

Le SDU 93-FSU se méfie du COSMOS !

Le Conseil général de Seine-Saint-Denis a démarré l'informatisation du service social en 2008, via le logiciel COSMOS.

Aujourd'hui 10 circonscriptions de service social sont "cosmoïsées". Cela signifie qu'un dossier informatique est créé pour chaque personne reçue, dans lequel peuvent être saisis des renseignements parmi des centaines d'items proposés sur l'identité du ménage, ses «problématiques » et les « interventions » réalisées par l'assistante sociale. Pour les services non informatisés, des statistiques annuelles sous forme de grilles papier sont demandées chaque année aux équipes et regroupent les mêmes thématiques.

Début 2011, un mouvement de boycott des statistiques fut lancé pour faire entendre diverses revendications. Parallèlement, la section FSU du CG93 saisit la CNIL d'une plainte concernant ces données personnelles nominatives et recueillies sur fichier papier ou par informatique, au regard de la loi « informatique et libertés ».

Nous posons un certain nombre de questions telles que : Comment la personne donne-t-elle son consentement, dans le cas notamment où les données conservées sont recueillies auprès de tiers ? A titre d'exemple, le mode d'emploi des grilles prévoit pour la case « Hygiène : AS interpellé par un signalement » « Toutes les situations où le SSD¹ a reçu un signalement d'un tiers, d'un service, d'une association ou d'une institution concernant une personne qui présente des dysfonctionnements importants au niveau de l'hygiène corporelle, des habitudes de vie quotidienne ou de l'habitat ». Pourquoi n'y a-t-il pas eu de demandes d'autorisations préalables autorisant le CG à collecter des données sensibles? Qu'en est-il de la durée de conservation de ces données?

Au bout d'un an, la CNIL invita notre section à se rapprocher de la CIL (correspondante informatique et libertés) du CG. Cette dernière ne répondit jamais à nos interpellations puis démissionna de sa fonction.

Nous avons relancé la CNIL à plusieurs reprises, de mars 2011 à septembre 2013.

Entre-temps, le Conseil général a reçu le prix Orwell "localités" 2013 "pour le recueil décomplexé de données personnelles des "usagers" qui se présentent au service social"².

Puis, le 26 janvier 2014, le canard enchaîné a sorti un article³ au moment où, drôle de coïncidence, la CNIL se décidait enfin à procéder à un contrôle. Nous ne savons pas encore les conclusions qu'elle en tirera d'un point de vue légal.

Nous savons par contre les problèmes que pose l'informatisation des dossiers sociaux d'un point de vue déontologique et des conditions de travail.

Mise en place pour "faciliter l'accueil des usagers, améliorer la traçabilité des interventions et les conditions de travail des agents", en réalité l'informatisation surcharge les salarié-e-s, altère leurs conditions de travail, porte atteinte au secret professionnel et modifie nos métiers. "L'informatisation ordonne les choses d'une certaine façon. La trame à remplir conditionne la façon d'accueillir et de mener l'entretien. Cocher des croix, ce n'est pas objectiver notre travail, aucune expertise sociale ne nous est demandée, et les fondamentaux de notre métier, comme la relation d'aide, disparaissent avec cette façon de « mesurer » notre activité professionnelle."⁴

¹Service Social Départemental

²<http://bigbrotherawards.eu.org/Le-Conseil-general-de-Seine-Saint>

³"Les pauvres, fichier!"

⁴Tiré d'un article de l'école émancipée : "Perdus dans le cosmos informatique", <http://www.ecoleemancipee.org/spip.php?article1092>