

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 Collectivités territoriales, Fédération SUD-C.R.C. Santé-Sociaux, 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 département 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)

ANAISS : objectifs bientôt atteints ?... et vous, qu'en pensez-vous ?

Au cours des derniers mois, nos réflexions et analyses sur nos conditions de travail et nos pratiques professionnelles nous ont souvent conduit à débattre de l'application ANAISS. Très critiques sur son utilité, sur son "adaptation aux besoins des usagers", sur le "gain de temps", sur la "concertation" et l'élaboration en commun d'un "outil du troisième millénaire", nous sommes nombreux à partager cette évidence : ANAISS n'apporte d'amélioration substantielle ni pour le service rendu à l'utilisateur ni pour les conditions de travail de l'assistant(e) social(e).

Si l'installation de cet outil nous a permis d'enrichir certaines connaissances sur le plan technologique et sur le plan législatif (sécurité, confidentialité, secret professionnel, responsabilité civile et pénale, droits des usagers, accès aux documents, partage et circulation de l'information, etc.), nous pensons qu'ANAISS et sa mise en place n'a rien apporté au travail social, bien au contraire par certains aspects il nous paraît dangereux.

Aujourd'hui, nous envisageons de demander de profondes modifications du logiciel, voire son retrait pur et simple. Avant de demander audience à la CNIL et à la direction de la CNAM et afin d'être le plus représentatif, nous avons besoin de connaître votre avis sur les questions que nous nous posons. L'expression de votre opinion nous est indispensable. Nous vous demandons de reproduire et faire circuler largement le questionnaire ci-dessous. Si vous vous sentez concerné(e), ne laissez pas passer cette occasion de vous exprimer. Soyez nombreux à adresser vos réponses.

Vous utilisez ANAISS : (cochez 1 seule case svp)

- pour les services qu'il vous rend ?
- parce que vous vous y sentez contraint ?
- jamais ?

Diriez-vous qu'ANAISS : (plusieurs réponses possibles)

- permet une vue d'ensemble sur les situations ? oui non nsp
- permet un suivi au quotidien des situations ? oui non nsp
- est adapté à votre méthode de gestion des dossiers sociaux ? oui non nsp

Pour vous, le temps consacré à l'entrée des informations dans ANAISS est : (cochez 1 seule case svp)

- largement compensé par l'aide à l'organisation procurée ?
- du temps de perdu ?

Depuis la mise en œuvre d'ANAISS, présenté comme un outil d'amélioration de notre activité, avez-vous : (plusieurs réponses possibles)

- constaté une amélioration dans vos techniques professionnelles ? oui non
- constaté une amélioration dans les moyens d'aide dont vous disposez ? oui non
- résolu plus de situations ? oui non

Les statistiques extraites d'ANAISS : (plusieurs réponses possibles)

- vous éclairent-elles sur votre clientèle ? oui non
- mettent-elles en évidence les besoins des populations dont vous assurez le suivi ? oui non
- valorisent-elles votre activité ? oui non
- vous évitent-elles de remplir d'autres grilles statistiques ? oui non

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 non
- le contenu de l'information est-il facilement compréhensible par les assurés ? oui non
- tous les courriers du service sont-ils accompagnés de l'avertissement légal ? oui non
- de façon complète (accès, rectification, opposition) oui non

Lors d'un entretien,

- informez-vous chaque assuré de son droit d'accès, de rectification et d'opposition ? toujours souvent parfois jamais
- disposez vous d'un support écrit pour recueillir son accord ou son refus ? oui non
- parvenez-vous à obtenir son avis éclairé pour l'informatisation de son dossier ? toujours souvent parfois jamais

Lorsque vous sélectionnez une typologie du catalogue problèmes ou objectifs (plusieurs réponses possibles):

- trouvez-vous toujours celle qui s'adapte précisément à la situation ? oui non
- vous sentez-vous contraint à des choix approximatifs ? oui non
- ne retenez-vous que les typologies qui ne qualifient pas subjectivement ou négativement la personne ? oui non

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

- disposez-vous toujours de toutes les informations nécessaires au renseignement de ces champs ? oui non
- choisissez-vous de ne pas créer certains dossiers lorsque vous n'avez pas ces informations ? oui non
- vous arrive-t-il de substituer une information approximative à l'information obligatoire dont vous ne disposez pas ? oui non

Avez-vous pris connaissance

- de la délibération de la CNIL n°94-063 du 28 juin 1994 ? oui non
- de la délibération de la CNIL n°99-038 du 08 juillet 1999 ? oui non
- ces délibérations ont-elles été étudiées en commun dans votre service ? oui non
- 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) agent(s) peut accéder aux dossiers des personnes que vous suivez ? oui non
- connaissez-vous précisément tous les destinataires des informations que vous saisissez ? oui non
- pensez-vous que le système de sécurité d'ANAISS par codes d'accès :
offre une sécurité suffisante ? oui non relative ? oui non aucune sécurité ? oui non
- souhaiteriez-vous qu'un organisme extérieur, certifié par les instances gouvernementales, délivre un certificat attestant du niveau de sécurité du logiciel ? oui non

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

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

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

Si oui, 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 non
- supprimer purement et simplement ces catalogues oui non
- réduire les champs à saisie obligatoire aux seuls champs indispensables pour assurer l'intégrité et la sécurité de l'information traitée oui non
- anonymiser les recueils statistiques à la source par un procédé empêchant toute identification des dossiers dont sont extraites ces informations oui non
- 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 non
- autre, précisez.....

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

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

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

- bureautique documentation, internet, ... outil statistique autre, précisez

Vos autres commentaires et remarques :

Pouvez-vous indiquer dans quelle région vous travaillez ? (réponse facultative)

nous vous remercions de reproduire et faire circuler largement ce questionnaire

adressez vos réponses à :

UFICT-CGT Organismes sociaux
Collectif Assistants Sociaux – case 536
263, rue de Paris, 93515 MONTREUIL cedex