du logiciel ?**

Oui	172	68,25%	74,78%
Non	58	23,02%	25,22%
Sans réponse	22	8,73%	

**Pensez-vous que ne pas utiliser ANAISS compromettrait la qualité de l'aide que vous apportez aux assurés ?**

Oui	8	3,17%	3,25%
Non	238	94,44%	96,75%
Sans réponse	6	2,38%	

**Assuré social, accepteriez-vous que vous-même ou l'un de vos proches figure dans la base de données ANAISS ?**

Oui	61	24,21%	26,29%
Non	171	67,86%	73,71%
Sans réponse	20	7,94%	

**Souhaitez-vous que le collectif et le syndicat CGT demandent des modifications profondes du logiciel**

Oui	214	84,92%	93,04%
Non	16	6,35%	6,96%
Sans réponse	22	8,73%	

Si vous souhaitez des modifications (profondes ou non), êtes-vous favorable aux demandes suivantes :

**réduire les catalogues problèmes/objectifs à des formulations générales telles que : " pb touchant au travail, à la santé, au logement, aux ressources "**

Oui	183	<b>78,21%</b>	<b>87,56%</b>
Non	26	<b>11,11%</b>	<b>12,44%</b>
Sans réponse à cette modification	25	<b>10,68%</b>	

**supprimer purement et simplement ces catalogues**

Oui	85	<b>36,32%</b>	<b>44,27%</b>
Non	107	<b>45,73%</b>	<b>55,73%</b>
Sans réponse à cette modification	42	<b>17,95%</b>	

**réduire les champs à saisie obligatoire aux seuls champs indispensables pour assurer l'intégrité et la sécurité de l'information traitée**

Oui	212	<b>90,60%</b>	<b>95,07%</b>
Non	11	<b>4,70%</b>	<b>4,93%</b>
Sans réponse à cette modification	11	<b>4,70%</b>	

**anonymiser les recueils statistiques à la source par un procédé empêchant toute identification des dossiers dont sont extraites ces informations**

Oui	214	<b>91,45%</b>	<b>95,96%</b>
Non	9	<b>3,85%</b>	<b>4,04%</b>
Sans réponse à cette modification	11	<b>4,70%</b>	

**améliorer la sécurité du logiciel pour assurer un niveau maximum de confidentialité aux informations traitées (cryptage, carte d'accès personnelle comportant une signature électronique du professionnel...)**

Oui	180	<b>76,92%</b>	<b>84,91%</b>
Non	32	<b>13,68%</b>	<b>15,09%</b>
Sans réponse	22	<b>9,40%</b>	

**Souhaitez-vous que le collectif et le syndicat CGT demandent le retrait pur et simple de l'application ANAISS ?**

Oui	136	<b>53,97%</b>	<b>61,26%</b>
Non	86	<b>34,13%</b>	<b>38,74%</b>
Sans réponse	30	<b>11,90%</b>	

**Souhaitez-vous un ou d'autres outils informatiques pour votre travail ?**

Oui	156	<b>61,90%</b>	<b>72,90%</b>
Non	58	<b>23,02%</b>	<b>27,10%</b>
Sans réponse	38	<b>15,08%</b>	

**Si oui, cochez le type d'outil dont vous auriez besoin :**

bureautique	61	<b>39,10%</b>
documentation, internet,...	154	<b>98,72%</b>
outil statistique	83	<b>53,21%</b>

## Pouvez-vous indiquer dans quelle région vous travaillez ?

Alsace Moselle	Moins de 10 réponses
Aquitaine	Moins de 10 réponses
Auvergne	Moins de 10 réponses
Bourgogne et Franche Comté	Moins de 10 réponses
Bretagne	Moins de 10 réponses
Centre	Moins de 10 réponses
Centre Ouest	Moins de 10 réponses
Ile de France	<b>13,49%</b>
Languedoc Roussillon	<b>7,94%</b>
Midi Pyrénées	<b>7,94%</b>
Normandie	<b>12,70%</b>
Nord Picardie	<b>9,13%</b>
Nord Est	Moins de 10 réponses
Pays de la Loire	Moins de 10 réponses
Rhône Alpes	<b>10,32%</b>
Sud Est	<b>8,73%</b>
Total	<b>77,78%</b>
n'ont pas souhaité identifier leur région :	<b>22,22%</b>
Nombre de réponses à la date du 16 mars 2003 :	<b>252</b>

## vos autres commentaires et remarques

Nous souhaitons un logiciel mieux adapté à notre pratique professionnelle et validé par nous. Je suis très gênée par le réseau qui ne garantit absolument pas la confidentialité et le respect de la déontologie. C'est pourquoi je rentre le moins d'informations confidentielles. Le secret professionnel m'échappe. On peut avoir accès à notre base de données sans nous demander notre avis. C'est très grave par rapport à notre code de déontologie. Je ne suis cependant pas contre l'outil informatique. Un logiciel bien adapté pourrait sûrement nous faciliter la tâche. Mais il est impératif que le secret professionnel soit garanti. Ce qui est confié à l'assistante sociale et saisi dans l'ordinateur ne doit pas en sortir, car cela s'appelle violation du secret professionnel et peut être lourd de conséquences pour nous en terme de responsabilité. Dans l'état actuel, l'outil informatique est une gêne car on ne peut pas entrer toutes les données de peur qu'elles ne soient prélevées à notre insu, aussi nous conservons des supports papiers

Je n'utilise que vraiment très peu Anaiss, ce qui n'est pas sans poser problème pour l'analyse des chiffres d'activité... Je ne vois pas en quoi cet outil informatique tel qu'il est conçu, peut aider en travail social ; il s'agit à mes yeux seulement d'un mauvais outil de contrôle.

ANAISS est un outil issu d'une vision gestionnaire de l'action sociale. Il participe à l'incompréhension des besoins nécessaires à un travail social à visée humaniste. Outil de gestionnaires pour des gestionnaires, il démontre la profonde inadéquation des hiérarchies des services sociaux qui confondent moyens et objectifs et font rater totalement l'intégration des nouvelles technologies en travail social en s'arc-boutant sur un logiciel qui a fait ses preuves dans l'incapacité à remplir les finalités successives qui lui ont été affublées. Il est urgent d'arrêter de s'enfermer dans l'imposition d'outils inadaptés à la profession, sauf à vouloir la faire disparaître. Remplacez les couteaux de votre boucher par une enclume et un marteau, il faudra à terme vous apprendre à vous passer de viande.

ANAISS n'est pas un outil d'aide à l'intervention sociale, mais une machine aliénante que nous portons comme une prothèse. Un outil véritable devrait être libre d'utilisation et utilisé à la mesure et au souhait de chaque professionnelle sans visée de contrôle et de recueil systématique des informations.

Aujourd'hui Anaiss devient un outil de justification de notre activité, utilisé par les cadres. Nous devons compléter les dossiers afin d'obtenir de bons résultats statistiques, même si cela ne correspond pas tout à fait à la réalité de travail avec l'assuré. Nous passons de plus en plus de temps à la saisie (15h semaine), non pas pour notre travail social mais pour améliorer nos statistiques et justifier notre activité.

Ne fait en rien apparaître la qualité mais "l'activisme" de l'AS. Nous sommes contraints au remplissage car c'est une base pour l'employeur : sur notre secteur, notre travail, notre activité, notre clientèle et même de vérifications très précises s'il le veut sur visites, communications téléphoniques, déplacements, etc...

je travaille actuellement dans un service où, actuellement, en plus de l'AS titulaire du secteur, 7 personnes ont l'HABILITATION pour ENTRER DANS UN DOSSIER/EC/EI, motif invoqué : COMMODITE !

le temps consacré à alimenter anaiss serait grandement plus utile au service des personnes [puis à la question "pouvez-vous indiquer dans quelle région vous travaillez ?" la réponse est formulée ainsi :] NON : MENACES ET INTIMIDATIONS

Anaïss a été mis en place pour dévaloriser notre travail et continuer à montrer statistiquement, avec des données totalement arbitraires, son utilité. Cet outil permet aussi de substituer au travail social réel, un travail administratif que n'importe qui peut utiliser : il nous DEQUALIFIE.

ANAïSS n'apporte aucune amélioration au travail social, ni aucune aide à l'AS. ANAïSS contribue à standardiser les situations, à déshumaniser le travail social. Les ordinateurs encombrant nos bureaux et nos locaux, problèmes de luminosité rendant difficile le travail sur écran, etc...

obligation pour nous d'utiliser ANAïSS. Nous ne pouvons créer un dossier papier qu'en cas de refus de l'usager pour informatisation. De plus, si ce cas se présente, il faut en informer la CRAM pour chaque situation.

service social intervenant en établissement. ANAïSS absolument pas adapté au travail en établissement.

pour ma part, la seule utilité d'ANAïSS peut être d'être un aide mémoire sur le contenu des entretiens et interventions, mais en fait c'était le cas avant avec le papier et le crayon.

Le logiciel me semble inadapté à plusieurs niveaux. Il n'apporte pas (ou très peu) de plus value en matière de qualité d'intervention et me semble avant tout destiné à permettre une évaluation statistique de notre activité (rendement). Le problème est que les résultats obtenus ne reflètent pas la réalité de notre activité car tout est formaté. Le seul intérêt me semble être l'obligation d'une mise à jour régulière.

Il est utopique de vouloir tout noter de l'activité. Beaucoup trop lourd, sans utilité pour l'AS et le client. Il faut s'interroger sur le coût de gestion en temps de travail sur l'outil.

un outil statistique qui nous permette à nous assistante sociale d'avoir une meilleure vue de notre secteur. De pouvoir effectuer des choix de requête par nous-mêmes.

Le rapport effet produit/prix me paraît désastreux et dommageable pour la clientèle qui doit faire avec un service social moins disponible compte tenu du temps de saisie (1 jour par semaine) et qui, à la longue, pourrait développer un esprit "corseté". Le champ social exigerait aujourd'hui des qualités entravées : innovation, créativité,...

Questionnaire intéressant, mais il est dommage d'orienter trop largement les réponses. L'outil informatique ne doit rester qu'un outil et les enjeux sont constitués par la qualité du travail social dans cette institution. En 1960, certaines AS refusaient l'utilisation du téléphone.

L'erreur avec ANAïSS, c'est d'avoir un outil statistique en même temps qu'un dossier social. Il n'y a aucune confidentialité et les cadres accèdent au dossier sans notre autorisation. Autre problème soulevé : l'insuffisance en matériel.

Ce logiciel est mauvais. Il est dangereux. Il est urgent d'en demander le retrait pur et simple.

Questionnaire trop orienté, le choix des réponses n'est pas suffisamment large. ANAïSS est appréciable comme un outil moderne de gestion bureautique, ce n'est pas un outil de travail social. L'informatique ne peut pas résumer la complexité de nos pratiques professionnelles.

Anaïss n'est qu'un outil de gestion et de mise en forme de mes dossiers, il me permet un gain de temps et de place (diminution, voire suppression des dossiers papiers). Je n'attends aucune solution mirage de ce logiciel qui pour ma part n'est qu'un support comme peut l'être le papier. Pour les statistiques, c'est encore autre chose...

En soi, le traitement informatisé des dossiers sociaux n'est pas un mal absolu. Encore faut-il que l'outil soit moins contraignant, moins lourd au remplissage et il faut que chaque AS dispose d'un poste informatique sur son bureau pour une véritable consultation en direct. L'assuré sait au moins que son dossier est dans l'informatique et peut poser des questions à ce sujet et faire un choix.

L'outil informatique pourrait être utile s'il était sécurisé, avec un questionnement global pour une vue d'ensemble des situations. A mon avis, il ne peut être une aide pour le travailleur social, c'est trop administratif l'outil informatique.

Outre le problème d'utilisation du logiciel, s'ajoute le manque d'équipement en poste. Il nous faut négocier avec les autres collègues pour trouver des créneaux horaires. Dans ce contexte, nous remplissons à minima d'où des erreurs d'évaluation de notre travail.

Il ne s'agit pas de revenir à "l'âge de la pierre". Un outil statistique, simple, ne comptant que des données chiffrées, me semble nécessaire, afin de transmettre des données d'activité du service social, comme tout service. L'informatisation "lourde" dont nous disposons aujourd'hui m'apparaît inadaptée et ne sert à rien !

Non au logiciel ANAïSS, oui à une informatisation simplifiée, utile, "intelligente".

Les statistiques manuelles me convenaient très bien. Quel gaspillage des fonds publics. C'est cher payé pour RIEN.

Avec formation et possibilité de s'en servir. Limitation actuelle. Accès donné seulement à une secrétaire et au cadre [commentaire relatif à l'accès internet]

Je saisis à minima et j'appréhende l'arrivée de la nouvelle version d'ANAïSS dans laquelle la sauvegarde des enquêtes sociales sera automatique et donc incontournable. La commission d'action sanitaire et sociale traite ces dossiers de manière anonyme, en échange de quoi, elle nous demande des précisions sur la nature de la pathologie qui apparaîtrait dans ANAïSS.

Un outil de statistique qui me paraît peu fiable car je n'ai pas le temps de saisir (ou pas envie de mettre tout le monde en fiche). Etude CNAM --> requête CNIL --> étude clientèle : pas de retour niveau CRAM si cela se fait.

ANAïSS a toujours été TRES complexe. Chaque nouvelle version complique davantage la saisie ! Il faut arrêter ce processus. (c'est du gaspillage à tous les niveaux)

Cet outil ne présente absolument aucun intérêt, ni pour les assurés, ni pour les AS. Perte de temps en saisie (1/2 journée par semaine) qui pourrait être utilisé beaucoup plus rentablement : documentation, ...

En plus du reste, l'utilisation obligatoire, mensuelle et par secteur (donc identification de l'AS), des "données locales d'activité" paraît 1°) détourner la finalité du logiciel, 2°) être illégale par rapport à l'identification de l'AS.

---

Internet avec les sites web utiles style conventions collectives, légifrance, ...

---

Le temps passé à "monter" des dossiers ANAISS est infructueux sur le plan de l'aide. Il ne s'agit que de codifications rigidifiantes et non d'un travail d'analyse ni d'approfondissement de la problématique des patients. ANAISS rigidifie et n'apporte pas d'aide dans le quotidien. En outre, cela vise à supprimer des postes de secrétaires et participe au regroupement des équipes donc à l'éloignement du service social du terrain. Il s'agit véritablement d'un fichage social des malades, handicapés qui ne sont pas en mesure dans les faits de s'y opposer. Depuis la mise en place d'ANAISS, une seule personne s'est opposée par oral à l'informatisation de son dossier. Le régionalat exigeait un écrit de la personne, ce à quoi je me suis opposé en alléguant la perte de confiance que cela entraînerait dans la relation d'aide en cours.

---

Compte tenu des installations des matériels informatiques et des permanences extérieures, il est impossible de rentrer les données au quotidien par conséquent, je ne travaille qu'avec mon cahier de permanence.

---

ANAISS introduit la question de l'écrit en service social : écrire sur le client, le droit d'écrire sur le client, pourquoi écrire, quoi écrire. ANAISS aurait pu être l'occasion de réfléchir sur cette question, réflexion qui n'a pas eu lieu dans mon service et qui m'aurait permis d'appréhender différemment ANAISS.

---

Il est impossible d'assurer un travail social digne de ce nom et de monter régulièrement des données sur ANAISS.

---

à l'AS de juger ce qu'elle écrit dans les dossiers sociaux (qu'ils soient informatisés ou papier). La concertation des équipes me paraît plutôt importante dans ce domaine.

---

Les AS sont devenues de mauvaises secrétaires. Trop de temps perdu à entrer les données. Outil de contrôle de notre travail pour la hiérarchie. Pas d'aide dans le travail quotidien. Moins de temps pour échanger sur les situations, les problématiques. Aucune utilisation des statistiques tirées d'ANAISS.

---

Trop de renseignements demandés dont on n'a pas toujours besoin pour traiter une situation, mais seulement pour alimenter les stats.

---

L'informatisation apporte un plus pour le suivi des dossiers (échéances). Les données statistiques => si les informations sont bien rentrées => négatif sur le plan du travail social qui reste la base de notre activité (évaluation, etc..) dévalorisation du travail social (relation d'aide) tout le travail en amont n'est pas reconnu. Si les objectifs ne sont pas atteints => échec du travail de l'AS. Vision restrictive +++

---

SUPPRESSION ANAISS

---

[demander le retrait pur et simple est] UTOPIQUE

---

STOP ANAISS

---

Je souhaiterais une séparation nette entre la partie statistique nécessaire à l'employeur et la partie outil social. La partie ANAISS outil de travail social devrait être plus libre, moins catégorisée afin d'y entrer les données nécessaires à notre travail, librement, sans risque de divulgation des données.

---

ANAISS semble être à la fois un outil statistique mais également un moyen de contrôle quantitatif et non qualitatif du travail non seulement par secteur mais par travailleur social. De plus, certaines rubriques sont inutiles voire gênantes pour les assurés. Il s'agit d'un outil pour nous pousser à faire du 'rendement' !

---

Aucune sécurité : Si le Pen était passé. ANAISS alourdit mon travail, prend du temps à ma secrétaire, et ne me donne pas les statistiques dont j'ai besoin.

---

Pour l'instant ANAISS n'a aucun intérêt pour le client ni pour l'AS. Les statistiques ne reflètent pas la réalité du travail effectué.

---

Il faudrait reprendre les dossiers papiers. Quand on ouvre un dossier il n'y a pas de vue d'ensemble de la situation, la fiche de situation est insuffisante.

---

ANAISS n'est pas adapté au travail social. Outil lourd. Y passons trop de temps. Je suis contre l'informatisation des dossiers sociaux.

---

[commentaire illisible]

---

ANAISS est appréciable pour le courrier et les enquêtes - Devoir tout rentrer dans ANAISS est un casse tête, du temps perdu et un danger - A notre niveau : inutilisable pour l'étude de notre clientèle.

---

Utilité de la transcription de certaines données sur l'ordinateur. Mais lourdeur d'ANAISS non ergonomique.

---

J'ai été scandalisée d'apprendre que la CRAM avait adressé le questionnaire de satisfaction aux assurés sociaux alors que nous n'avions pas été prévenus. Je n'avais pas pris conscience de l'ampleur des informations dont la CRAM pouvait disposer.

---

Cet outil sert aux flicages des AS . Les statistiques sont fausses. On perd trop de temps !!!

---

ANAISS est un outil pour le secrétariat, mais perte de temps et subjectif pour les A.S..

---

Il est étonnant que des groupes de travail soient régulièrement mis en place et qu'on ne parvienne pas à obtenir de modifications à partir des observations qui remontent de la base...

---

Non pour un retrait définitif, mais des aménagements... en terme de simplicité, de répit et d'efficacité.

---

Si on doit utiliser l'informatique au quotidien, j'aimerais alors que l'on soit installé correctement et un PC par AS à la bonne hauteur et sur du mobilier adéquat !!! Ce qui est loin d'être le cas. Non seulement ANAISS me paraît inutile, inefficace et limite dangereux, mais en outre, les heures passées à recopier dans ANAISS tout ce que j'ai déjà noté ailleurs (en perm ou à domicile) devant un matériel non performant (lent) et pas du tout installé de façon ergonomique me semblent beaucoup de temps perdu et n'arrangent ni mon dos ni ma vue !

---

Nous n'avons pas les moyens de nous servir correctement de cet outil. Dans notre service, nous avons un ordinateur pour trois assistantes sociales. Logiciel trop restrictif (domaine d'intervention, motif de clôture, type de problème, ...). Beaucoup de problèmes techniques. Comment sont utilisées les informations saisies et par qui ?

---

---

Il ne semble pas que "ANAISS" soit nécessaire dans un objectif uniquement statistique. Un document papier pourrait s'y substituer.

---

Nécessité d'avoir un outil informatique adapté à nos pratiques, et avoir le temps et les moyens de l'utiliser correctement dans l'intérêt des usagers (+ faciliter notre travail). Aujourd'hui, ANAISS est plus un outil statistique de ce fait utilisé par les professionnels avec méfiance et non comme un outil de travail. Ce qui fait qu'ANAISS est perçu comme un alourdissement de travail.

---

La saisie informatique peut être intéressante lorsqu'elle reste un outil de travail et qu'elle est compatible avec notre charge de travail et nos modalités d'intervention sur le secteur. L'outil ANAISS devrait être simplifié notamment pour l'ouverture des dossiers sociaux (beaucoup de dossiers sociaux sont ouverts en évaluation-intervention par manque de simplicité et de temps...). Nécessité d'une sécurisation des données maximum compte tenu de la nature des informations portées dans cet outil. Dans l'état actuel, l'outil informatique est une gêne. Mal adapté et non sécurisé, il oblige à avoir des supports papier alors que non autorisés par la hiérarchie. Alors que bien étudié, il pourrait nous faciliter la tâche et ne pas représenter un danger pour l'assuré.

---

L'utilisation d'ANAISS n'apporte pas d'aide au niveau du travail social et du mode de résolution des situations. Il est utile pour tout ce qui est statistique et vision de la réalité d'un secteur. Les difficultés répertoriées doivent être simplifiées. Problème de la confidentialité non garantie, exemple : des requêtes régionales sur des listes d'assurés. Outil complexe qui demande beaucoup de temps pour une saisie correcte. Manque de moyens matériels : il n'y a pas un ordinateur par AS.

---

Souhait que l'appareil informatique ne soit qu'un outil personnel qui ne donne l'accès de l'information qu'à l'A.S. en contact avec la personne, élargi à la collègue et à la secrétaire du secteur, ou au remplaçant. Où il soit possible de transcrire ce que nous dit la personne, tel que les éléments médicaux et que la purge soit effectuée par l'A.S. elle-même lorsqu'elle le décide.

---

Un dossier monté sur ANAISS, devient par le jeu des typologies, un objet artificiel, lourd et inutile. Des statistiques faites à partir de ces typologies sont totalement faussées au départ. On déplore : 1 outil pour 4, des pannes répétitives, autant de temps pour traiter un problème que pour le rentrer dans ANAISS (1 et 1/2 journée de permanence, 1 et 1/2 journée d'écriture sur ANAISS). Un accès impossible quand on reçoit l'assuré alors que l'on ne devrait écrire et lire les données qu'avec l'assuré ... L'informatique personnel : pourquoi pas ? ANAISS et ordinateur partagés et obsolètes : Non (on doit transporter ses dossiers dans une corbeille --> salle ordinateurs à chaque fois...).

---

Il devient insupportable d'entendre les chefs (départementaux, régionaux) prétendre que la réalité de notre travail se résume à la réalité des chiffres d'Anaiss et qui n'a pas de chiffres n'a pas de travail et qui ne travaille pas n'a pas besoin de postes supplémentaires. Cette négation du travail est intolérable.

---

Anaiss n'est d'aucune aide pour l'exercice de notre profession d'assistante sociale. Il est négatif sur les personnes..... Il est à jeter !

---

Il serait, à mon sens, plus souhaitable que la Direction n'ait pas accès à ANAISS pour en tirer peut-être des statistiques par échelon et peut-être par agent, crainte d'un outil de contrôle ! Impression que la journée passée à la CRAM ressemblait à une [illisible] faite sur l'outil plutôt qu'à une réelle écoute des utilisateurs. [illisible] à cette idée qu'ANAISS est utile dans la manière de travailler [illisible] cependant je ne pense pas que les dossiers papiers soient mieux, loin de là. Je pense que vos réponses [questions ?] sont trop orientées, notamment la première; quel que soit le service, il existe toujours un support de [illisible].

---

La valorisation du travail peut passer par le "chiffre". Un outil statistique, qui ne serait pas ANAISS, est utile. Le travail social ne doit pas uniquement être valorisé quantitativement.

---

Ne plus faire de statistiques manuelles. Avoir des secrétaires qui rentrent les données sur ANAISS.

---

ANAISS : 1°) Perte de temps +++++ ..... 2°) Surveillance du personnel. 3°) Stockage d'informations / clients : risques de "guichet commun". 4°) Ne permet vraiment pas une lecture plus claire des dossiers !!!

---

Actuellement ANAISS sert à comparer les chiffres d'activité par secteurs (et non par assistantes sociales) entre secteurs eux-mêmes, entre services sociaux de la CRAM et, je le suppose, entre les CRAM. Or, ces chiffres sont incomparables, car chacune utilise ANAISS différemment. Je suis sûre que chaque service n'utilise pas ANAISS de la même façon. Il faudrait que des consignes soient données à l'ensemble des échelons pour permettre des études objectives des chiffres. J'espère que le groupe créé pour ANAISS à l'échelon régional permettra d'aborder ces questions. Il y aurait tant à dire et à écrire. Autre question : la purge à six mois, ce qui est trop court. Nous pouvons nous retrouver en grande difficultés, ne pouvant plus rien prouver de notre travail. Nous travaillons maintenant avec notre mémoire, ce qui est dangereux. Et nous perdons notre crédibilité.

---

Avec Anaiss, j'ai le sentiment que l'important n'est pas d'améliorer le service rendu à la personne mais de produire des statistiques (d'où le "cliquage" tous azimuts pour le CPG)

---

[je ne demande pas le retrait pur et simple] mais une simplification et que l'informatique reste une base de données statistique à partir d'éléments objectifs uniquement.

---

S'assurer que la saisie des commentaires soit effectuée par une secrétaire et non AS.

---