

À l'initiative du SDU CLIAS 93-FSU
– section Conseil Général –

LA FSU 93

vous propose
une journée
d'étude



FICHIERS

ADMINISTRATIFS

ÉVALUATIONS QUANTITATIVES ET TRAVAIL SOCIAL

**HISTOIRE D'UNE
INCOMPATIBILITÉ**

PANTIN
vendredi 14 octobre / 9h >>> 17h
Centre Interdépartemental de Gestion «petite couronne»

Fichiers administratifs, évaluations quantitatives et travail social :

Histoire d'une incompatibilité

(CIG de Pantin, 14 octobre 2011)

Les fichiers, recueils de données, statistiques sur les populations vulnérabilisées se généralisent

Leurs objectifs sont toujours présentés comme un symbole de modernité, de meilleure efficacité, ils permettraient en effet :

- «D'avoir une meilleure connaissance du profil sociodémographique des problématiques des ménages reçus et des interventions faites par les travailleurs sociaux¹» ;
 - De «simplifier les démarches d'accès à l'hébergement et au logement» (SIAO2) ;
- ou encore
- «L'amélioration de la connaissance des populations prises en charge» (RIMP3).

Ils préparent la mise en place de la LOLF⁴, la RGPP⁵ en facilitant la mise en œuvre d'« objectifs de performance avec indicateurs », puis de « dispositifs d'évaluation » afin de pouvoir « contrôler l'efficacité de la dépense publique » et de « mesurer le coût des différentes actions de l'administration ». Pourtant, des résistances s'organisent face à des fichages considérés comme dangereux, subjectifs, inexploitable et mettant en cause les libertés.

Pour les professionnels chargés de recueillir ces données, une réflexion s'impose

De tels fichiers sont-ils indispensables au travail social, à quelles finalités répondent-ils ?
Comportent-ils un danger pour les usagers, les utilisateurs ?

Quels impacts sur les pratiques professionnelles et sur le secret professionnel ?

¹ Termes repris pour justifier une enquête sur des personnes reçus dans les services sociaux d'un Conseil général.

² Système intégré d'accueil et d'orientation.

³ Recueil d'informations médicalisées en psychiatrie.

⁴ Loi organique relative aux finances.

⁵ Révision générale des politiques publiques.

Programme de la journée

9h00 Accueil des participants

9h30 Introduction par Rémy ADELL (FSU, Conseil général 93)

9h40 Intervention de Jean-Claude VITRAN (Ligue des Droits de l'Homme) qui évoquera le recours accru aux fichiers, l'extension du fichage et du contrôle, le rôle de la CNIL et le droit des usagers.

10h30 Table ronde sur le recueil des données et l'informatisation des services sociaux

avec Michelle VERRIER FLANDRE (assistante de service social, CGT, Conseil général du 91), Keltoum Brahna, Elsebeth DUPONT et Muriel BOMBARDI (assistantes de service social, FSU-SUD, Conseil général 93) :

Quelles informations collecter, pour quels usages, que doit-on informatiser ?

Comment résister à de potentielles dérives ?

Les intervenantes exposeront leur expérience, leur analyse de l'impact du recueil de données et de l'informatisation sur les pratiques des travailleurs sociaux et ses conséquences sur le secret professionnel.

Elles évoqueront également le risque d'une politique gestionnaire visant à quantifier l'activité.

11h30 Échange avec la salle

14h00 Interventions de Delphine Serre (sociologue, maîtresse de conférences à l'université de Paris 1 Panthéon-Sorbonne) et d'Anne Marchand (chercheuse en sciences sociales) :

En s'appuyant sur deux enquêtes de terrain qu'elles ont menées dans des services sociaux différents, elles nous restitueront les effets du recours au chiffre et de la recherche d'indicateurs de performance sur l'exercice du métier d'assistante sociale.

14h45 Interventions de Michel POULET (assistant social en CHRS, FO 67) sur le SIAO et du Dr Olivier LABOURET (psychiatre, président de l'Union Syndicale de la Psychiatrie) sur le RIMP :

Présentation de ces fichiers, analyse et mise en évidence des dangers pour les usagers et les professionnels.

15h30 : Echange avec la salle

16h30 Conclusion par Didier BOURGOIN (secrétaire général du SNUCLIAS FSU)

Rémy ADELL, syndicaliste FSU conseil général 93 :

Bonjour et merci de votre participation à cette journée de formation, initiative de la section FSU du conseil général de Seine-Saint-Denis.

On a travaillé sur la question des fichiers en intersyndicale et parmi les collègues qui vont intervenir, certaines sont à SUD.

Pour d'autres intervenants certains sont syndiqués à la CGT, d'autres à FO ou à l'Union Syndicale de la Psychiatrie, vous pouvez donc constater que c'est très éclectique.

Les fichiers administratifs dans nos métiers du social sont arrivés dans nos services il y a à peu près une quinzaine d'années. À cette époque, les équipes syndicales se sont mobilisées au travers les représentants du personnel dans les CTP (commissions techniques paritaires). On a le sentiment aujourd'hui qu'il y a une forme de banalisation et qu'on a été un peu débordé par tous ces fichiers qui prolifèrent. Un certain nombre de questions essentielles continuent de se poser, c'est un petit peu le propos de cette journée. Pour nos métiers par exemple, c'est la question du secret professionnel, du droit des usagers avec notamment le droit à l'oubli...

Par rapport à cette banalisation, on a un peu le sentiment que nos équipes syndicales ont baissé la garde.

L'idée de cette journée est donc d'abord une réflexion pour les équipes syndicales, les collègues de terrain, pour reprendre des initiatives, notamment au travers les représentants du personnel au CTP pour ce qui concerne la fonction publique territoriale.

Nous avons repéré 2 types de fichiers qui posent question : ceux qui consistent à ficher les usagers et ceux utilisés pour évaluer l'activité, mesurer la performance des salariés, le travail.

On fait face à ce que l'on pourrait appeler la fascination de l'outil. On a l'impression que pour nos décideurs, il suffit d'appuyer sur un bouton d'ordinateur pour tout savoir sur les usagers et le travail des agents.

Je laisse la parole à M. Claude HAINIGUE, directeur général adjoint du centre interdépartemental de gestion, pour nous présenter le CIG. J'en profite pour remercier le CIG qui nous accueille aujourd'hui.

Claude HAINIGUE, directeur général adjoint de CIG :

Je ne vais pas monopoliser la parole très longtemps, je suis directeur général adjoint du CIG chargé des affaires juridiques et de la documentation. Le Président du CIG et le Directeur Général, m'ont chargé de vous accueillir ce matin, ce qui est pour moi un plaisir.

Je voudrais bien entendu vous souhaiter la bienvenue et souhaiter que votre travail d'aujourd'hui soit le plus constructif et le plus intéressant possible et réponde à tous vos objectifs

Ensuite, comme vous le savez, l'accueil de cette journée s'inscrit, d'une manière générale, dans la politique qui est celle du CIG, de coopération et de travail avec les organisations syndicales de la petite couronne.

On souhaite, et cela en est une illustration, offrir les meilleures conditions possibles d'exercice des droits syndicaux aux agents des collectivités territoriales.

Chaque département est doté d'un centre de gestion de la fonction publique territoriale depuis le statut de 1984, toujours en vigueur à ce jour.

La particularité de l'Île de France est que, pour des raisons historiques, les centres de gestion sont regroupés (petite couronne et grande couronne).

Je trouve à titre personnel que ce colloque à un grand intérêt, je ne vais pas m'avancer sur le fonds bien entendu, mais je terminerai par une considération un peu personnelle : je suis moi-même conseiller de tribunal administratif, juge administratif en détachement. En tant que magistrat, c'est une problématique qui me parle, qui concerne vos professions, mais qui au-delà, concerne à mon avis tous les citoyens.

Rémy ADELL :

Je vais juste vous présenter la matinée. À mes côtés, Jean-Claude VITRAN, de la ligue des droits de l'homme, qui interviendra sur l'extension du fichage et le contrôle.
Après un échange avec la salle et la pause, des collègues de Seine-Saint-Denis et de l'Essonne interviendront pour nous parler de ce qu'il se passe dans leur département.

Jean-Claude VITRAN, membre de la Ligue des Droits de l'Homme :

C'est un honneur d'être devant vous ce matin, mais c'est un gros risque parce qu'en démarrant une journée comme celle-là, il faut être à la hauteur, ce qui va être assez difficile.

Je suis membre de la ligue des droits de l'homme et accessoirement son trésorier national. J'ai principalement en charge tout ce qui concerne les libertés et les nouvelles technologies et j'anime un groupe de travail nommé « liberté, et TIC (technologie de l'information et de la communication) » dans lequel nous réfléchissons depuis 6 à 7 ans à tout ce qui se passe dans notre société, que nous considérons comme une société de surveillance.

Notre ami nous a dit tout à l'heure que nous étions un peu débordés par les problèmes de surveillance, j'irais beaucoup plus loin que lui et je dirais que nous sommes complètement débordés par l'exponentielle paranoïa sécuritaire qui se développe, pas seulement avec le gouvernement actuel, mais par l'air du temps qui circule un peu partout.

Avant de commencer, je voudrais présenter en quelques mots la Ligue des Droits de l'Homme : c'est une association loi 1901, créée en 1898, au moment de l'affaire Dreyfus, par des citoyens se rendant compte que le capitaine Dreyfus était la victime désignée d'une affaire d'État mélangeant le racisme, la xénophobie, et l'antisémitisme ambiant. À la suite de l'éditorial du journal l'Aurore « J'accuse » d'Emile Zola et de sa condamnation à l'exil, 6 personnes ont décidé de se réunir pour assurer sa défense en créant une association appelée la ligue des droits de l'homme et du citoyen.

Je tiens beaucoup au terme « citoyen » parce qu'il y a derrière ce terme le respect de la citoyenneté et des individus qui composent un pays, en ce qui nous concerne, les français.

Pour aller très vite, la LDH est un acteur de l'histoire, en 1935. Elle a participé à l'élaboration et à la signature des accords du Front Populaire et un certain nombre de grands personnages de l'histoire, tels que Francis de Pressensé, René Cassin, ont été présidents de la ligue. En 1948, René Cassin a co-rédigé avec Madame Roosevelt la Déclaration universelle des droits de l'homme et il a reçu le prix Nobel de la paix en 1968. D'autres ont payé leur engagement de leur vie tel que Victor Basch, assassiné le 10 janvier 1944, par la milice de Vichy.

La LDH a participé à l'abolition de la peine de mort dont on parle actuellement en France avec Robert Badinter et Henry Leclerc, a lutté contre la torture en Algérie, pour la contraception, l'IVG, pour l'égalité hommes/femmes.

Dans les batailles d'aujourd'hui, il y a celle de la société de surveillance et de la défense des personnes en précarité, le droit au logement, le droit des personnes de circuler librement...

Nous parlerons maintenant de ce que l'on appelle le contrôle social. C'est théoriquement ce qui permet à une société de fonctionner avec harmonie.

C'est un nombre de codes qui permet à l'ensemble des individus qui compose une société de se respecter, de vivre ensemble. C'est quelque chose que l'on intègre quand on est enfant, par l'éducation, par l'école, par le lien social qui se crée quand on n'essaye pas de le détruire comme on le fait actuellement. Cela peut être totalement volontaire.

Mais cela peut être aussi autoritairement enseigné par l'État qui décide de ce qu'est le contrôle social comme dans certains pays comme la Chine ou comme dans des pays totalitaires, Cuba...

Aujourd'hui, nos pays sont dits démocratiques, je dis bien dits démocratiques parce qu'un certain nombre d'acquis sont remis en cause. Un très récent exemple : il y a 48h, la Slovaquie n'avait pas voté comme il fallait pour que l'Europe accepte le plan grec, alors on l'a fait revoter. Je me pose donc un certain nombre de questions quant à l'ensemble de la démocratie dans cette Europe-là. Mais ce n'est pas le sujet, c'est un petit aparté au passage.

Pour en revenir au contrôle social, celui-ci peut être parfaitement intégré. Or, on s'aperçoit que dans la société actuelle et dans la société française en particulier, on est en train de nous faire évoluer vers une société qui devient de plus en plus de surveillance.

Pourquoi ? J'y reviendrai.

Pour commencer, qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Je vais vous lire le texte de loi de 1978 : ***c'est « toute information relative à une personne physique identifiée, ou qui peut être identifiée directement ou indirectement ou par référence à un numéro d'identification ou à plusieurs éléments qui lui sont propres. Il convient de préciser que certaines de ces informations ne sont pas des données à caractère personnel, mais sont considérées comme sensibles dans la mesure où elles peuvent conduire à un comportement discriminatoire. »***

C'est en fin de compte 2 choses :

1) Des données que je qualifierais de banales, c'est votre nom, votre prénom, votre adresse, données que vous communiquez lorsque vous rencontrez une personne avec laquelle vous voulez échanger plus tard, pouvant même aller jusqu'à votre numéro de téléphone si vous considérez que vous pouvez avoir une certaine intimité avec elle.

2) Des données que l'on peut dire sensibles : je pense que personne dans cette salle ne communiquera son numéro de carte bleu et son mot de passe.

Il y a beaucoup d'autres données sensibles et à l'intérieur des fichiers malheureusement, on retrouve un certain nombre de questions tellement intrusives, qu'elles sont du domaine des données sensibles.

Par exemple, vos données biologiques, votre ADN ou des données qui sont tout à fait personnelles et qui ont trait à votre physique, à vos convictions politiques, religieuses, philosophiques, syndicales même.

Ce sont toutes ces données qui intéressent de plus en plus l'administration.

Le problème du contrôle social, c'est de savoir où s'arrête la demande de la donnée sensible, où l'on place le curseur entre la liberté que l'on mettrait tout en haut et le totalitarisme que l'on mettrait en bas. Personne ne positionne le curseur au même endroit. Nous n'avons pas tous la même relation à la liberté, à la vie privée et à l'intimité. J'ai rencontré par exemple avant hier soir un dissident chinois blogueur, j'ai été fort surpris à un moment donné, désespéré même parce qu'il m'a dit qu'en Chine, la liberté oui, mais la vie privée, l'intimité, il n'en avait rien à faire. La vie privée pour eux est quelque chose qui n'existe pas. Vous voyez donc que la relation à la vie privée et à l'intimité dépend beaucoup de la culture. Dans notre pays, et ce n'est pas vrai dans

l'Europe entière, on a une perception tout à fait prégnante de la vie privée. On veut absolument la conserver et que personne ne s'y intéresse. C'est autour cette notion de la vie privée que tourne le problème de cette société de surveillance.

Pourquoi sommes-nous dans cette société de surveillance aujourd'hui?
Que s'est-il passé ?

On doit revenir en 1974. On dit qu'à cette époque, on était plus libre qu'aujourd'hui. Un événement s'est passé cette année-là : le gouvernement de Georges Pompidou avait décidé de ficher l'ensemble des français par 2 fichiers : l'un qui s'appelait SAFARI et l'autre GAMIN.

SAFARI permettait, à partir du numéro INSEE - N° de sécurité sociale - de créer une grande base de données nationale centralisée à Paris, comprenant l'ensemble des données administratives de tous les français adultes et GAMIN regroupait l'ensemble des données administratives des enfants français.

Pourquoi y a t'on pensé ?

Tout simplement parce qu'en 1971, on a mis sur le marché le micro processeur qui a donné une dimension totalement différente de l'informatique : diminution de la taille et des coûts, augmentation exponentielle de la vitesse, des capacités de stockage. Les gouvernants, pas forcément dans un esprit de surveillance, mais plutôt de rationalité des coûts de l'administration, voulaient donc réaliser ces 2 grandes bases de données auxquelles l'ensemble du public a réagi immédiatement, ainsi que le journal le monde qui a titré sur une feuille exceptionnelle : « Safari ou la chasse aux français ».

C'est dommage, pour ceux qui se rappellent un peu, que ce ne soit pas Giscard d'Estaing qui ait voulu ces fichiers, le choix du nom était parfait. C'était Georges Pompidou qui est d'ailleurs décédé quelques semaines plus tard. Quand il a vu la tournure que prenaient les événements et les manifestations que cela allait déclencher, il a fait marche arrière et a décidé de réfléchir à la question de la relation entre l'informatique et les données personnelles.

Cette réflexion a débouché 4 ans plus tard sur une innovation très moderne à l'époque : la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés et sur la promulgation de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, loi qui malgré sa modification en 2004 par le pouvoir actuel, reste en vigueur et qui permet théoriquement le respect des droits fondamentaux et des libertés.

Je dis théoriquement parce qu'elle n'est malheureusement pas appliquée comme il le faudrait. C'était donc le point de départ. Entre-temps, il s'est passé un certain nombre de choses. Le système économique a commencé à se dégrader au mitan des années 70 avec le 1^{er} choc pétrolier de 1974 et là, l'insécurité sociale s'est mise en place, le taux de chômage est passé d'environ 300 000 chômeurs à plus de 5 millions aujourd'hui.

Cette insécurité sociale permet à nos dirigeants de nous faire croire que nous sommes en insécurité permanente, que tout un chacun dans cette salle est potentiellement dangereux, que nous sommes tous des terroristes en puissance et qu'il faut absolument que l'on sache ce que l'on va faire demain matin, qu'on anticipe au maximum.

D'ailleurs, je ne sais pas si vous en avez entendu parler, mais il y a 2 jours de cela, est apparue une nouvelle élucubration de la loi Benisti et du rapport de l'INSERM ou l'on veut se mettre de nouveau à classer les enfants à partir de la dernière année de l'école maternelle avec 3 catégories (pourquoi pas davantage ou pourquoi pas moins) : « rien à signaler », « à risque », « à haut risque ». On est donc dans le déterminisme, on veut savoir avant la naissance même, si c'était possible, le potentiel de dangerosité des individus qui vont naître. Bien entendu, ceux qui vont naître dans des zones de précarité, telles que les grandes barres de Villiers-le-Bel, ne seront certainement pas notés de la même façon que ceux qui vont naître à Neuilly.

Il y a eu aussi le 11 septembre 2001, les twin towers sont tombées, les attentats à New York et Washington et immédiatement des lois en ont découlés - ce qui nous fait penser avec une quasi-certitude qu'elles étaient déjà prêtes - elles attendaient simplement dans un tiroir le moment « favorable ». Ces lois américaines sont sorties un mois et demi plus tard et les lois françaises, enfin européennes, sont sorties presque en même temps. Tout cela était donc déjà en attente. On a vu un certain nombre d'attentats en France, jusqu'en 1995, et Vigipirate depuis 1991, c'est-à-dire depuis 20 ans, est resté à son maximum.

Tous ces événements font que l'on est entré petit à petit dans une société de surveillance et de paranoïa, mais à la LDH, nous pensons que les paranoïaques ne sont pas ceux qui ne veulent pas se faire surveiller, mais ceux qui veulent surveiller les autres.

Je sais qu'Olivier Labouret est dans la salle, il pourra peut-être me donner son avis. Je pense que la vraie folie est du côté de ceux qui veulent surveiller et non pas de ceux qui ne veulent pas être surveillés.

D'autres problèmes sont venus se sur ajouter comme une sorte de fantôme du risque zéro. On est dans une société aujourd'hui où prendre des risques devient insensé. Je crois que c'est Heidegger qui disait que naître c'est prendre des risques. Je pense qu'il avait raison : dès notre naissance, nous sommes en sursis.

Un certain nombre de nos contemporains ne veulent plus prendre de risques. Je vais vous donner un exemple.

Dans une école maternelle pas très loin d'ici à Paris, cela concerne plusieurs écoles, mais celle-là entre autres, il est interdit d'apporter des gâteaux faits par les mamans pour fêter les anniversaires, simplement parce qu'un gâteau fait par une maman est un gâteau dangereux. Il doit venir du supermarché, être sous vide.

C'est le risque zéro, et surtout la non-prise de risque par rapport à des personnes qui sont en position de prendre des décisions. Je m'explique : vis-à-vis des assurances, on ne peut plus prendre de responsabilités, nous sommes dans un système où on veut se coller dans les bras de l'administration, du pouvoir, de quelqu'un d'autre, de façon à ce qu'il nous permette de vivre tranquillement et douillettement.

À la limite, je pense que si demain on nous promettait l'immortalité, on serait tout à fait capables, dans la société dans laquelle nous sommes de lâcher complètement nos libertés. C'est ce que l'on ressent en tant que militants des droits de l'homme quand on parle avec les personnes, prêtes demain matin à aliéner une grande partie sinon toute leur liberté tout simplement pour vivre le plus longtemps possible, dans le confort, sans maladie, sans rien du tout.

C'est cet équilibre qui a été rompu à un moment donné de façon volontaire par nos gouvernants. Vous comprenez bien qu'une société comme celle-là est une société de peur, de domination. Instiller la peur à l'intérieur de la société, c'est la dominer, c'est dire comme on disait au moyen-âge : « dormez bonnes gens, je suis en train de veiller sur vous. Vous pouvez dormir tranquille, il n'y a aucun risque. »

Mais dormir dans tous les sens du terme : quand on dort, on ne prend plus de responsabilités, on n'est plus acteur de la société.

Il y a 3 types de surveillance.

Il y a la surveillance immédiate : c'est la caméra vidéo. Je ne sais pas si vous savez, mais on nous promet maintenant des caméras avec des logiciels comportementalistes, c'est-à-dire que si vous n'êtes pas dans la norme...

Mais qu'est-ce que la norme ?

En déposant par exemple votre valise pour aller parler 5 mètres plus loin avec quelqu'un, le logiciel va s'arrêter sur cette image et on viendra très vite vous demander ce que vous faites. Cela veut dire que si vous vous déguisez en père Noël le 15 août, vous aurez de très gros problèmes parce qu'à cette date, se déguiser ainsi n'est pas normal.

Toutes ces normes sont des restrictions de plus en plus importantes de nos libertés et de nos droits fondamentaux.

La surveillance par caméra va d'ailleurs déboucher sur du fichage puisqu'on va faire du comportementalisme, de la reconnaissance faciale.

L'administration va créer des fichiers qui seront interconnectés avec d'autres fichiers, principalement celui des cartes d'identité électroniques puisque là, comme l'a dit un député de la droite populaire plutôt populiste, ce sera le fichier des honnêtes gens. Cela veut dire que 60 millions de français vont être fichés par la carte d'identité électronique, qui deviendra obligatoire, et interconnectée avec la vidéosurveillance, on pourra reconnaître n'importe qui, n'importe où, à n'importe quel moment.

Après la surveillance par caméra, il y a le traçage puis le fichage.

Le traçage, c'est, entre autres, la RFID (radio frequency identification), nouvelle étiquette qui est un micro processeur avec une antenne. C'est votre Passe Navigo qui comporte une RFID dans la mémoire de laquelle est stocké un certain nombre d'informations vous concernant.

Actuellement, la RATP est capable de tracer tous vos voyages pendant 48h : on sait à quel moment vous êtes entré, à quelle station. La RATP dit qu'elle supprime toutes ces informations toutes les 48h, j'en accepte l'augure, mais pendant 48h, vous êtes tracé par les ordinateurs de la RATP.

C'est la même chose avec le passeport biométrique. Il comporte aussi une RFID dans laquelle vous avez une image de face et de profil. Là, on est chez Bertillon pour qui l'oreille est ce qui différencie l'ensemble des individus. Les anglais pensaient que c'était les empreintes digitales, je pense qu'ils ont plutôt raison, mais chez nous, cela a été l'oreille à ce moment-là.

En plus de la photo numérisée de face et de profil, il y a 8 empreintes digitales, le Conseil d'État vient de retoquer la loi, ce ne sera bientôt plus que 2 empreintes digitales comme le préconisait la Commission Européenne.

Les RFID vont être présentes sur l'ensemble des produits de grande consommation à la place du code-barre, ce qui permettra d'identifier chaque produit. Dans quelques mois, vous irez faire vos courses au supermarché et vous n'aurez plus besoin d'enlever les produits de votre caddie puisque votre facture sera éditée directement grâce à l'ensemble des RFID. On supprimera à l'occasion 260 à 300 000 postes de caissières.

On arrive maintenant au fichage, composé de 3 grandes familles :

La 1ère famille est celle des fichiers policiers.

Alain Bauer disait en 2006 qu'il y avait 36 fichiers. Nous pensons aujourd'hui qu'il y en a 70 à 80, mais comme il s'en crée 1 environ tous les mois, on ne sait même plus où on en est.

Il y a des fichiers partout, pour n'importe quoi, redondants.

Pour vous donner quelques exemples de fichiers de police, parmi ceux qui ont défrayé la chronique, il y a le STIC (Système de Traitement des Infractions Constatées) qui comporte 36 millions d'identités et dont la CNIL dit qu'il y a environ 50% d'erreurs.

Sur ces 36 millions, vous avez uniquement 6 millions d'individus justiciables, ce qui ne veut pas dire qu'ils soient coupables.

Vous avez son « cousin », le JUDEX (système judiciaire de documentation et d'exploitation) qui va être rapproché du STIC et qui comporte 8 millions d'identités.

Plus de la moitié de la population française est fichée. Si vous enlevez les enfants, c'est beaucoup plus d'adultes.

Un autre fichier : le FNAEG (Fichier National Automatisé des Empreintes Génétiques) dans lequel on récupère une partie de la chaîne ADN à partir de la salive des personnes.

À sa création, ce fichier comportait environ 1500 noms et était destiné à fichier les délinquants et criminels sexuels. Petit à petit, de loi en loi et de décret en décret, il s'est transformé, sans véritablement de démocratie, un peu en catimini.

Aujourd'hui, presque tous les délits permettent à la gendarmerie ou aux forces de police de collecter la salive de façon à déterminer l'ADN et à l'inscrire dans un méga fichier. Aux dernières nouvelles, on a pratiquement 2 millions de personnes ainsi fichées dont la plupart n'a rien fait de répréhensible.

Vous êtes mis en garde à vue parce que les fonctionnaires de police considèrent que vous avez peut-être été l'instigateur d'un trouble, on collectera votre ADN. Si vous vous y opposez, vous êtes passible d'une peine de prison d'1 an et d'une amende de 15000 euros.

Vous avez un 3^{ème} fichier, la caricature de cette société de surveillance dans laquelle on est, il s'appelait EDVIGE.

On a bien entendu réussi par le biais d'internet entre autres à faire faire marche arrière au pouvoir, mais seulement à la marge. Les informations qui concernaient les particularismes sexuels et la santé ont été supprimées, mais tout le reste a été conservé.

C'est la technique du pouvoir actuel : il essaie d'avancer de 10 pas, il se fait légèrement retoquer, il recule de 5, mais il a quand même avancé de 5.

Je pense que tout cela est complètement fabriqué, étudié, voulu pour pouvoir dire qu'on a fait marche arrière.

Il y a aussi la LOPSSI2, la Loi d'Orientation et de Programmation de la Performance de la Sécurité Intérieure. J'aime beaucoup le terme de PERFORMANCE, il confirme tout à fait là où on en est : dans une société de profit où il faut absolument que rien ne coûte et tout rapporte. Comme si on pouvait faire de la performance quand on est agent de la circulation.

Cette loi, véritable fourre-tout permet d'interconnecter un certain nombre de fichiers pour réaliser des analyses sérielles, essayer de déterminer le potentiel de dangerosité des individus.

BASE élèves et le livret de compétences électronique sont dans la même stratégie.

La 2^{ème} famille est celle des fichiers marchands de l'ordre de 3 à 4 millions en France. Ils sont théoriquement sous la responsabilité de contrôle de la CNIL, mais cette commission n'est forte que de 130 employés dont beaucoup d'administratifs, vous imaginez donc que pour contrôler ces millions de fichiers, c'est quasiment mission impossible.

Cela veut dire que tous ces fichiers marchands ne sont pas contrôlés, sauf de temps à autre si les citoyens s'en saisissent comme on l'a vu chez Decathlon où il y avait des informations intrusives telles que : « a une sale gueule, on peut rien lui confier ». De plus, ces fichiers représentent une manne financière extrêmement importante parce qu'ils passent de mains en mains, sont vendus sous le manteau, comme les fichiers de la poste...

La 3^{ème} famille est celle des fichiers administratifs qui peuvent être encore déclinés en famille : les fichiers de banque, des impôts, de la sécurité sociale, des allocations familiales, des caisses de retraite, de l'éducation nationale, de la santé...

On évalue actuellement environ 500 grands fichiers administratifs.

On a découvert récemment un fichier qui s'appelait COPHRA, fichier de la région PACA qui concernait l'ensemble des personnes bénéficiant d'un hébergement social et dans lequel on trouvait des informations d'une intrusion totale. On voulait par exemple savoir quel était leur parcours depuis longtemps, si les jeunes filles étaient enceintes, si les personnes venaient d'un centre de désintoxication, etc.

Notre ami parlait tout à l'heure du secret professionnel. Il se trouve que par ma profession, j'ai été responsable pendant longtemps, et j'y suis toujours un peu, d'établissements sociaux et médico-sociaux d'handicapés mentaux et de malades mentaux.

Comment voulez-vous faire votre travail aujourd'hui si vous devez remplir des fichiers en rapport avec des personnes en difficulté ?

Cela me semble totalement impossible, peut-être parce qu'il faut avoir fait l'ENA, l'école nationale des autistes, pour ne pas comprendre que dans ces conditions, il y a une relation particulière entre 2 individus et qu'elle ne peut pas être du domaine du papier et du fichier informatique, cela me semble tomber sous le sens.

Ce n'est pas le cas pour eux, même les psychiatres sont maintenant obligés de dire qu'ils vont passer 20 minutes avec tel patient.

C'est du domaine du non-sens et je ne comprends plus du tout comment ça se passe.

Il faut qu'il y ait des réactions énergiques et qui soient très fermes par rapport au pouvoir qui, ou bien n'a pas compris, ou bien on nous prend vraiment pour des imbéciles.

Avant de vous parler, j'ai fait une liste ce matin, il y a des fichiers qui me gênent vraiment, ce sont ceux de l'éducation nationale.

Pour en revenir au fichier des enfants de 5 ans : « rien à signaler », « à risque », « à haut risque », il va bien falloir qu'ils mettent cela quelque part. Je ne pense pas qu'on le mentionnera sur une fiche papier, mais qu'on l'informatisera dans un fichier qui viendra enrichir BASE élèves qui enrichira SCONET, le fichier des collègues.

Sur ce coup-là, on s'est fait avoir, on a laissé faire il y a une dizaine d'années, on a mis le doigt dans l'engrenage et on s'est un peu laissé enfumer sans s'en rendre compte.

Vous allez avoir un fichier de l'école maternelle, puis du primaire, et des collèges, et des lycées, et des Facs et, pour terminer, vous aurez le livret de compétences électronique, immense fichier, qui suivra les individus toute leur vie et qui est demandé par le syndicat européen des industriels. Ils sont plus malins que les citoyens, ils ont des syndicats européens.

Je ne dis pas cela pour vous qui êtes syndiqués, mais il faut réfléchir. Nous devrions peut-être aller un peu au-delà de nos particularismes nationaux. Si on veut combattre les gens en face de nous, on doit être à une échelle beaucoup plus importante. Il faudrait faire des syndicats de salariés très puissants.

Le livret de compétences est une demande européenne, les industriels considèrent que les gens vont se déplacer faute de travail, mais pour arriver à avoir quelque chose qui soit linéaire, uniforme, qu'on se rende compte de la possibilité de travail de tout à chacun, on aura ce livret.

Quand vous vous présenterez chez un patron, il vous demandera votre livret de compétences.

En fonction de ce qu'il y aura dedans, et c'est une vraie encyclopédie, il y a 7 ou 8 critères dont 5 sont du ressort de l'éducation nationale et 3 qui n'ont rien à voir : la socialisation (cet enfant ou cet adolescent va t'il dans des clubs sportifs, comment s'y comporte t'il, va t'il au catéchisme... ?).

Une espèce d'étude de personnalité permettra éventuellement, si on croit à tout cela, de vous coller à un endroit où vous resterez jusqu'à votre retraite, si vous l'avez un jour puisque bientôt, on aura plus de retraite du tout.

On va donc pouvoir harmoniser, dans l'intérêt du patronat, l'ensemble du recrutement contre les individus.

Tous ces éléments de fichage, d'informations passent au travers de bases de données qui commencent à devenir européennes.

Une des dernières fois où je suis intervenu pour l'INSEE, on y a parlé de d'ELFE (Etude Longitudinale Française depuis l'Enfance) dont l'objectif est d'étudier 20 000 enfants nés en 2011, d'avant la naissance, dans le ventre de la mère jusqu'à l'âge de 20 ans, leur développement et tous les éléments qui caractérisent leur vie : la façon dont ils vivent, s'ils sont en crèche, chez leur

grand-mère, une partie de leur séquence ADN... avec l'intervention de sociologues, de biologistes, de psychiatres.

C'est une étude énorme dans laquelle tout est confondu et qui permettra à mon avis dans 20 ans de déterminer des particularismes précis d'individus qui resteront uniformes.

Voilà la société dans laquelle nous sommes en train de nous plonger.

L'uniformisation de cette société au travers de critères qui sont informatiques, définis par la machine (comme la vidéo surveillance et le comportementalisme avec les logiciels).

Par rapport aux fichiers de police, on dit que les policiers connaissent tout de nous, ce n'est pas vrai. Ils connaissent beaucoup moins de choses que les banquiers par exemple.

Si vous demandez un prêt à votre banquier, il va vous dire que vous commencez à être un peu âgé et qu'il faudrait aller voir le médecin pour une prise de sang, un électrocardiogramme puis il récupérera un certain nombre d'informations concernant votre santé.

À la suite des lois qui ont été votées il y a une vingtaine d'années et des banques qui ont été privatisées, ces fichiers sont interconnectés avec la banque de France. Il y a donc interconnexion entre les fichiers privés des banques et le fichier public de la banque de France, ce qui est théoriquement interdit.

2 autres fichiers font beaucoup débat : le fichier pharmaceutique et le DMP (dossier médical personnalisé) dans lequel vous avez un certain nombre d'informations particulièrement personnelles.

On retombe encore une fois dans ce que vous disiez tout à l'heure sur le secret professionnel.

On nous dit qu'il y a des possibilités d'empêcher un certain nombre de personnes d'y accéder, mais lorsque vous allez dans un laboratoire d'analyses pour faire une prise de sang, ce n'est pas le praticien qui vous reçoit, mais une secrétaire qui n'est pas assujettie au secret professionnel.

Elle est susceptible de lire l'ensemble des informations qui sont sur votre dossier médical partagé alors qu'elle n'a pas la déontologie du secret médical.

Nous sommes dans des anomalies, des systèmes qui sont viciés, pernicieux et qui ne devraient pas exister.

Pour le fichier pharmaceutique, on nous dit que c'est pour éviter le mélange des médicaments ou la surmédicalisation, sauf que la base de données de ce fichier est gérée par le privé. Il y a donc des possibilités d'aller vers les sociétés d'assurance. AXA par exemple, qui vend de la mutuelle, de l'assurance, est aussi capable de connaître vos informations médicales et peut vous dire que votre prime va augmenter par qu'elle a vu que vous preniez beaucoup de médicaments contre le diabète.

J'ai essayé d'être le plus large possible pour essayer de vous donner une vision un peu globale de l'ensemble du fichage et de la société de surveillance généralisée dans laquelle nous sommes en train d'aller à grands pas si nous n'y sommes pas déjà.

Michel BORG :

Je suis un camarade du syndicat SUD, je trouve cette initiative très intéressante. Je voudrais évoquer l'aspect du contrôle social qui peut être parfois gravissime. On l'identifie facilement, on peut se révolter, intervenir et éviter des choses terribles ; on est parfois dans des situations qui peuvent être banalisées, et là, ça devient encore plus dangereux. Je vais donner un exemple : dans le conseil général de la Seine-Saint-Denis, qui se veut être une collectivité éthique, on a vu récemment au niveau du service des crèches, que lorsqu'une famille veut inscrire son enfant en crèche, les directrices de crèche peuvent consulter CAFPRO, le fichier de la CAF.

Nous sommes intervenus pour contester cette utilisation et la réponse que nous a faite l'employeur est que c'est dans l'intérêt des parents, pour leur éviter de produire une montagne de documents. Ce que l'on constate en réalité, c'est que ces documents tels que l'avis d'imposition, l'attestation CAF continuent à être demandés aux parents. Ce n'est donc pas pour faciliter les démarches. Ce qu'il y a derrière, c'est que nous ne faisons pas confiance aux parents parce que ce sont potentiellement des fraudeurs, surtout lorsqu'ils habitent en Seine-Saint-Denis. Les documents qu'ils produisent sont nécessairement des faux, il faut donc en contrôler la véracité.

Le responsable des crèches ne veut d'ailleurs pas reconnaître cet usage de contrôle social où nous sommes là aussi dans cet aspect de domination.

Il nous a été répondu que les parents pouvaient refuser la consultation de CAFPRO mais ils auront peur que l'on ne prenne pas leur enfant en crèche, ils vont donc signer en mettant la croix dans la bonne case pour autoriser la consultation de leur dossier sur CAFPRO.

Une intervenante :

Je suis parente de jumeaux et ce qui a été demandé en crèche c'était si les enfants étaient issus d'une fécondation in vitro. Je ne vois pas pourquoi les crèches demandent cela aux parents. C'est pourtant la question posée systématiquement par les crèches départementales, par le directeur et le pédiatre, c'est inadmissible.

Jean-Claude VITRAN :

Oui totalement, il ne faut pas vous laisser faire, il ne faut pas répondre.

Marianne LANGLET, journaliste à Lien social :

Je voulais savoir quel était le droit des personnes à refuser d'être inscrites dans ces fichiers. Si on prend un exemple de parent d'élève, quel droit peut-on invoquer pour refuser que nos enfants ne soient pas dans le fichier BASE élèves ?

Jean-Claude VITRAN :

Vous avez théoriquement plusieurs droits. La loi de 1978 vous donne un droit d'accès, de rectification, d'opposition.

En ce qui concerne BASE élèves, le Conseil d'État est revenu sur le sujet par rapport au projet initial en disant qu'il fallait effectivement que les parents puissent faire valoir leur droit d'opposition. Si vous arrivez à savoir exactement ce qu'est le droit d'opposition, je vous donnerai beaucoup d'argent, parce que plein de parents se sont dit qu'ils avaient ce droit, mais le fait de ne pas vouloir par déontologie personnelle, par éthique que les enfants soient fichés, n'est pas une raison suffisante pour faire appel à son droit d'opposition.

Cela veut dire qu'il n'y a pas de droit d'opposition véritable. Il existe dans les textes, mais on ne peut pas l'exercer. L'État dans sa toute-puissance dit que c'est comme cela et que ce n'est pas autrement.

C'est pour cela que je reviens toujours sur cette notion de démocratie.

Il y a une loi générale qui s'appelle la loi de simplification du droit qui est une loi fourre-tout comme toutes les lois que l'on fait actuellement et on voudrait faire en sorte d'autoriser un certain nombre d'informations qui nous concernent à circuler dans les administrations, mais ce n'est pas encore complètement terminé. C'est une loi très dangereuse qui permet l'interconnexion.

Une intervenante :

Je travaille au conseil général, j'ai d'abord travaillé en crèche et je suis maintenant au service du recrutement.

J'avais une remarque concernant le traçage. Dans le cadre des journées du patrimoine, je suis allée en Bretagne et j'ai visité un phare et on nous a montré fièrement que dans le temps on surveillait ce qui se passait au large. Maintenant, on a des logiciels et on sait quels sont les bateaux qui passent dans les eaux territoriales françaises, leur numéro d'immatriculation, l'heure à laquelle ils sont passés...

Là où je rejoins les questions qui ont été posées par des personnes ayant des enfants, c'est quelle stratégie adopter dans notre travail au quotidien ?

Quand j'étais en crèche par exemple, on a beaucoup réfléchi à l'autonomie, sur comment faire pour considérer le bébé comme une personne, le lien avec les parents...et on s'aperçoit que toutes les études de psychologues, de sociologues sont récupérées, déformées, rentrées dans des bases de données alors qu'au départ, le but des gens qui travaillaient sur le terrain n'était pas celui-ci.

C'était au contraire approfondir la réflexion autour de la maternité, de l'accueil de l'enfant...

Maintenant, dans le service de recrutement où je travaille, on est en train de réfléchir à une réorganisation de la direction du personnel et il faut savoir que le projet, c'est quand même un fichage des agents avec des fiches d'évaluation qui remplaceront la notation administrative. Il faut vraiment être vigilant.

Comment travailler dans ce service pour élaborer des stratégies, pour donner des arguments aux personnes qui sont des administratives, qui ne sont pas issues du social et qui me disent que pour travailler, on est bien obligé, il faut suivre le personnel ?

On pense mettre en place un logiciel santé et un fichier qui pourra suivre les agents pour élaborer des propositions de mobilité interne.

Tout cela part d'un principe de respect du parcours des agents pour leur proposer des postes qui les intéresseraient davantage, mais au bout du compte, le résultat risque d'être tout le contraire.

Une intervenante :

Je travaille aussi au conseil général du 93 comme assistante sociale du personnel.

J'ai une question pour Jean-Claude VITRAN.

La collègue qui s'est exprimée précédemment relatait la mise en place de ce logiciel santé.

La LDH a-t-elle eu vent ou a-t-elle analysé ce que pouvait être ce logiciel ?

Il nous a été présenté comme relevant de la loi sur les services de santé au travail.

Ce logiciel va prendre en compte les données médicales, les risques psychosociaux et les risques professionnels pour l'établissement du document unique.

Chacun des acteurs à son propre mot de passe et une étanchéité existe entre ces différents modules. Il nous est présenté comme présentant toutes les garanties de protection, mais il n'empêche que je reste interrogative.

Par ailleurs, ce qui m'inquiète, c'est qu'il est demandé aux assistantes sociales des items qui n'ont pas ou peu de lien avec la santé au travail. De plus, ces données nominatives ressortiraient de façon anonymées pour alimenter le plan annuel de performance

N'y a-t-il pas là un risque de connexion avec d'autres fichiers ?

Jean-Claude VITRAN :

Nous n'avons pas réfléchi au logiciel santé, mais je vous propose d'en discuter tout à l'heure. Cela rejoint totalement notre souci : évaluation, performance, RFID...On nous vend cela comme de la commodité, du confort.

Ça va vous simplifier la vie, mais c'est ce que je vous disais, c'est de l'endormissement.

J'appelle cela la société Lexomil : on est en train de mettre en place une société où tout le monde pourra dormir tranquille et ce sera une oligarchie de voyous qui est au pouvoir qui pourra prendre les décisions. Il ne faut pas se laisser faire.

Je suis un peu provocateur, mais en même temps, je crois avoir raison. Il faut que nous soyons vigilants.

Quand on nous donne de la commodité ou du confort, ayons l'esprit critique, voyons ce qu'il y a derrière.

La RFID, qui nous est vendue comme commodité, confort, aura des informations qui permettront de régler automatiquement sa machine à laver ; c'est à dire et c'est le cas aux États-Unis, qu'elle pourra s'auto-programmer avec les RFID qui seront sur les vêtements.

Si vous mettez un vêtement dont la température de lavage est à 40° et que vous programmez votre machine pour un lavage à 60°, elle vous dira qu'elle ne peut pas marcher.

Est-ce véritablement cette société-là vers laquelle nous voulons aller ?

Nous, nous disons que la technologie doit être au service des hommes et pas l'homme au service de la technologie.

C'est cela le vrai problème, il ne faut pas aliéner nos libertés simplement parce que l'on veut vivre dans une société «en lévitation», dans laquelle on n'aurait pas de problèmes.

Les hommes doivent prendre leurs responsabilités et être actifs, pro-actifs de la société.

Rémy ADELL :

On va davantage se centrer maintenant sur ce qu'il se passe dans les services sociaux puisque des collègues du conseil général du 93 vont intervenir en commençant par des saynètes, elles développeront ensuite leur propos puis une collègue assistante sociale de l'Essonne parlera de ce qu'il s'est passé dans son propre conseil général.

Muriel BOMBARDI, assistante sociale au CG 93, syndiquée FSU :

On va commencer par 3 saynètes, c'est la compagnie NAJE (Nous n'abandonnerons jamais l'espoir) qui nous en a donné l'idée, et d'ailleurs, on vous a mis dans la pochette une proposition de NAJE pour travailler plusieurs week-ends sur le démantèlement des services publics. C'est ouvert, on espère vous y voir nombreux. En tout cas, on sera quelques-unes à y aller.

On vous demande toute votre indulgence parce que nous sommes totalement amatrices.

Ont participé à l'élaboration de ces saynètes : keltoum BRAHNA, Else DUPONT, Saliha MANADI et moi-même⁶.

La 1^{ère} scène : Catherine, victime de violences conjugales, rencontre Marie-Chantal, assistante sociale.

Des données personnelles concernant Catherine ont déjà été enregistrées 1 mois avant lorsqu'elle s'est présentée pour la 1^{ère} fois au service social.

Catherine : « Bonjour, je viens vous voir parce que j'ai un problème »

Marie-Chantal : « Attendez, je me connecte. Je suis désolée, d'habitude je rentre les données informatiques après les entretiens, mais là, j'ai beaucoup de retard dans mes saisies.

Alors, vous êtes Catherine DURAN, mariée, 2 enfants.

Ah, votre mari est salarié, où travaille-t-il ? »

- au Conseil général

- ah, attendez, il faut que je clique

Je vois que vous avez un enfant de 24 ans, non scolarisé, non salarié : a-t-il un projet ?

⁶ Ces saynètes ont été filmées et peuvent être téléchargées sur Internet en utilisant le lien suivant :

www.megaupload.com/?d=6OBQC7TU

Il faut d'abord attendre 59 secondes environ avant de cliquer sur "téléchargement régulier". L'opération sera un peu lente, d'autant plus que le fichier est assez lourd (388.7 M).

- c'est-à-dire, que voulez-vous savoir ?

- Pff, bon passons, je clique non.

Pouvez-vous me dire quelle est votre problématique ?

- Je viens vous voir parce que je n'arrive plus à payer le loyer, mais aussi...

- Bon, revenez mardi avec vos justificatifs de charges et de ressources et on remplira ensemble l'imprimé 999 pour une demande d'aide financière.

- Au revoir madame la saisisseuse social (dit Catherine en retirant ses lunettes)

- non, je suis assistante sociale (Marie-Chantal ne remarque pas l'œil au beurre noir de Catherine)

En quittant le bureau, Valérie pense à voix haute : oui, j'ai un problème de loyer, mais c'est pas ça mon souci, j'ai pas pu lui dire que Patrice me tape dessus et joue au PMU.

2^{ème} scène : 3 AS, Marie-Chantal, Valérie (arrivée sur le département récemment) et Fatima, sont dans leur bureau, en train de remplir les statistiques annuelles sur les usagers.

Ces grilles sont divisées en 3 parties : profil du ménage (63 cases), problématiques (79 cases) et interventions (90 cases), soit 232 cases au total !!!.

Valérie : « Dites-moi les filles, je peux vous demander un truc ? C'est quoi ces statistiques avec 10 000 items à cocher ? »

Marie-Chantal : Bah quoi, c'est pour montrer tout ce qu'on fait !

C'est utile pour nous parce que si la direction voit qu'on travaille beaucoup, on pourra peut-être récupérer des postes. Ça permettra de répartir E-QUI-TA-BLEMENT la charge de travail !

Valérie : Cela veut-il dire que notre travail est mesurable ?

Si oui, comment ? En calculant le nombre d'usagers, de problématiques et d'interventions par AS pour en faire une moyenne et redispacher les familles comme de vulgaires dossiers ?

Fatima : Je ne te parle pas de la concurrence que cela risque d'induire entre les services et entre les AS elles-mêmes !

Et surtout à terme ça risque de modifier profondément nos pratiques: on ne ferait que des actions quantifiables au détriment de la construction d'une relation de confiance dans le temps.

Marie-Chantal : bah, j'suis désolée mais je trouve normal de rendre des comptes à notre employeur et puis ces stats sont là aussi pour améliorer le service rendu aux usagers en connaissant bien leurs problématiques pour agir au plus près de leurs besoins.

Fatima : Attends, si tu veux vraiment faire une politique sociale adaptée aux besoins des personnes, tu construis une enquête avec un sociologue et tu prends un échantillonnage de personnes reçues.

Et si la direction veut vraiment savoir ce qu'on fait, on peut lui présenter des situations de familles qu'on reçoit !

Valérie: Tout à fait d'accord et puis quand même, je vois qu'on doit cocher si une personne du ménage travaille au CG ! Ça veut dire qu'on fiche aussi nos collègues ? Quel est l'intérêt de

collecter ce type de données ? Quel intérêt de savoir que les gens que je reçois sont français, européens ou non-communautaires ?

Et puis « travail précaire », ça veut dire quoi ?

Marie-Chantal : Bah, c'est quelqu'un qui ne travaille pas beaucoup !

Valérie : Pour moi, c'est quelqu'un qui est intérimaire, donc ce type d'items peut être interprété de pleins de façons.

Et puis, regarde, dans la rubrique « santé » il y a « problèmes de santé psychique », mais on n'est pas médecins !

Marie-Chantal : Non, mais attends, ça se voit quand même quelqu'un qui ne va pas bien ou qui n'est pas net !

Fatima : il y a un autre problème : les dossiers sont informatisés, avec les comptes-rendus d'entretiens que nous faisons sur les familles. Tu trouves ça normal ?

Marie-Chantal : Le dossier social, il ne t'appartient pas, qu'est-ce que tu crois !

Et puis je te signale que la loi autorise le partage de l'information entre différents professionnels.

Fatima : Tu penses donc que le partage d'information c'est permettre que tout le monde dans le service y ait accès y compris des personnes de la direction centrale, bonjour le secret professionnel !

3^{ème} scène : 2h plus tard, Vanessa, la responsable du service, heu pardon la manager, passe dans leur bureau.

Vanessa : Alors Mesdames, les stats, ça avance ? Pas de difficultés particulières ?

Vous savez qu'il ne vous reste qu'un jour pour les boucler !

Fatima : Eh bien justement, on en a discuté, ça nous pose un vrai problème à Valérie et à moi-même. Les syndicats ont d'ailleurs appelé au boycott des stats et on va peut-être suivre le mouvement.

Vanessa : Les syndicats s'imaginent que la direction générale veut fliquer la population, c'est n'importe quoi ! Ces stats sont réalisées par notre service pour le RAP : le rapport annuel de performance, afin de rendre lisible notre action. C'est aussi un moyen de montrer l'augmentation de la charge de travail et de revendiquer des postes.

Valérie : des postes d'accord, mais de quel ordre ? Secrétaires, AS ou cadres, ce n'est pas la même chose. Peut-être le CG envisage t'il aussi de recruter des experts en tout genre comme le coach qu'il a embauché y'a 2 ans et qui a été rebaptisé « développeur en compétences managériales » !

Fatima : Ah oui, c'était trop fort l'histoire du coach ! D'ailleurs puisque vous parlez de performance, vous pourriez nous dire Vanessa, ce qu'est la performance pour un service public en général et un service social en particulier ?

Nous sommes d'accord pour rendre compte de notre travail, mais alors en exposant par exemple de façon anonyme le suivi de familles pour expliquer notre accompagnement. Et puis plein de questions ont été soulevées sur l'informatisation, on n'a pas de réponse !

Vanessa : Valérie, vous êtes arrivée récemment, mais sachez que pour l'informatisation, il y a eu 349 réunions avec le service social départemental et aucune AS n'a jamais rien trouvé à redire sur l'informatisation, à l'exception des lenteurs du système, alors ça va !.

Fatima : Et parmi ces 349 réunions qui ont eu lieu selon vous, combien ont abordé la question du secret professionnel, ont apporté un éclairage sur la loi informatique et libertés ?

Valérie : D'ailleurs est-ce que les gens qu'on reçoit savent qu'on enregistre des données sur eux ?

Fatima : Oui et le minimum ce serait qu'une info soit affichée dans la salle d'attente !

Marie-Chantal : Pfff, de toute façon, y'en a plein qui ne savent pas lire et les autres, ils s'en fichent. Je te rappelle ce que notre directrice a dit : « Les assistantes sociales doivent évoluer dans leur travail parce qu'aujourd'hui, les gens consomment du service social. »

Vanessa (un peu excédée) : je vous informe que si vous ne remplissez pas ces statistiques, vous serez en refus de tâche.

Valérie, vous êtes contractuelle, n'est-ce pas ? Attention à ce que vous faites si vous voulez voir votre contrat renouvelé !

Quant à vous, Fatima, vous avez passé le concours de conseillère socio-éducative. Si vous voulez postuler pour un poste à responsabilité, attention de ne pas vous griller !

Muriel BOMBARDI et Else DUPONT, assistante sociale au CG 93 et syndiquée SUD :

Après cette petite introduction, on va vous planter le décor. Le département de la Seine-Saint-Denis comprend 40 communes. Les circonscriptions de service social, présentes sur 32 villes sont départementales ou rattachées à une mairie conventionnée avec le Département.

À ce jour, 10 circonscriptions sont complètement informatisées.

Nous allons vous parler du recueil des données sur les personnes reçues au service social, recueil qui n'a cessé de se densifier au fil des ans.

À la grille à remplir pour chaque usager a été ajoutée une « enquête population 2010 ». Ces grilles, dans lesquelles tout un tas de problématiques et d'interventions sont listées, servent à réaliser des statistiques annuelles.

Elles sont remplies par les services sociaux sur support papier, mais avec un numéro de dossier, en début d'année, pour l'activité des 12 mois écoulés, sauf pour les 10 circonscriptions informatisées : les données sont saisies tout au long de l'année, les AS ont néanmoins dû renseigner les questions liées à l'enquête population.

Je voulais rebondir sur ce qu'a dit Jean-Claude VITRAN : c'est vrai que l'informatisation a été présentée comme un gain de temps et un outil facilitant le travail.

Pour vous expliquer ce qui nous a amenées à boycotter les stats, il nous semble important de vous préciser que depuis janvier 2010, les collègues du service social se réunissent régulièrement sur des heures d'informations syndicales avec SUD et la FSU autour des nombreuses difficultés rencontrées (manque de moyens et de personnels, perte de sens du métier, augmentation de la charge de travail...).

Fin 2010, un appel au boycott des statistiques a été lancé par les syndicats, le moyen pour nous d'être entendues sur nos revendications.

20 circonscriptions sur 32 ont suivi le boycott.

La FSU et SUD ont adressé en janvier 2011, une lettre ouverte au Président du conseil général dans laquelle nous demandions, entre autres, si le public était informé du recueil de données, si le CG avait obtenu l'autorisation de la CNIL sur les items recensés dans « Problèmes SANTE ».

Nous souhaitions également avoir la copie des déclarations faites à la CNIL.

Nous critiquions de nombreux items subjectifs, réducteurs, inexploitable parce que source d'interprétation arbitraire, comme nous avons tenté de vous le montrer dans les saynètes.

Pour les services informatisés, le «dossier social» est consultable par l'ensemble des agents d'une même circonscription (problèmes, interventions et très souvent les comptes-rendus d'entretien), ce qui signifie qu'il n'y a pas d'habilitation personnelle pour accéder à ses propres dossiers.

Suite à notre lettre ouverte de janvier, ce n'est qu'au début du mois de mars 2011 que des documents nous ont été communiqués.

Dans la déclaration que le CG a adressée à la CNIL en 2008, on peut lire que :

« L'expérimentation de l'informatisation du service social départemental s'intègre dans l'objectif de la direction d'améliorer le service rendu aux usagers et les conditions de travail des agents.

Cet objectif se décline ainsi :

- *Améliorer le service rendu aux usagers*
- *simplifier les procédures de gestion de l'action du service menée en faveur des personnes*
- *faciliter la communication interne aux CSS et avec le service social central*
- *améliorer la traçabilité des interventions »*

Je vais m'arrêter 2 minutes sur le terme de « traçabilité » : il désigne la situation où l'on dispose de l'information nécessaire et suffisante pour connaître la composition d'un matériau ou d'un produit tout au long de sa chaîne de production et de distribution, ce qui n'est pas franchement en rapport avec notre sujet...

Toujours en cherchant, je tombe là-dessus : traçabilité administrative :

Face aux fraudes et escroqueries que subissent de nombreux systèmes administratifs essentiellement basés sur le régime de la confiance, les États ont mis en place des services de détection des fraudes, et cetera...

C'est intéressant quand on sait par exemple que les conseils généraux gèrent le RSA.

Les catégories des destinataires sont :

La chef de service du SSD, ses adjoints, la responsable de circonscription, son adjointe, les AS et les secrétaires.

Au vu des documents que le CG nous a fournis, nous avons saisi la CNIL fin mars 2011.

Nous allons vous présenter un certain nombre de remarques et de questionnements que nous avons adressés à la CNIL :

Tout d'abord, il semble que ni les « statistiques papiers », qui doivent être considérées comme un fichier parce que nominatives, ni l'enquête population de 2010 n'aient été déclarées.

De plus, au regard de l'article 22 de la loi informatique et libertés, il nous semble également que le Conseil général aurait dû demander une autorisation pour le recueil de données portant sur la santé et les difficultés sociales des personnes.

Concernant l'informatisation, on a soulevé plusieurs choses :

L'affiche d'information, présente au début de l'informatisation dans les salles d'attente n'était plus affichée dans plusieurs services.

Les usagers ne sont donc pas informés du recueil des données personnelles effectuées et des études statistiques qui en découlent, pas plus que ceux des autres circonscriptions dont les données sont saisies sur des fichiers « papiers ».

En cas de refus d'un usager de voir son dossier informatisé, quelle position adoptera la circonscription ? Ira-t-on jusqu'au refus de le recevoir ?

Enfin, l'origine des données collectées vient de l'utilisateur ou de « tiers ». Il conviendrait alors de préciser de quel tiers il s'agit : un voisin, la mairie... ?

La collecte des données ne serait alors pas loyale et n'aurait pas reçu le consentement de la personne concernée.

Le dossier à remplir comporte l'identité des usagers, et il peut être saisi dans la zone « commentaire » le numéro de Sécurité Sociale, ou CAF ou titre de séjour...(interconnexion possible avec d'autres fichiers).

La déclaration de mai 2008 mentionne une durée de conservation des données de 6 mois et une déclaration modificative de mars 2011 porte la durée de conservation de ces données à 2 ans.

D'après les témoignages de collègues dont les dossiers sont informatisés, la conservation va bien au-delà.

Nous ne savons pas ce que deviennent les données saisies : sont-elles conservées, détruites ou effacées quand une famille déménage sur un autre département ?

Les personnes venues au service social n'ont-elles pas droit à l'oubli ?

Pour revenir sur la durée de conservation, il y a quelque chose d'incohérent d'ailleurs puisqu'au départ les données devaient être conservées pendant 6 mois alors que l'informatisation sert à réaliser des statistiques annuelles.

Sans qu'il ne soit expliqué en quoi cette informatisation va améliorer le service rendu aux usagers et les conditions de travail des agents, l'informatisation représente en réalité une charge de travail supplémentaire au vu de la synthèse de la réunion des services informatisés du 23 juin 2010 dont je vais vous lire quelques extraits :

D'une part, il est relevé « le constat (...) que l'ergonomie du logiciel actuel n'est pas satisfaisante et que le réseau informatique présente également de grandes difficultés de fonctionnement. », « les circonscriptions présentes se plaignent de mauvais fonctionnements, voire d'aggravation de la situation depuis quelque temps (lenteurs, coupures...). »

D'autre part, certains commentaires viennent fonder la crainte de collègues d'un redéploiement des postes : « Pour la RC, l'informatisation est un progrès, notamment pour équilibrer les charges de travail grâce aux statistiques », « Continuer surtout les statistiques (...) elles permettent aussi un bon équilibrage des charges de travail entre AS », « La RC insiste sur l'intérêt des requêtes statistiques ; notamment pour ce qui concerne les charges de travail, ces données permettent une grande transparence. »

Les assistantes sociales redoutent en effet une surveillance purement quantitative de leur travail, une mesure de leur rendement et de leurs résultats quantitatifs, au détriment du qualitatif.

Calculer le nombre de problématiques et d'interventions par service et par AS peut générer de la concurrence et être utilisé pour redéployer des postes. Cela pourrait aboutir à terme à la modification des pratiques professionnelles : abandonner le travail invisible au profit du chiffre conduisant à nous éloigner d'une relation d'aide inestimable et non mesurable.

Les comptes-rendus de l'assistante sociale peuvent contenir des impressions, des hypothèses qui lui appartiennent et qui ne sont pas communicables sans son accord.

De plus, les rendre accessible à tout un service questionne le secret professionnel qui n'est ni une protection, ni un droit du travailleur social, mais une obligation de se taire qui lui est imposée sous peine de sanction pénale.

Or la saisie des comptes-rendus est mentionnée même s'il est précisé « *que cette pratique est contraire aux prescriptions de la note de cadrage diffusée en décembre 2009 (...)* ».

Dans les faits, des collègues nous ont informés que les comptes-rendus continuaient d'être remplis dans le dossier informatique à la convenance de l'assistante sociale dans certaines circonscriptions, mais fortement conseillé dans d'autres.

On peut alors se demander comment faire appliquer cette prescription et d'autres de manière sûre.

La création, modification, lecture des données et du dossier social sont faites par l'ensemble du personnel d'une même CSS. Les agents du service central peuvent y avoir accès sur autorisation de la responsable de circonscription, ce qui nous semble

contraire à ce que CNIL a pourtant écrit dans sa lettre du 27/8/2008 : « *en particulier, il est nécessaire de limiter l'accès aux données de nature médicale ou médico-sociale, couvertes par le secret professionnel, aux seuls personnels jouant un rôle dans l'évaluation ou le suivi du plan d'aide défini au bénéfice des usagers* ».

Comment pouvons-nous encore parler de secret professionnel lorsque tant d'acteurs peuvent consulter les dossiers sociaux des familles, au sein d'une même circonscription ?

Keltoum BRAHNA, assistante sociale au CG 93 :

Je vais prendre le relais toujours pour illustrer ce qui est en train de se jouer, notamment par rapport à l'interprétariat en service social.

Récemment, il vient d'être ajoutée une informatisation des demandes d'interprétariat.

Je vais vous présenter ce que l'on dénonce comme étant des dangers de cette nouvelle informatisation.

Pour commencer, je voudrais juste citer Diderot qui dit : « *Il n'est pas nécessaire d'entendre une langue pour la traduire, puisque l'on ne traduit que pour des gens qui ne l'entendent point* » (Extrait de "Les bijoux indiscrets").

La possibilité d'interprétariat entre totalement dans l'accompagnement médico-social des familles amenées à rencontrer une assistante sociale, un médecin/puéricultrice de PMI ou un éducateur de l'ASE.

À ce titre, les professionnels peuvent demander l'intervention d'un interprète dans la langue de la famille qu'ils reçoivent.

Les entretiens peuvent s'effectuer par téléphone ou sur place.

L'organisme prestataire s'appelle Inter Service Migrant qui est une association non gouvernementale, à but social et non lucratif. Elle a été créée à Paris en 1970 et développe des prestations d'interprétariat en milieu social, de traduction écrite, d'information juridique et d'écrivain public.

Il y a encore quelques années, les interventions d'interprète faisaient l'objet d'un enregistrement papier en interne précisant la date et la durée d'intervention. Cet enregistrement suffisait à comparer avec les factures émises par le prestataire.

En 2010, la direction du service social départemental, au travers de réunions de travail avec les cadres, a décidé de réfléchir aux moyens de limiter l'augmentation des dépenses d'interprétariat. Tout d'abord, l'imprimé de demande d'interprétariat a été modifié pour y recueillir des données types problématiques de la famille, rang et nombre d'entretiens réalisés avec la famille. Selon la direction, ces données étaient recueillies pour « *affiner les informations sur les familles qui nécessitent la présence d'un interprète* » et ainsi réfléchir à des interventions plus globales : alphabétisation, développement du tissu associatif ...

En 2011, cet imprimé est informatisé et « s'enrichit » par la même occasion d'autres informations statistiques dans un menu déroulant :

- langue utilisée,
- nombre d'entretien famille/interprète/A.S.,
- nombre d'usagers par A.S.,
- n° du dossier de la famille,
- problématiques repérées.

Cette informatisation s'accompagne de l'attribution d'une enveloppe de dépense par service et le support informatique fait apparaître à chaque saisie et en temps réel le solde (en rouge) de l'enveloppe.

Entre autres, il est déclaré qu'au bout de 5 entretiens avec un interprète, l'A.S. devra rendre des comptes à sa hiérarchie.

Aux questions d'éthique, de culpabilisation et de pression qu'exerce l'employeur sur les agents, il nous a été répondu qu'il s'agissait d'un « ressenti » et qu'en aucun cas il y aurait un quelconque bouleversement des pratiques professionnelles.

Or, une famille qui ne maîtrise pas le français ne pourra pas attendre le même accompagnement social qu'une famille qui le maîtrise.

Après le contrôle social comme moyen de masquer les causes de la misère, il s'opère un déplacement qui nous impose de gérer les deniers publics : le travail social n'est plus au service de la population, mais de la gestion budgétaire.

Et pour soutenir ce déplacement, les principes « honorables » et récurrents d'équité, d'égalité, de partage, de responsabilisation, de participation sont mis en avant.

La famille devient cliente d'un service, elle n'est plus au centre de notre travail. C'est son coût qui doit devenir la principale préoccupation du travailleur social.

En juin 2011, les assistants sociaux et secrétaires de terrain ont répondu par un appel au boycott du nouvel outil informatique qui devait être testé dans 4 services.

Nous disons:

- laissez-nous (A.S. et secrétaires de services sociaux) nous exprimer sur l'intérêt précieux que représente l'interprétariat dans nos missions de service public. Encore une fois, on nous a volé l'expression. Quand on nous dit que des réunions se sont tenues, c'est vrai, mais c'était avec notre encadrement, mais pas avec les AS et les secrétaires de terrain.
- la responsabilité du professionnel, vis-à-vis des familles qu'il reçoit, c'est de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin de les accompagner dans l'évolution de leur situation,
- prioriser et sélectionner les familles en fonction de leurs origines et de leur capacité de maîtrise du français, ce n'est pas réaffirmer le sens et la place de notre travail en faveur de toutes les familles de Seine Saint Denis,
- c'est une remise en cause de l'article 2 du Code de déontologie des A.S. qui dispose :
« *De la non-discrimination – Dans ses activités, l'A.S. met sa fonction à la disposition des personnes, quels que soient leur race, leur couleur, leur sexe, leur situation, leur nationalité, leur religion, leur opinion politique et quels que soient les sentiments que ces personnes lui*

inspirent ».

2 circonscriptions sur 4 boycottent cette informatisation. Face à cela, on a un employeur qui fait la sourde oreille et compte continuer l'informatisation. Alors je voudrais répondre à notre employeur par une dernière citation : *« Parler plus bas pour se faire mieux écouter d'un public sourd »* (Joubert Joseph).

Nous allons continuer à dire, ils vont continuer à faire la sourde oreille, mais Jean-Claude VITRAN disait ce matin que l'oreille était ce qui différenciait le plus les individus les uns des autres. Je crois que ça nous différencie complètement de notre encadrement et de notre hiérarchie.

Pour finir, je lirai le passage d'un article publié dans la revue itinérante d'enquête et de critique sociale qui s'appelle Z et qui a entièrement consacré son 5ème numéro au travail social. Je vous conseille fortement cette revue, c'est un petit bijou. On a des amis de Z qui sont là et qui ont apporté des exemplaires avec eux.

Dans cette revue il y a plusieurs articles comme *« Comment chiffrer la relation de confiance »*

J'en ai choisi un qui s'appelle *« Autonomie dans le travail social : fabriquer du dehors dans le dedans »* et dans une sous-partie : *« La meilleure évaluation est l'auto-évaluation »*, on peut lire : *« S'il n'y a pas d'état moderne sans la constitution d'une population, celle-ci doit se constituer en tant que population fonctionnelle au système.*

Le système est à entendre comme système économique : système de production, d'échanges et de valorisation de la singularité individuelle qui doit témoigner du désir de valorisation personnelle dans le régime général capitaliste d'échange et d'équivalence.

Mais le capitalisme ne peut pas fonctionner sans des modalités d'évaluation qui lui permettent d'anticiper l'efficacité, la productivité, la disponibilité des sujets économiques.

La première fonction des individus composant la population est celle de « passagers » par lesquels circulent les informations qui alimentent le système.

La prolifération stupéfiante de logiciels pour le recueil d'informations, l'établissement d'indicateurs, la corrélation de variables au sein de n'importe quel dispositif de santé ou de travail social ne laisse plus guère de doutes à ce sujet : les individus, branchés à des réseaux d'information, doivent produire des signes de leur disposition à s'inscrire dans l'économie.

Chaque individu est incité à s'inscrire dans un processus d'auto-observation.

Ce sont les opérations d'auto-production individuelles de liens avec le système (qui doivent se traduire par un travail permanent sur sa capacité à s'adapter, à devenir employable) qui permettent la vérification permanente de l'état du système.

On peut considérer ces opérations d'auto-évaluation comme les nouveaux foyers de la production d'individus autonomes au sein de l'économie. »

Merci

Muriel BOMBARDI :

Juste pour conclure, il y a aussi dans cette revue un article qui nous a beaucoup interpellés et qui s'appelle *« Opération rentabilité – Déambulation d'un consultant à l'hôpital »*.

Ce consultant parle de la mise en place des projets et du diagnostic à l'hôpital. Il décrit comment faire accepter au personnel hospitalier le projet défini essentiellement par d'autres, mais reformulé et traduit en actions dans des termes qui précisément le rende acceptable.

C'est une excellente illustration du NMP, nouveau management public, et j'ose espérer qu'un jour, je n'entendrai plus de syndicalistes parce que cela m'est arrivé, revendiquer un management participatif ou alternatif, mais qu'ils feront au contraire ce travail indispensable de désintoxication

de la langue de bois et apporteront une réflexion sur la manipulation et l'aliénation massives dont nous sommes tous victimes.

Michelle VERRIER FLANDRE, assistante sociale au CG 91, syndicaliste CGT :

Je suis assistante sociale au conseil général de l'Essonne, en polyvalence de secteur et je suis déléguée syndicale CGT.

Nous avons fait face en 2007-2009 à un projet de fichage informatisé des usagers du service social. Nous avons déposé plainte auprès de la CNIL en mai 2009. Il y a eu un contrôle en octobre 2009, la CNIL a fini par nous répondre en nous donnant raison et en incitant fortement le conseil général à réviser un peu ce qu'il avait mis en place.

Tout est parti en 2008 suite au résultat de l'enquête d'un cabinet d'audit sur le service social. Je vais leur faire de la publicité gratuite, il s'agit du cabinet Quiot.

Ce cabinet avait une vision très logistique du travail social avec un flux d'entrée et un flux de sortie des usagers.

Entre les deux, production de travail social, contrôle de cette production par des contremaîtres, enfin des responsables. Il avait aussi prévu la fin de l'intervention dès que l'objectif principal était atteint, tous les petits objectifs à côté, on pouvait s'en passer, il fallait aller vite.

Si on reste dans cette logique de production, il est normal d'avoir un outil de contrôle du travail effectué, et cet outil, c'est l'informatisation du dossier social.

Devant nos protestations, la Direction du CG nous a dit qu'elle n'était pas d'accord avec tout, mais elle a quand même sorti un projet de 40 pages intitulé « Règles d'accueil et d'accompagnement », qui prévoyait bien le fichage des usagers, d'abord sur papier, puis sur informatique.

Nous avons au CG un DAC (dossier administratif centralisé) qui comporte les documents officiels tels que les demandes d'aide financière, les rapports d'enfance en danger....

Il était donc institué un DIS (dossier d'intervention sociale) qui serait archivé dans le dossier administratif, avec les mêmes durées de conservation, c'est à dire 5 ans, voire plus puisque certains de ces dossiers pouvaient être mis aux archives départementales avec une conservation d'une durée de 120 ans.

Dans ce dossier social, les AS devaient noter :

- les difficultés rencontrées par le ménage (problèmes conjugaux, alcoolisme, difficultés parents-enfants, surendettement, situation irrégulière en France...),
- les capacités du ménage à se mobiliser, du point de vue du travailleur social évidemment
- les éléments du plan d'action (consulter un psychiatre, ce qui est parfaitement anodin à écrire, une association de femmes battues, déclarer à la CAF sa situation réelle...)
- Les résultats à atteindre et dans quel délai. On n'a jamais su par qui. Étaient-ce les résultats atteints par le travailleur ou par la famille ?
- Et en bilan à la fin de l'intervention, les « freins et les potentialités des personnes ». Ce qui pourrait donner : « Madame Machin, le frein c'est l'alcoolisme, banal également ».

Cela nous a tout de même un peu gênés en tant que travailleurs sociaux.

Ces informations étaient consultables par tout le service et il était prévu que les responsables pouvaient utiliser les informations dans un but de coordination avec les partenaires (Comité local de prévention de la délinquance, réussite éducative, commissions d'expulsion...).

Ces dossiers pouvaient être saisis par la Police. Nous avons déjà eu des dossiers saisis seulement pour des affaires de vol...

Il était aussi prévu une interconnexion des fichiers, tels que le fichier ASE devant être interrogé pour des dettes de loyer, des courriers signalés... Pour ceux qui ne savent pas ce qu'est un courrier signalé, c'est quand vous écrivez au Président de la République : « j'ai un problème de logement, j'aimerais bien que vous m'en donniez un », et c'est l'assistante sociale qui vous convoque, les gens sont très déçus.

Nous avons donc protesté, demandé des rendez-vous, des réunions, en vain pendant 1 an ; avec en face de nous un refus total de discuter, voire d'entendre, malgré nos arguments.

Le Directeur Général des Services de l'époque nous a même écrit qu'il n'y avait pas besoin de déclarer ce fichier à la CNIL parce que c'était un fichier « papier ».

Nous avons donc déposé plainte à la CNIL en mai 2009.

La Direction a été très surprise de voir débarquer la CNIL, elle pensait que la plainte serait classée sans suite.

Nous avons également sollicité l'ANAS pour un avis qu'elle nous a donné en décembre 2009, que l'on a largement diffusé, aussi bien aux collègues, qu'à la Direction.

Un contrôle a eu lieu en octobre 2009 et nous avons eu la réponse en juillet 2011. Il faut dire qu'à la CNIL, il y a exactement 4 personnes qui s'occupent de tout ce qui est social.

Dans sa réponse, elle dit avoir constaté divers manquements à la loi Informatique et Libertés :

- absence de formalités préalables concernant divers fichiers. La CNIL a découvert des fichiers qui n'avaient pas été déclarés
- présence d'appréciations subjectives et de données relatives à la vie privée des personnes dans le logiciel informatique existant, là où il y a des zones de commentaires libres
- traitement systématique du NIR dans le cadre du DIS
- durée de conservation excessive des données dans plusieurs traitements
- défaut d'information des personnes concernées
- insuffisance des mesures de sécurité et de confidentialité des données traitées manuellement et informatiquement (dossiers papiers et informatiques)

Il y a des services où les dossiers papier archivés sont conservés dans une pièce à proximité de l'entrée du service, la porte ouverte. Les gens n'ont plus qu'à aller se servir.

Le président du conseil général avait été informé par courrier de la CNIL en juin 2010 que des choses n'allaient pas. En juillet, il a décidé que le dossier social ne serait pas informatisé, il a désigné un Correspondant Informatique et Libertés en octobre, puis a précisé en février 2011 un plan d'action pour mettre fin à ces manquements.

Le dossier a donc été clôturé en juillet 2011. Cependant, nous restons très vigilants.

Le plan d'action commence à être mis en place, mais il y a encore des choses qui ne sont pas faites, telles que par exemple le simple fait d'afficher dans les salles d'attente.

Nous attendons toujours que certaines mesures soient mises en application.

Il n'est pas que dit que l'on ne saisisse pas la CNIL de nouveau.

Si vous avez des doutes quant à une informatisation de ce type de dossiers, que pouvez-vous faire, quels arguments employer ?

Il faut commencer par lire la loi Informatique et libertés de 1978, modifiée en août 2004. C'est une loi qui fait 47 pages et elle est écrite en gros, elle est donc facilement lisible.

Un fichier est papier ou informatisé, c'est un ensemble organisé de données sur une personne.

Votre petit classeur avec un répertoire par ordre alphabétique est un fichier, il faut le savoir.

Monsieur VITRAN a donné la définition d'une donnée personnelle tout à l'heure, c'est dans l'article 2 de la loi informatique et libertés : toute information relative à une personne physique

identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou par un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

Un traitement de données, que l'on trouve aussi dans l'article 2, c'est toute opération portant sur les données personnelles : collecte, enregistrement, organisation, conservation, extraction, utilisation, communication, interconnexion, verrouillage, effacement et destruction.

Dans l'article 6, il est indiqué que les données doivent être collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et ne doivent pas être traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités.

Déterminées et explicites, cela veut dire que « pour une meilleure coordination entre services », ce n'est pas franchement explicite, il va falloir donner d'autres explications. Il faut vraiment que l'on comprenne à quoi et à qui va servir ce fichier.

Les données doivent être exactes, adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités.

La CNIL donne des exemples : dans une mairie, il est complètement inutile de mettre dans un fichier la profession des parents pour les enfants qui restent à la cantine.

Si vous le mettez, vous êtes dans les données excessives et non pertinentes pour la finalité du fichier.

Si on a un doute, il faut déjà vérifier s'il y a bien eu déclaration à la CNIL de ce fichier.

Il ne faut pas se contenter de penser comme certains de mes collègues que s'« ils » le mettent en place, c'est qu'« ils » ont pensé à tout.

Il ne faut pas non plus se contenter d'une réponse orale parce que même des directeurs mentent, mais demander à avoir communication de cette déclaration. Le mieux est donc de le faire via une association professionnelle comme l'ANAS, ou un syndicat...afin d'éviter les ennuis personnels. C'est plutôt sain de vouloir se protéger.

Ensuite, il faut distinguer entre ce qui relève d'une déclaration à la CNIL et ce qui relève d'une demande d'autorisation.

Ce qui relève d'une demande d'autorisation, ce sont les données à caractère politique, philosophique (on en a peu dans nos fichiers), la santé et la vie sexuelle. Une dame qui a 4 enfants qui portent tous des noms différents, on peut penser qu'elle a connu 4 hommes peut-être, voire plus.

Ce sont également les données génétiques (on n'en a pas encore), les infractions (exemple : suspension des allocations familiales pour fausse déclaration ou usurpation d'identité), l'exclusion d'un droit, l'interconnexion de fichiers, le numéro de sécurité sociale, la biométrie et les difficultés sociales des personnes qui doivent toujours fait l'objet d'une demande d'autorisation quand elles sont dans un fichier.

S'il n'y a eu que déclaration et non demande d'autorisation, c'est illégal.

Dans l'article 7, il faut le consentement de la personne.

Il faut informer les personnes du responsable du traitement, de la finalité du traitement, du caractère obligatoire ou non des réponses, des conséquences d'un défaut de réponse, des destinataires des données (article 32).

Il faut préserver la sécurité des données, éviter que des tiers non autorisés y aient accès (article 34).

Elles sont conservées pour une durée limitée, c'est-à-dire la durée nécessaire aux finalités du traitement (article 36).

La CNIL indique une durée maximum de 2 ans pour les données sociales des CCAS.

La CNIL peut prononcer un avertissement, mettre en demeure de faire cesser le manquement constaté, retirer l'autorisation, rendre publics les avertissements. S'il n'y a pas mise en conformité, il peut y avoir sanction pécuniaire (150 000 euros au 1^{er} manquement, 300 000 euros en cas de manquement réitéré).

Il y a également les lois sur le secret professionnel et le partage des informations.

Le secret professionnel a comme fondement légal le Code de l'Action Sociale et des Familles.

Article 411 : Les assistants sociaux sont tenus au secret professionnel par profession

Livre IV – Professions et activités d'accueil Titre I – Assistants de service social

Art. L 411 – 3 : Les assistants de service social et les étudiants des écoles se préparant à l'exercice de cette profession sont tenus au secret professionnel dans les conditions et sous les réserves énoncées aux articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal.

Toute personne participant aux missions de l'ASE est tenue au secret professionnel, ainsi que toute personne collaborant au service de la PMI (article 2112-9 du Code de la Santé Publique).

Article 226-13 du Code Pénal : La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende.

C'est la personne qui trahit le secret professionnel qui sera punie. Ce n'est pas le service, on pourra vous dire que « *c'est vous qui avez donné l'information. Nous, même si on vous a poussé à la donner, ne sommes pas responsables.* »

Seule exception au secret professionnel, c'est évidemment la protection de l'Enfance, en signalant aux autorités administratives, médicales ou judiciaires.

L'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :

- à celui qui *informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives* des sévices ou privations dont il a eu connaissance et qui ont été infligés à un mineur de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique ;
- au médecin qui, avec l'accord de la victime porte à la connaissance du procureur de la République les sévices qu'il a constatés dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences sexuelles de toute nature ont été commises.
- aux professionnels de la santé ou de l'action sociale qui informent le préfet et, à Paris, le préfet de police du caractère dangereux pour elles-mêmes ou pour autrui des personnes qui les consultent et dont ils savent qu'elles détiennent une arme ou qu'elles ont manifesté leur intention d'en acquérir une.

Sur quoi porte le secret professionnel :

Il ne s'agit pas seulement des secrets *confiés*, mais aussi de ce qui est *appris, compris, deviné* dans l'exercice de la profession (arrêt de la Cour de cassation, Chambre criminelle 19/12/1885. DP 1886-I, 347). Peu importe que l'information ait été recueillie auprès de l'intéressé ou auprès de tiers (Cassation criminelle 17/05/1973.583).

Le fait que d'autres personnes en aient eu connaissance ne libère pas du secret (Cassation criminelle 16/05/2000, et 22/11/1994).

Le secret par nature concerne les éléments de *la vie privée*, c'est-à-dire ce que la personne ne laisse pas voir à n'importe qui : ce qui concerne sa santé, son histoire, sa vie affective et sexuelle,

sa vie familiale, sa situation de fortune, ses convictions et même parfois son adresse et son numéro de téléphone.

Partage des informations :

On ne peut obliger une personne tenue au secret professionnel à parler. En revanche, le juge d'instruction ou l'officier de police judiciaire, dès l'enquête préliminaire ou de flagrance, peut saisir tout document qui lui paraît nécessaire à la manifestation de la vérité. Ainsi, la police devait s'interdire de tenter de faire parler l'assistante sociale inquiétée à Belfort, mais elle aurait pu exiger de se faire remettre les documents, y compris informatiques. désormais, tout ce qu'on écrit peut être lu : l'écrit échappe toujours à son rédacteur.

Les conditions de partage de l'information entre professionnels :

Selon le Code Pénal, ce sont « les personnes » qui sont dépositaires d'informations à caractère secret, et non les équipes, institutions, établissements ou services.

Article L226-2-2 CASF (loi protection de l'enfance) : *le partage d'informations est une Possibilité, pas une obligation. Et cela à 4 conditions :*

- *participer à la même mission de protection de l'enfance ou lui apporter son concours ;*
- *les objectifs du partage sont d'évaluer une situation individuelle, déterminer et mettre en œuvre des actions de protection et d'aide ;*
- *les informations partagées doivent être strictement limitées à ce qu'implique la mission de protection ;*
- *les représentants légaux de l'enfant doivent être informés préalablement.*

C'est au professionnel lui-même à apprécier dans chaque cas ce qui peut ou doit être communiqué, ce n'est pas à son chef de service.

Article L121-6-2 loi Prévention de la délinquance : *le professionnel doit informer le maire et le Président du Conseil général, non de la nature des difficultés de la famille, mais de la nécessité d'organiser une coordination. C'est le professionnel qui apprécie, et l'obligation n'est pas pénalisée. Les conditions de partage sont les mêmes, sauf l'information préalable des parents.*

Il convient de s'assurer que *les personnes à qui la transmission d'informations est faite sont soumises au secret professionnel* et ont vraiment besoin dans l'intérêt de l'utilisateur (et non du service) de ces informations. Si vous allez raconter la vie d'une famille au chef du cabinet du maire, il faut savoir qu'il n'est pas tenu au secret professionnel.

Comme on le voit, le partage des informations relatives à la vie privée des usagers du service social est très encadré par les lois.

Alors, pourquoi nos Directions insistent-elles tant pour avoir des informations nominatives détaillées alors qu'il y a des possibilités d'avoir des statistiques anonymes si on veut conduire une politique publique ?

Mon hypothèse est que, face à l'augmentation des problèmes sociaux et à leur complexité, on ne sait plus quoi faire, il y a une panique générale. Au lieu de conduire une politique, on fait de la gestion. On a ainsi l'illusion de pouvoir maîtriser quelque chose. Savoir le maximum sur les usagers, savoir enfin ce qui se passe entre l'utilisateur et le travailleur social, dans le secret des bureaux dont le gestionnaire est absent...

On dit que l'information c'est le pouvoir, c'est vrai que les travailleurs sociaux ont le pouvoir d'être informés sur la vie des familles et on nous demande beaucoup de partager.

Nous avons tiré la sonnette d'alarme au CG 91, en tant que syndicalistes et surtout en tant que travailleurs sociaux, en déposant plainte auprès de la CNIL.

Nous sommes prêts à le refaire si besoin. Nous espérons que d'autres, comme nos collègues du 93, vont également tirer cette sonnette d'alarme.

Plus nous serons nombreux à porter plainte de façon efficace et sensée auprès de la CNIL, plus il y aura des décisions et des contrôles, et plus les conseils généraux ou nos autres employeurs iront vers la voie de la sagesse et prendront en compte le travail social au moins au même titre que la gestion.

Je pense que la peur du gendarme, c'est le début de la sagesse parfois.

Rémy ADELL :

Merci à Michelle pour son intervention. Plusieurs collègues viennent de province et de la région parisienne et je pense que cela peut être intéressant de se contacter et de faire le point sur ce qui se fait, notamment dans les conseils généraux.

Se mettre en réseau et communiquer est important.

Une participante :

Merci pour toute cette matinée. C'est vraiment étonnant, et bravo de ce que vous avez réussi à faire. Pour moi il y a encore 2 petites cerises sur le gâteau, tellement petites que pour l'instant on n'en parle pas trop et j'avoue que cela pose question :

- Il y a eu une modification importante de la loi informatique et libertés en 2004, créant la possibilité du "correspondant informatique et liberté".

De ce que j'ai vu, il est en théorie indépendant mais l'existence de ce correspondant permet de se dispenser parfaitement légalement de demandes à la CNIL, comme des autorisations sur les fichiers liés aux difficultés sociales.

Le "correspondant informatique et libertés" est choisi et nommé par l'employeur, ce qui donne à réfléchir sur son indépendance...

J'attire l'attention sur le fait de vérifier si dans l'administration il y a un correspondant CNIL, et ce qu'il fait vraiment...

- Michelle a cité la police ayant saisi des dossiers sur les critères d'"enquêtes préliminaires" et "délits flagrants" et non plus uniquement sur commission dérogatoire du juge puisqu'une loi a élargi les critères d'accès.

Il y a encore aussi une autre loi, et là aussi j'attire votre attention dessus, qui permet qu'il y ait des conventions entre les administrations et la police pour que dans ces mêmes cas, l'accès au dossier informatisé soit direct.

C'est le service informatique ou une autre direction, qui peuvent être chargés de faire le nécessaire et donner l'accès informatique à la police : cela pourrait se faire la nuit, ni vu, ni connu.

Muriel BOMBARDI :

Je voulais juste apporter une petite précision : un CIL a été nommé au CG 93 en juillet ou août, je crois, c'est vrai que l'on va rester très vigilants.

Michelle VERRIER-FLANDRE :

Les CIL doivent théoriquement avoir des connaissances en informatique. La déclaration du correspondant doit être faite par l'employeur auprès de la CNIL.

Si ce correspondant ne fait pas son travail, le fait mal ou laisse passer des choses, on peut le signaler à la CNIL qui peut le destituer de son titre.

En général, ils ne sont pas dédiés qu'à ce travail, notre correspondant est submergé de travail, on sait très bien qu'il ne peut pas jouer son rôle en réalité, on va l'aider un peu.

Un participant :

Merci pour les saynètes qui m'ont beaucoup fait rire et ont évoqué des choses que je peux rencontrer dans mon équipe.

Je travaille à Lille et je voulais vous faire part d'une petite expérience que je vis actuellement, sur le dispositif de la réussite éducative.

Pour ceux qui ne connaissent pas, on travaille en lien avec les établissements scolaires sur observation des enseignants qui repèrent et nous font remonter des difficultés d'apprentissage et de comportement des enfants.

On intervient en mettant en place des aides dans les écoles ou à l'extérieur.

Jusqu'à présent, on est constitué en équipe pluridisciplinaire, il y a à la fois des travailleurs sociaux, des gens de l'Education Nationale et d'autres personnes qui ont signé une charte de déontologie.

Jusqu'à présent les informations s'échangeaient de manière uniquement orale et là, je ne sais quelle mouche a piqué certains de mes collègues, mais un document, jusqu'à présent interne, est en train de circuler entre les mains de l'Education Nationale.

Je ne suis pas encore syndiqué, mais je pense que cela ne devrait pas tarder, je suis en train de me battre par rapport à cela, mais j'avoue que je ne suis pas trop suivi par mon équipe.

Ce document est destiné à la Préfecture, c'est à dire à l'État, notre financeur.

J'essaie d'obtenir du soutien de la part de travailleurs sociaux, psychologues, associations de parents d'élève.

C'est au professionnel d'apprécier ce qui peut être communiqué par le chef de service. Or, on nous dit qu'à partir du moment où la famille en est informée, on peut transmettre.

Tout ce que vous avez dit ce matin me fait écho.

Jean-Paul VITRAN :

En ce qui concerne le problème que vous rencontrez, vous avez une section très forte de la LDH à Lille, qui est à votre disposition. Je peux vous mettre en contact d'autant plus qu'il y a un projet à Lille de Passe Navigo.

Je voulais ajouter par rapport aux correspondants CNIL qu'ils ne sont pas forcément tous informaticiens, on a beaucoup de juristes aussi.

2 points très rapides sur ce qui a été dit tout à l'heure. Dans le préambule de la constitution française, il y a 2 choses qui sont formelles, ce sont la finalité et la proportionnalité. La finalité, c'est pourquoi est faite une loi et la proportionnalité pour simplifier, c'est ne pas utiliser un marteau-piqueur pour casser une noix ou pour tuer une mouche.

En théorie, mais ce n'est plus du tout respecté, c'est pourquoi je reviens encore sur cette histoire de démocratie, une loi ne doit avoir qu'une seule finalité. Dans la LOPSSI qui est un « foutoir », vous avez 146 articles qui parlent de tout.

Si vous prenez toutes les lois faites aujourd'hui, ce sont des lois « auberge espagnole ».

Un participant :

J'ai l'impression que dans les stratégies à développer, si j'ai bien compris vos expériences, vous avez eu comme interlocuteur uniquement la hiérarchie et la direction administrative. Avez-vous aussi interpellé les élus, les groupes politiques de l'assemblée sur ces enjeux ?

Michelle VERRIER-FLANDRE :

Nous avons fait une pétition adressée au Président du conseil général qui nous a fait répondre par l'administration que tout allait bien dans le meilleur des mondes et plus belle la vie...

On a également interpellé chaque conseiller général qu'ils soient de l'opposition départementale ou qu'ils soient de la majorité. Je ne sais plus combien nous avons de conseillers généraux, 2 nous ont répondu, de l'opposition parce qu'évidemment, ils voulaient s'en emparer, nous n'avons pas voulu jouer sur ce terrain-là.

Muriel BOMBARDI :

Nous étions dans un mouvement plus général avec une grève faite le 27 janvier, suite à laquelle il nous a été proposé un calendrier de rencontres dont l'une portait sur les statistiques et l'informatisation.

Lorsqu'on est arrivé en délégation et qu'on a dit en préambule à l'élu et à la direction qu'on avait saisi la CNIL, il nous a été répondu qu'il y avait un problème de méthode et que puisque nous avions saisi le « juge de paix », la discussion s'arrêtait là pour le moment.

Ce que je peux dire d'une façon générale, concernant notre hiérarchie plus directe, c'est que notre action a été très critiquée parce que beaucoup ont participé à la création des statistiques, que c'est pour la bonne cause, qu'il ne s'agit absolument pas de fliquer la population...

Jean-Paul VITRAN :

Il faut être très vigilant, il ne faut absolument pas croire à tout ce que l'on nous dit, la gauche a un discours sécuritaire très proche de la droite sinon plus sécuritaire pour certains socialistes, je pense entre autres à M. Rebsamen, maire de Dijon. Soyez donc extrêmement vigilants. Ce n'est pas parce qu'on pourrait changer de majorité au pouvoir qu'un changement pourrait avoir lieu. Ne croyez surtout pas cela.

Une participante :

Je suis assistante sociale au conseil général du Cher. Au niveau syndical, on avait également alerté sur le questionnaire socio-professionnel joint aux demandes de RSA avec des données personnelles concernant les usagers. Ces données se baladent entre la CAF et les services du conseil général et sont modifiables au bon vouloir du président du CG.

Au niveau syndical, nous avons demandé à ce que des items soient enlevés, le CG du Cher, majorité de gauche, nous a reçus, a écouté nos doléances et cela s'est arrêté là. Je voulais donc savoir s'il y avait des mobilisations d'autres collectivités sur ce point.

Michelle VERRIER-FLANDRE :

Dans l'Essonne, ce sont les travailleurs sociaux qui le remplissent avec les usagers. Comme on était branché sur le dossier social, on a pris comme stratégie que les gens n'avaient aucun problème.

C'est un peu lâche, mais on ne peut pas être sur tous les fronts à la fois.

Une participante :

Je voulais dans un 1^{er} temps féliciter les collègues qui ont fait ces petites saynètes, c'est absolument extraordinaire ce qu'elles ont réussi à montrer en peu de temps : les difficultés du métier, le sens, les préjugés...

Je voulais aussi féliciter toutes les collègues de secteur qui sont présentes et qui se battent. De vous entendre, cela m'interpelle y compris sur des pratiques du CG 93.

Je reviens sur ce logiciel santé qu'il met en place depuis quelques semaines.

Il va effectivement falloir être vigilant puisqu'une collègue vient de me dire que la loi sur le logiciel santé ne s'applique pas aux fonctions publiques territoriales. Cela relève du Code du travail et donc du privé.

Je voulais aussi intervenir, même s'il n'y pas de fichier sur un point qui jusqu'à là ne me semblait pas important.

Au conseil général de la Seine-Saint-Denis, nous faisons des prêts sociaux depuis plusieurs années et anonymés seulement depuis 2007.

Pour l'établissement du prêt, un certain nombre de documents est demandé.

Nous avons demandé qu'ils ne soient pas dans le dossier dans la mesure où l'assistante sociale les avait vérifiés. Or, ces documents sont gardés, nous ignorons où et combien de temps.

Une participante :

Je travaille dans la même direction que Yasmine et je suis d'ailleurs très déçue qu'il n'y ait pas plus de personnes présentes ici qui travaillent à la direction du personnel.

Je voudrais moi aussi remercier nos collègues actrices qui ont bien rendu compte de la réalité de notre travail.

Je voudrais dire que pour le lien entre le politique et le fichage, notre CG faisait aussi appel à des cabinets d'audit avant même notre nouvelle majorité socialiste, du temps de la majorité communiste, il faut quand même le dire.

Maintenant, c'est mieux, nous avons carrément une direction de l'audit interne avec recrutement d'auditeurs.

Il y a 2 directions très importantes qui s'occupent de la modernisation du management en général. Il y a la direction de la stratégie et de l'organisation et la direction de l'audit interne qui sont très impliquées dans les ateliers de management mis à disposition des cadres qui souhaitent se former au management.

Je pense que tous ces fichiers qu'on nous demande de mettre en place et toutes ces données qu'on nous demande de recueillir, c'est pour donner du grain à moudre à ces directions qui ont été créées.

Jean-Paul VITRAN :

Je voudrais simplement rebondir sur ce qu'a dit Agnès à propos de la CNIL et de la modification de la loi en 2004.

La loi du 6 janvier 1978 permet à la CNIL d'avoir un avis conforme, c'est-à-dire que si une loi envisagée par le gouvernement n'était pas conforme à la loi informatique et libertés et aux droits fondamentaux et aux libertés, la CNIL pouvait la censurer.

En 2004, on s'est fait avoir, enfumer. On n'a pas été assez vigilants et maintenant la CNIL a un avis consultatif, c'est-à-dire qu'elle peut toujours dire que la loi ne convient pas, comme elle l'avait fait pour EDVIGE, en disant que c'était une loi liberticide, mais le gouvernement avait malgré tout décidé de la promulguer.

Une participante :

Je voulais que soit abordé un point qui ne l'a pas été, c'est le droit des usagers. J'aurais voulu plus de précisions parce qu'en tant qu'assistante sociale, on peut se battre au sein de l'institution et à travers tout ce que nos collègues font, mais peut-être que donner l'information aux usagers, même collectivement, peut être une piste de défense.

Un participant :

Je représente la revue Z. Je voulais apporter une précision sur ce qui a changé. Il faut rappeler que la CNIL a une possibilité qu'elle n'utilise jamais, c'est-à-dire de transmettre le dossier au parquet dès qu'il y a un délit de constitué et dans le cas de l'Essonne, c'était le cas. Il y avait un manque d'informations, un fichier constitué, une volonté de cacher ces informations aux usagers.

Michelle VERRIER-FLANDRE :

Entre le moment où nous avons porté plainte et le moment où ils sont allés faire le contrôle, il y a eu une décision de justice qui a obligé la CNIL à ne plus faire de contrôles sans prévenir. Chez nous, ils sont allés faire le contrôle sans prévenir, mais depuis la CNIL doit avertir.

Concernant les usagers, ils sont pris en otage : ils viennent demander quelque chose, comment voulez-vous qu'ils exercent leurs droits, ils ont peur qu'on leur dise non. Ce qu'ils veulent c'est une réponse à leur demande, c'est le pot de terre contre le pot de fer.

Jean-Claude VITRAN :

Concernant la CNIL, il faut quand même se rendre compte de ses problèmes de fonctionnement : effectivement, elle a des moyens et la possibilité de poursuivre en justice. Si vous regardiez les

amendes qui sont infligées chaque année, c'est vraiment rien du tout. Il ne faut pas oublier une chose : le président de la CNIL qui vient de changer récemment, Alex Turk, est sénateur apparenté UMP.

Comment voulez-vous être le président d'une autorité administrative indépendante et être en même temps un élu de la république de la majorité actuelle.

Cela paraît assez difficile, il a d'ailleurs souvent voulu voter contre l'avis de la CNIL quand il était au parlement ou au sénat, sur la loi Hadopi par exemple. Il faisait le grand écart et il ne rendait pas les services qu'on attendait de lui, il était un peu embêtant pour le pouvoir, on lui a dit : vous ne pouvez pas être en même temps élu et président de la CNIL.

On a fait un amendement rien que pour lui d'ailleurs, tout comme on a fait un amendement pour les 65 ans d'un préfet dans le 93. On a nommé à sa place Isabelle Falque-Pierrotin qui à mon avis ne changera pas grand-chose et qui sera relativement docile.

Keltoum BRAHNA :

Je voulais juste répondre sur le droit des usagers. Je veux bien qu'on en parle à partir du moment où ils sont informés.

Or, on a constaté que l'information n'était pas faite. Le droit des usagers ne doit pas non plus permettre aux professionnels que nous sommes de se défausser. C'est-à-dire qu'une journée comme celle-ci, c'est aussi de permettre d'échanger ensemble sur les expériences que l'on peut avoir les uns et les autres sur nos lieux de travail, sur ce qui nous est demandé, sur un certain nombre de choses qui nous tombent de là-haut et qu'on nous demande d'appliquer, de les remettre en question, d'essayer de les analyser de notre point de vue. À partir de là, quand je dis qu'il ne faut pas de défausser, je veux dire que c'est à nous de maîtriser cette information, de la critiquer et ensuite d'échanger avec les personnes que l'on reçoit. À partir de là, on pourra parler du droit des usagers qui n'existe pas du point de vue de l'institution.

Rémy ADELL :

L'après-midi se découpera en 2 parties. Nous entendrons d'abord Delphine SERRE qui est sociologue à l'université Paris 1 et Anne MARCHAND, chercheuse en sciences sociales.

Elles vont intervenir sur ce que l'on a un peu effleuré ce matin : les indicateurs de performance et elles vont s'appuyer sur 2 enquêtes qu'elles ont réalisées dans des services sociaux.

On fera un débat avec la salle puis Michel POULET qui est assistant social dans un CHRS dans le 67 nous parlera du SIAO (système intégré d'accueil et d'orientation) et Olivier LABOURET, qui est président de l'USP (union syndicale de la psychiatrie), interviendra sur le RIMP (recueil d'informations médicalisées en psychiatrie).

Nous aurons également un débat avec la salle en espérant tenir les horaires et que vous soyez satisfaits du déroulement de l'après-midi.

Delphine SERRE, sociologue, maîtresse de conférences à l'université de Paris 1 Panthéon-Sorbonne:

Les répercussions d'une vision quantitative du travail sur les assistantes sociales. Quelques réflexions à partir de résultats d'enquête

Je voudrais apporter un éclairage en tant que sociologue, à partir des résultats d'une enquête que j'ai menée dans des services sociaux.

Comme on l'a vu au fil des interventions précédentes, la mise en place des fichiers pose des questions relatives à la confidentialité des données et au respect des droits des usagers, mais elle suscite aussi des interrogations concernant l'usage des fichiers et la façon dont les informations recueillies vont être quantifiées.

À mon sens, ce ne sont pas les statistiques en tant que telles qui posent problème ; en tant que sociologue, je ne vais pas dénigrer cet outil de connaissance très important.

Ce qui suscite débat c'est leur ambiguïté, notamment quand ces statistiques ne sont plus simplement des instruments de description et de connaissance, mais qu'elles deviennent des instruments de pression, des guides de l'action.

Le risque d'un tel glissement est particulièrement important quand ce sont les professionnels qui sont censés remplir ces fichiers à des fins statistiques dans le cadre de missions qui n'ont pas pour visée première une finalité de connaissance.

En donnant des informations sur les populations dont ils s'occupent, les travailleurs sociaux donnent aussi des informations sur leur travail et c'est là toute l'ambiguïté de ces fichiers.

Par exemple, en recueillant des éléments sur les enfants en danger, on recueille aussi des données sur le nombre de signalements d'enfants en danger qui sont faits par tel service ou tel professionnel. Il y a donc une confusion permanente, au sein des fichiers produits par les services sociaux eux-mêmes, entre ce qui est enregistré sur les populations et ce qui est enregistré sur le travail de ceux qui se chargent d'elles.

Mon intervention va esquisser une réflexion sur ces questions en proposant une analyse des effets, sur les professionnels, du recueil de données à des fins statistiques. Qu'est-ce que cela implique et signifie pour eux de collecter des données à des fins statistiques dans le cadre de leur travail ?

A priori, l'enquête dont je vais vous parler est un peu décalée à plusieurs titres.

Déjà parce qu'elle est ancienne et date du tournant des années 2000, donc d'une période antérieure à la RGPP (révision générale des politiques publiques).

Ensuite parce qu'il s'agit d'une enquête ciblée sur un aspect particulier du travail des assistantes sociales, les signalements d'enfants en danger, c'est-à-dire les rapports sociaux qu'elles envoient à la justice, et qu'elle ne porte pas sur leur travail en général.

Je pense pourtant – et je vais tâcher de vous en convaincre – que ce détour par le passé est très utile pour comprendre le présent et qu'il y a des logiques que j'ai observées à l'époque dans certains services qui sont toujours valables aujourd'hui voire se sont exacerbées.

Avant d'entrer dans le vif du sujet, je vais vous dire quelques mots sur ma recherche de façon plus générale, juste pour situer mon point de vue et ce que je vais vous raconter. Au départ, ma question était centrée sur les signalements d'enfants en danger et je me demandais sur quels critères, et dans quels contextes, des assistantes sociales signalaient des enfants au juge des enfants pour solliciter une intervention dans une famille.

Pour le dire vite, mon interrogation portait sur la façon dont des agents mandatés par l'État légitime une intervention de celui-ci dans les familles.

Mon questionnement relevait donc d'une sociologie des normes, mais je tenais à étudier les pratiques et à regarder concrètement ce qui se passe autour de la production d'un signalement.

J'ai donc mené une enquête dans des services sociaux scolaires et de secteur pendant deux ans, en réalisant à la fois des entretiens et des observations.

Et peu à peu, j'ai glissé vers une sociologie du travail, car je me suis rendu compte de l'importance des conditions de travail des professionnels pour comprendre ce qu'ils font.

Contrairement à une certaine tradition de la sociologie qui tend à les oublier et s'intéresse uniquement à la relation avec l'utilisateur ou aux réunions avec les partenaires, j'ai intégré à l'analyse le rôle de la hiérarchie, des responsables de services, qui sont extrêmement présents au quotidien dans le travail.

J'ai aussi tenu compte des règles juridiques, légales, des notes de service qui viennent encadrer le travail.

Finalement, ma perspective consiste à ne pas considérer les travailleurs sociaux uniquement comme un métier relationnel – même si c'est une profession d'aide avant tout –, mais comme un métier comme un autre : j'ai choisi d'étudier les travailleurs sociaux comme des travailleurs qui ont des contraintes, une charge de travail, une hiérarchie, des règles à suivre, et d'examiner de près les effets de ces conditions de travail sur les pratiques.

C'est à travers cette attention aux conditions de travail et aux discours sur le travail que la question du chiffre et du rapport au chiffre a émergé comme un point important pour comprendre les signalements.

Je ne vais donc vous présenter ici qu'une toute petite partie de ma recherche en me centrant sur la question suivante : quel impact a eu l'introduction d'une vision quantifiée du travail, à travers les bordereaux statistiques d'activité, sur les pratiques des professionnels ?

Comment a-t-elle modifié leur façon de faire et de penser alors qu'au départ il s'agissait d'un simple enregistrement *a posteriori* de leur activité ? Je voudrais montrer comment cet enregistrement effectué *ex post* a des effets importants en amont sur les pratiques de travail, par anticipation.

Je vais centrer mon regard sur un des services sociaux sur lesquels j'ai enquêté – un service social scolaire départemental qui intervient de la maternelle au lycée – où cette question du chiffre était un enjeu très fort.

Pour moi le chiffre, ici, cela désigne le nombre de signalements d'enfants en danger envoyés au juge. Comment le fait de demander aux assistantes sociales de déclarer dans leurs bordereaux statistiques le nombre de signalements qu'elles ont réalisés dans l'année a une répercussion sur la façon dont elles appréhendent leur pratique professionnelle ?

Je tiens juste à préciser que je féminise le terme d'assistante sociale parce que les femmes sont majoritaires dans ce métier (92% en 2004 d'après l'INSEE, et parfois même 100% dans certains services où j'ai enquêté).

Je vais procéder en trois temps.

Je vais d'abord regarder comment le chiffre à cette époque était devenu de manière informelle un critère d'évaluation du travail et comment cela se manifestait.

Ensuite, je vous présenterai quels effets ce critère d'évaluation avait sur les assistantes sociales et comment elles se positionnaient par rapport à ce critère quantitatif.

Et pour finir, j'essaierai d'expliquer les différents positionnements des assistantes sociales par rapport à ce critère.

Pour commencer donc : l'importance croissante du chiffre dans l'évaluation du travail. À l'époque la logique de pilotage par des indicateurs de performance n'existait pas vraiment, mais il y avait déjà ce souci de rendre compte de l'activité de l'administration de façon statistique.

Les assistantes sociales devaient donc remplir des bordereaux annuels d'activité, ce qui les obligeait à donner à voir ce qu'elles faisaient.

Cette exigence posait déjà à l'époque des problèmes puisque certaines tâches sont facilement quantifiables, comme la production de signalements, mais d'autres aspects du travail sont plus difficiles à compter, comme les discussions informelles avec les pairs, le nombre de coups de téléphone passés...

Or ces démarches font partie de l'accompagnement, même si elles sont invisibles et non comptabilisables.

Dans ce contexte, l'évaluation chiffrée n'allait pas de soi pour les professionnelles. Elle faisait émerger aussi une interrogation quant au « bon chiffre » et aux « bonnes pratiques ».

Cet enjeu du « bon chiffre » est apparu quand je demandais en entretien aux assistantes sociales, innocemment au départ, combien de signalements elles avaient faits.

Ce qui est ressorti dans leurs réponses était un souci de se situer dans une moyenne supposée.

On me donnait un chiffre et on me demandait après : « ça va, c'est dans la moyenne ? » ou on le commentait, soit avec l'idée que l'on était au-dessus de la moyenne (« oh là, là, cette année j'en ai

fait beaucoup ») ou au contraire au-dessous (« cette année, c'est exceptionnel, je n'en ai pas fait beaucoup »).

Ces réactions montrent à quel point il y avait l'idée d'un étalon à atteindre derrière cette question en apparence factuelle du nombre de signalements réalisés.

Cette signification est également apparue quand les assistantes sociales m'expliquaient ce que représentait le signalement pour elles.

Voici les propos de l'une d'entre elles : *« quand on écrit un signalement, c'est quelque chose de quantifiable. Par exemple, j'ai reçu 10 élèves dans la matinée, je les ai renseignés : non je ne rembourse pas la carte orange, tu as un problème de papiers, je t'adresse à telle administration...mais je n'ouvre même pas un dossier, je n'ai rien de concret, je n'ai rien fait ».*

Quand je lui ai demandé pour qui elle n'avait rien fait, elle m'a répondu : *« pour mes statistiques. Je ne sais comment expliquer ça. Alors que si je fais un rapport social c'est quelque chose de tangible, qu'on peut vérifier, qu'on peut mesurer. »* On voit bien dans cet extrait les répercussions d'une approche purement quantifiée du travail.

Les aspects du travail dont on ne peut rendre compte statistiquement sont privés d'existence, de légitimité.

Les tâches qu'on ne peut compter sont invisibles, c'est comme si elles n'existent pas dans le travail.

Cette vision établit donc une hiérarchie symbolique entre celles qui sont comptabilisables, et donc importantes, et celles qui ne le sont pas.

Au-delà de ce problème de reconnaissance, il est apparu que le chiffre était devenu une norme de rendement implicite au sein du service.

Alors qu'il n'y avait pas d'indicateurs à atteindre en terme de nombre de signalements, je me suis vite rendu compte qu'il y avait une sorte de pression du chiffre concernant le nombre de signalements réalisés par chaque assistante sociale.

À tel point qu'une d'entre elles m'a raconté qu'elle s'était demandée à son arrivée dans le service si elle était *« payée au signalement »*, tellement la responsable valorisait cet acte professionnel.

Ce parallèle avec le salaire à la tâche, très évocateur de la pression ressentie, est d'autant plus frappant qu'à l'époque, je le rappelle, la hiérarchie n'avait aucun pouvoir de contrainte autre que symbolique sur ses subordonnées (du fait du statut de la fonction publique, elle ne pouvait intervenir ni sur le salaire, ni sur les promotions ...).

C'est par exemple en étant plus ou moins infantilissante ou gratifiante avec telle ou telle assistante sociale, en instaurant une distance plus ou moins grande par le tutoiement ou le vouvoiement, que la responsable faisait comprendre la hiérarchie qu'elle établissait entre les travailleuses de son équipe et comment cette tâche-là était importante à ses yeux.

La valeur du chiffre a donc attiré mon attention à travers ces deux manifestations : la façon dont son usage questionnait le sens du travail, la légitimité de certaines tâches, et la pression au rendement qu'il introduisait.

Comment les assistantes sociales réagissaient-elles face à ce critère quantitatif d'évaluation du travail ?

L'introduction du chiffre a pour premier effet la mise en concurrence implicite des professionnelles.

Se référer à une vision quantifiée du travail donne la possibilité de se comparer aux autres.

Cette comparaison induit une concurrence qui dans certains témoignages est explicitement évoquée, comme dans celui-ci :

« Quand on se rencontre entre collègues, c'est combien de rapports ce mois-ci, t'as rédigé combien de rapports ?

C'est comme ça que les collègues entre elles évaluent la lourdeur d'un secteur et j'ai le sentiment que c'est aussi perçu comme cela par la hiérarchie. On est dans ce truc : moi j'ai fait 20

signalements, toi t'en as fait 3, tu te dis : attends c'est moi que ne fait pas bien, c'est moi qui ne fais pas mon boulot, c'est moi qui évalue mal ? »

Le critère du chiffre vient perturber les critères d'appréciation du travail et celles qui sont le plus déstabilisées sont bien sûr celles qui sont le moins productrices de signalements, à partir du moment où ce chiffre devient le critère d'évaluation officiel.

L'usage du chiffre comme critère d'évaluation du travail a aussi pour effet de créer des divisions et des conflits au sein du service.

Ainsi, face à la norme de rendement perçue comme imposée par la hiérarchie, deux positions opposées ont rapidement été identifiées.

Certaines assistantes sociales soulignaient le caractère incontournable de la production de signalements et me déclaraient : *« si je ne fais pas de signalements une année, alors là c'est vraiment que j'ai dormi toute la journée »*.

Avoir un chiffre bas était assimilé au fait de ne rien faire, donc à des pratiques codées négativement.

Pour ces professionnelles, signaler un enfant à la justice était un acte banal et routinier. À l'inverse, d'autres assistantes sociales se positionnaient clairement contre cette vision du travail et me disaient : *« Moi, je ne suis pas une fanatique du signalement comme les autres »* ou *« je ne signale pas à gogo, à tire-larigot... »*.

Pour elles, signaler était un acte secondaire qui devait rester exceptionnel et qu'il fallait éviter ; ce qui primait dans leur travail était l'accompagnement en amont des familles en difficultés.

Deux visions distinctes s'affrontaient donc face à une représentation quantifiée du travail et chaque vision tendait à disqualifier l'autre position.

Aucun point de vue n'était neutre : les assistantes sociales du premier groupe considéraient que les autres étaient des fainéantes tandis qu'elles étaient elles-mêmes perçues par ces dernières comme des fanatiques.

Dans cette situation de concurrence se jouait une lutte pour savoir comment définir le « bon » professionnel et ce que signifie bien faire son travail.

Peu à peu est apparue une troisième position, effacée au début derrière l'opposition entre celles qui adhéraient à la norme quantitative portée par la hiérarchie et celles qui la contestaient.

Elle a émergé lorsque j'ai comparé le nombre de signalements déclarés en entretien par chacune et le nombre de signalements réellement faits : les déclarations des deux groupes se sont avérées deux fois plus élevées que le nombre réel de signalements effectués.

Il y avait donc en entretien une tendance à gonfler les chiffres, même chez les contestataires qui m'avaient dit : *« Moi, je ne signale pas à gogo, je ne suis pas comme les autres »*.

Elles avaient fait 3 ou 4 signalements dans l'année et en avaient plutôt déclaré 7 ou 8 tandis que celles qui en faisaient plutôt 6 ou 7 avaient plutôt dit 12 ou 13.

Les proportions étaient respectées, mais il y avait une tendance commune à sur-déclarer.

Du coup un troisième groupe est apparu, rassemblant celles qui produisaient très peu de signalements, qui ne critiquaient pas leurs collègues et qui n'avaient pas gonflé leurs chiffres.

Cette position correspond à une sorte d'indifférence à la norme du travail quantifié.

Alors que les assistantes sociales contestataires apparaissaient malgré tout sensibles à la norme chiffrée, montrant par là leur souci « d'être dans le jeu » et de participer à la définition du travail, les assistantes sociales du troisième groupe étaient « hors jeu » et faisaient leur travail selon leur conception propre sans se positionner dans les conflits et les débats autour de la bonne façon de faire son travail.

Trois positions – et pas seulement deux – existent donc par rapport au critère quantitatif d'évaluation du travail et la norme de rendement : l'adhésion, la contestation, et l'indifférence. Comment comprendre cette diversité de points de vue ?

Je vais essayer d'expliquer ces différences de positionnement en les rapportant d'un côté à des pratiques de travail contrastées, et de l'autre à des trajectoires et des socialisations variées.

La première chose qui différencie les trois groupes au niveau des pratiques de travail est l'environnement relationnel.

Les assistantes sociales divergeant dans leur rapport à la norme chiffrée n'avaient pas les mêmes personnes de référence au sein du service.

Celles qui adhéraient à la norme quantitative étaient celles qui en cas d'incertitude ou d'inquiétude concernant la situation d'un enfant disaient contacter en premier lieu leur responsable de service.

C'était elle qui constituait leur ressource pour les situations délicates.

À l'inverse, celles qui étaient en position de contestation disaient clairement qu'en cas de souci elles allaient voir les collègues, leurs pairs et n'avaient recours à leur chef de service que dans un deuxième temps.

Elles valorisaient leur indépendance par rapport à la hiérarchie, mettant même parfois en place des pratiques d'évitement extrêmement explicites à son égard pour ne pas discuter avec elle de certaines situations.

Ces pratiques rappellent le freinage observé par les sociologues du travail en milieu ouvrier par rapport aux normes de rendement : ils ont montré que les ouvriers qui « freinent » sont ceux qui s'appuient sur les pairs et qui sont dans une position de distance et de critique forte à l'égard de la hiérarchie.

Quant aux assistantes sociales qui étaient indifférentes à la norme chiffrée, elles faisaient appel indifféremment à leur chef ou à leurs collègues pour les situations délicates.

Un autre élément qui explique la différence de positions est lié aux trajectoires professionnelles des assistantes sociales.

Par trajectoire professionnelle j'entends deux choses : le passé professionnel et les perspectives professionnelles (soit le rapport à l'avenir et à sa carrière).

Ce qui ressort globalement est que le point de vue critique et contestataire était plutôt tenu par des assistantes sociales « anciennes », c'est-à-dire entrées dans le métier dans les années 1970-1980.

Je dis bien les anciennes et pas les plus âgées, car ce qui importe ici est le moment auquel elles ont été formées et non leur âge

La différence dans les socialisations générationnelles renvoie aux lieux et aux périodes de formation.

L'ancienne génération sur le département étudié avait été formée dans l'école départementale publique qui existait à l'époque et dans laquelle était enseigné un esprit critique particulier, notamment par le biais des théories du contrôle social qui occupaient une place importante dans l'enseignement.

La nouvelle génération avait été formée dans des écoles privées très différentes, à une époque où ce qui était valorisé dans la formation était l'idée du partenariat et de la communication entre professionnels et services.

Pour ces assistantes sociales, l'exigence de transmission d'informations au juge n'était pas un problème, mais relevait de leur mission.

La formation initiale joue donc un rôle dans la façon d'appréhender le signalement, mais ce n'est pas le seul facteur qui explique la différence générationnelle.

Intervient aussi un effet d'ancienneté et d'apprentissage.

Les anciennes sont aussi celles qui ont accumulé de l'expérience et qui se sont forgé des points de comparaison multiples.

Elles savent par exemple que tous les chefs ne partagent pas cette vision quantitative du travail, qu'il existait une époque où celle-ci n'était pas l'alpha et l'oméga du travail.

Elles ont des expériences variées qui leur permettent de relativiser et de mettre à distance certaines exigences.

Les effets d'apprentissage concernent aussi la constitution de réseaux.

Les assistantes sociales se forgent au fil du temps un réseau de personnes ressources qui leur est propre : elles apprennent par exemple que si elles ne veulent pas signaler trop vite, il vaut mieux aller voir telle ou telle collègue plutôt que la responsable.

L'effet de génération lié à la formation initiale se double donc d'un effet d'apprentissage qui fait que les pratiques peuvent évoluer au gré des circonstances, des contacts, des relations qui se nouent.

Le dernier élément qui peut avoir un impact sur le point de vue à l'égard de la norme chiffrée est la perspective professionnelle.

Le souhait de devenir soi-même responsable ou pas semble par exemple jouer un rôle.

Les assistantes sociales qui avaient pour projet ou étaient en train de passer le concours de l'encadrement étaient aussi celles qui adhéraient le plus à la norme quantifiée du travail.

Cette adhésion pourrait se comprendre dans une logique d'anticipation, les incitant à intérioriser ce qu'elles seraient amenées à transmettre.

Celles qui n'avaient pas ce projet-là étaient plutôt dans des positions de retrait ou de contestation...

Pour conclure, que peut-on tirer de ces résultats d'enquête ? Qu'est-ce qu'ils apportent au débat ?

La première idée est que le recours aux chiffres est loin d'être neutre.

Même s'il est conçu et mis en avant comme pur instrument d'enregistrement d'informations et de connaissance des populations, il tend forcément à devenir un critère d'évaluation de l'activité des services et des professionnels à partir du moment où il est mis en œuvre dans des situations de travail précises.

Il est donc tout à fait inévitable, logique et même souhaitable ai-je envie de dire, qu'il y ait des luttes autour des usages du chiffre puisque ce qu'ils mettent en jeu est une conception du travail et une hiérarchie symbolique des tâches selon leur degré de légitimité.

Ce qui se joue n'est pas simplement la place des travailleurs sociaux auprès des usagers (du point de vue du secret professionnel et de la confidentialité des données), mais aussi la définition de leurs missions premières.

La deuxième idée qui ressort, je l'espère, de mon intervention est que les positions ne sont pas figées.

Le rapport au chiffre des professionnels n'est pas fixé une fois pour toutes.

Bien sûr, il y a un effet déterminant de la formation et de la socialisation initiales, mais en même temps, les contextes de travail et l'accumulation d'expériences sont des facteurs d'évolution.

Dans un service par exemple, l'équilibre numérique entre les générations ou les contacts entre collègues peuvent avoir un impact extrêmement important sur le regard porté sur ce genre de normes.

Enfin, le dernier point sur lequel je voudrais insister est le rôle crucial joué par la hiérarchie intermédiaire.

Toutes les enquêtes récentes menées dans les hôpitaux ou dans la police, c'est-à-dire dans d'autres domaines du secteur public fortement soumis à des injonctions gestionnaires et chiffrées, montrent qu'ils jouent un rôle décisif dans la diffusion, mais aussi la perception de ces dernières.

Alors que certains relaient les exigences de quantification du haut, d'autres servent un peu de paravent et de protection et cherchent à préserver une définition autre et autonome du travail.

Et bien sûr, les positions dans les services vont être totalement différentes selon le rapport du chef de service lui-même à la norme chiffrée.

Il me semble essentiel sur ces thèmes de raisonner de façon générale, car les services sociaux ne sont pas seuls à être confrontés à cette extension du fichage et des exigences de quantification : elles touchent l'ensemble de ce que j'appelle les classes moyennes du public, c'est-à-dire toutes les professions du secteur public qui sont en contact avec le public et qui ont des missions d'aide, d'éducation...

Cette rationalisation du travail entraîne une profonde remise en cause des pratiques et elle est une des causes du « malaise » des professions du secteur public. Derrière l'apparence d'une objectivité chiffrée sont ébranlées de façon radicale certaines missions et conceptions du travail.

Anne MARCHAND, chercheuse en sciences sociales :

À la suite de l'intervention de Delphine Serre, je précise tout de suite que mon enquête de terrain s'est réalisée sur un temps bien moins long et qu'elle n'a pas donné lieu à un travail aussi fouillé sur le long terme. Elle s'est réalisée dans le cadre d'un master en sciences sociales et non pas d'une thèse. J'en profite d'ailleurs pour vous dire – comme elle n'en parle pas elle-même – que la thèse de Delphine a fait l'objet d'un livre, intitulé « Les coulisses de l'État social, enquête sur les signalements d'enfants en danger », publié aux éditions Raisons d'agir en 2009.

C'est en m'appuyant sur son livre que j'ai entamé mon enquête en avril 2009.

J'étais particulièrement intéressée par son approche, celle de considérer le travail des assistantes sociales, non pas dans leurs relations aux usagers comme il est courant de le faire, mais comme des *travailleuses travaillant dans un contexte de travail* ; j'avais envie de me rapprocher de ces « coulisses ».

Au départ, je voulais observer et analyser l'impact des nouvelles lois sur le travail et les pratiques des assistantes sociales, dans un contexte d'intense production législative : pour rappel, venaient alors d'être votées les lois sur le CESEDA (Code de l'entrée, du séjour des étrangers et des demandeurs d'asile), sur la prévention de la délinquance, sur la protection de l'enfance, et enfin sur le RSA (revenu de solidarité active).

La seule façon de pouvoir mener à bien ce travail était d'effectuer une enquête ethnographique dans un service, de pouvoir observer les assistantes sociales en situation.

Je fais l'impasse ici sur les difficultés d'accès à ce type de secteur d'activités, marqué par le secret professionnel et le devoir de réserve, mais j'ai finalement pu observer le quotidien de travail d'une équipe de travailleurs sociaux en polyvalence de secteur dans un endroit dont je tairais le nom par respect pour l'anonymat des personnes qui ont accepté de m'accorder des entretiens.

Sur près de deux mois, j'ai pu, dans un bâtiment qui réunissait deux équipes de travailleurs sociaux (c'est-à-dire des AS, mais aussi des éducateurs, des puéricultrices et des conseillères en économie sociale et familiale) participer, observer, assister à toutes leurs activités **de** et **au** travail : les visites à domicile, les relations avec l'usager, mais aussi les réunions d'équipe et les échanges informels entre collègues dans les bureaux, à la cafétéria, au restaurant à l'heure du déjeuner...

Je voulais observer l'impact des nouvelles lois sur les pratiques des AS et c'est finalement l'organisation du travail qui s'est imposée comme objet de recherche, comme réorganisation, voire désorganisation du travail social.

Le service dans lequel j'ai effectué mon terrain d'enquête venait en effet de vivre une réorganisation, tant structurelle que managériale et matérielle, dans l'optique de la RGPP (Révision générale des politiques publiques) ; ce qui n'existait pas encore à l'époque de l'enquête menée par Delphine.

Mon intervention va donc plutôt s'attacher à montrer les formes et les conséquences de cette évolution organisationnelle du travail social : il s'agira de montrer comment elle facilite la transformation du travail social et quelles sont les formes d'adhésion ou de résistance de la part des AS concernées par cette réorganisation.

Il me semble d'abord très important de resituer le cadre de travail des AS en polyvalence de secteur et de rappeler que leurs premiers employeurs sont les collectivités territoriales. Assistantes sociales, elles sont aussi agents de la fonction publique territoriale, ce qui est loin d'être anodin.

D'abord, elles doivent composer avec une double appartenance : d'une part, leur appartenance au travail social, régi par le Code de l'action sociale et des familles et une forte dimension éthique et

déontologique dont le secret professionnel et, d'autre part, leur appartenance à la fonction publique qui leur demande de respecter les obligations des fonctionnaires, notamment l'obligation de réserve, le devoir d'obéissance et le devoir de neutralité.

Chaque AS doit composer avec cette double appartenance, et faire avec un double champ de contraintes.

Et nous verrons comment, dans leurs activités, une réorganisation comme celle que ces AS ont vécu peut faire bouger le curseur davantage vers le travail social ou vers le travail administratif, c'est-à-dire davantage vers le respect du Code de l'action sociale et des familles ou vers le respect strict de la hiérarchie fonctionnaire.

Ensuite, il me semble également important de préciser que ces collectivités territoriales sont des institutions souveraines, d'autant plus depuis 2003 et l'acte 2 de la décentralisation. C'est-à-dire que même si les Départements sont tenus de mettre en œuvre des politiques sociales nationales et même si, dans les entretiens que j'ai menés avec les AS, elles me disent souvent : « *Je suis là pour appliquer les lois de l'État* », cette « loi de l'État » n'a pas les mêmes formes d'application sur tout le territoire national : c'est une loi nationale, mais complètement « digérée » par les Départements qui, dans leur mise en forme et le choix des modalités d'application, ont une relative liberté.

Les collectivités territoriales ne sont pas l'État, leurs priorités sont distinctes selon les couleurs politiques et le montant de leur budget.

J'ai pu largement m'en rendre compte à observer des AS ou des puéricultrices qui venaient d'être embauchées sur mon terrain d'enquête après une expérience dans d'autres départements.

Pour resituer un peu, sur leur nouveau terrain d'exercice qui couvrait 5 villes, l'impôt moyen sur le revenu s'élevait de 2 900 à 14 500 euros, façon de dire que nous n'étions pas sur un territoire pauvre, le taux d'allocataires du RMI à l'époque était l'un des plus faibles en France.

Les AS qui venaient d'autres départements étaient particulièrement choquées, et rencontraient d'importantes difficultés pour s'approprier le nouveau règlement des aides départementales ; je les entendais régulièrement soupirer dans leurs bureaux. Je vous cite l'une d'entre elles : « *Oh là, là ! J'ai vraiment l'impression de satisfaire à des demandes de confort. Avant, j'étais dans une autre ville où il y avait vraiment une urgence sociale, de gros besoins*

On nous demandait de remplir des pages et des pages, on avait énormément de critères, de contraintes pour accorder une aide. Ici, une femme en congé de maternité peut obtenir une aide financière pour payer sa facture d'électricité parce qu'elle estime avoir un manque à gagner au niveau de son salaire

Une autre se fait rembourser son forfait hospitalier alors qu'elle a largement les moyens de se payer une mutuelle. »

Ma question sur l'impact des nouvelles lois sur les pratiques professionnelles s'est vite confrontée à une difficulté.

Lorsque j'interrogeais les AS sur l'évolution des lois en rapport avec l'évolution de leurs pratiques, elles me répondaient « dispositif » et « procédures », parce que c'est ce qu'elles voient en bout de course et qui concernent leur travail quotidien : quelle nouvelle procédure, quel nouveau règlement, quel nouveau dispositif...

Je vais prendre l'exemple du RSA (revenu de solidarité active) dont j'ai vécu en direct la mise en œuvre.

Sur mon terrain d'enquête, la première réunion d'information sur le RSA organisée par la direction à destination des AS et des secrétaires a lieu seulement 15 jours avant la date légale et obligatoire de mise en application prévue le 1^{er} juin 2009.

Dans ce contexte, la principale appréhension exprimée par les AS concernait le surplus de travail occasionné et les questions se résumaient à des demandes de précision sur les dispositifs opérationnels : je n'ai rien entendu sur le sens de ce dispositif et comment cela allait transformer leurs pratiques et leurs liens avec les usagers.

C'est bien souvent après la mise en application des lois qu'elles en mesurent les impacts dans leurs pratiques, à un moment où elles ne maîtrisent plus rien. Concernant les informations partagées par exemple, une AS m'expliquait : « *Au quotidien, je n'ai pas vu de changement dans*

les informations partagées après les nouvelles lois jusqu'à ce que lors d'une évaluation enfant, je vois le directeur de l'école lire le rapport que j'avais écrit.

Ça m'a choqué, j'avais écrit plein de trucs sur la famille qu'elle n'avait pas forcément envie de dire au directeur. Je m'en suis étonnée, on m'a répondu que c'était comme ça, depuis les lois sur la réussite éducative. Après, j'ai été mal en terme de confiance avec cette famille.

Si j'avais été au courant, je n'aurais pas mis les mêmes choses, lui le directeur, n'est pas soumis au secret professionnel, j'étais très mal. ».

C'est un exemple parmi d'autres, sur les impacts de ces lois sur les pratiques professionnelles et la compréhension que peuvent en avoir ensuite les AS, qui se sentent alors comme piégées pour n'avoir pas pu réfléchir au sens du pourquoi et du comment, au moment où ces lois étaient présentées comme de nouvelles procédures.

Je vais maintenant m'attacher à présenter les formes de la réorganisation et à montrer en quoi elle favorise cette absence de réflexion, ce sentiment de n'être plus que des opérateurs de dispositif.

Cette réorganisation était présentée par la direction comme partant de la volonté d'être plus en proximité avec les populations, d'être plus en vérité avec les caractéristiques de ces populations. Je vais la décomposer en plusieurs séquences, mais elles sont simultanées.

Tout d'abord, la réorganisation dans ce service consistait à diviser une équipe en deux plus petites.

Vous imaginez donc la plus forte pression qui pèse sur les professionnels parce que les possibilités de redistribution du travail sont encore plus restreintes, voire impossibles tout comme la gestion des absences, des congés, des urgences. J'ai pu mesurer le climat de tension que cela crée, notamment lors des réunions d'équipe où, dans ce contexte de flux tendu, la moindre demande de congé ou absence se gère dans le conflit.

La hiérarchie intermédiaire dont parlait Delphine Serre tout à l'heure se défaussant un peu en disant : « *Bon, bah voyez comment vous pouvez faire parce que ça coûte à tout le monde cette absence...* »

Ensuite, la réorganisation consistait, selon la hiérarchie, à créer de la pluridisciplinarité, c'est-à-dire à faire en sorte que les différentes catégories de travailleurs sociaux (éducateurs, puéricultrices, assistantes sociales, etc.) soient installées dans les mêmes locaux. L'objectif était de rompre avec le cloisonnement qui fait que parfois, les AS doivent écrire aux puéricultrices qui sont dans un bâtiment à 3 km de là qui doivent écrire aux éducateurs qui sont dans un autre bâtiment à 5 km de là.

Cette reconfiguration était plutôt bien accueillie, avec l'idée que cela faciliterait le travail. Mais très vite les formes de cette reconfiguration ont suscité de l'inquiétude de la part de certaines professionnelles qui avaient peur qu'on les « mixe », comme elles disaient.

Elles craignaient que de la pluridisciplinarité, on glisse vers la polyvalence. Compte tenu que les équipes étaient très petites, bon an mal an, on demandait aux unes de faire le travail des autres, sans respect des spécificités professionnelles. Par exemple, faute de disponibilité des AS, on demande aux puéricultrices de réaliser seules les agréments d'assistante maternelle avant de leur demander d'être là pour constituer des dossiers d'aides financières pour remplacer les AS qui ne peuvent pas être là. Je passe sur les conseillères en économie sociale et familiale et sur les éducateurs.

Donc, profitant de la mise sous tension des équipes, la pluridisciplinarité annoncée au départ se transformait en invitation à la polyvalence, laquelle transformait les pratiques professionnelles. Je prendrai un exemple que j'ai pu observer dans la répartition des bureaux. Il est facile de se moquer des salariés qui ne veulent pas changer de bureau en disant que c'est une « résistance au changement », mais celle-ci n'est jamais anodine.

Sur mon terrain d'enquête, j'ai vraiment pu assister à des différences de pratiques selon la répartition des bureaux. Je pense notamment à un bureau partagé par une jeune AS sans expérience et par une puéricultrice, toutes les deux sous la responsabilité d'une responsable hiérarchique qui était une ancienne conseillère technique enfance.

La pratique de cette AS s'était principalement réorientée vers l'enfance et elle avait une grande appétence à faire des signalements, et considérait sa proximité avec sa collègue puéricultrice comme une occasion de se former.

Le bureau d'à côté n'accueillait lui que des AS, d'âges différents, qui mettaient en discussion leurs questionnements, leurs choix, leurs appréciations des situations, quitte à aller frapper au bureau de la puéricultrice pour discuter et échanger des points de vue.

La réorganisation est également à l'origine d'une redéfinition de la hiérarchie.

Un rang intermédiaire est créé, qui cumule la hiérarchie administrative (les congés, la formation...) et la hiérarchie technique (appréciation sur les choix des AS). En parallèle, les inspecteurs de l'Aide sociale à l'enfance disparaissent et les conseillers techniques ne sont plus en contact avec les AS mais ne travaillent plus qu'en conseil de la hiérarchie. Une nouvelle hiérarchie voit donc le jour, qui est à la fois juge et partie, c'est à dire qui va signer les dossiers techniques de signalements, d'aides financières... et qui en même temps va évaluer et noter les AS.

Autre séquence de cette réorganisation, l'introduction d'une prime au mérite, et sans critère. J'ai assisté à une réunion où les AS interrogeaient leur responsable sur le pourquoi du comment de l'attribution de cette prime, sachant que dans une équipe certaines AS y avaient eu droit et d'autres non. Dans une autre équipe, les secrétaires l'avaient toutes reçue, mais aucune AS. Imaginez la zizanie dans les équipes.

La réponse de la directrice était : *« Il n'y a pas de critères, c'est aléatoire, sinon ce ne serait pas du management. »*.

Et, enfin, dernier point de cette réorganisation, l'introduction de « tableaux de bord ».

La directrice m'avait expliqué lors de notre premier échange qu'on l'appelait « Madame tableaux de bord » et qu'elle entendait bien répandre ces pratiques de comptage dans le travail social. J'ai pu assister à l'élaboration d'un tableau de bord dans une équipe, mais je vais passer rapidement parce que Delphine l'a déjà bien expliqué, c'est à dire comment ces chiffres rendent certaines activités visibles et d'autres non, et que se pose la question de savoir ce que l'on compte et comment on le compte. Juste pour l'anecdote, une conseillère technique venait présenter le tableau qu'on lui avait demandé de construire. Elle y faisait figurer des « situations légères », « moyennes » ou « lourdes », avec des critères, des coefficients de pondération... Il s'agissait de savoir ce qui pouvait définir une situation lourde, légère ou moyenne. Sur le tableau apparaissait la quantité de « situations » suivies par chaque AS, ce fut tout de suite une discussion : *« pourquoi t'as moins de lourdes que moi et pourquoi moi j'en ai plus de légères, et qu'est-ce que t'entends par légères... ? »*. C'était donc le démarrage d'un système de tableau de bord, mais je passe très vite puisque Delphine expliquait très bien comment cela mettait en place une nouvelle échelle de valeurs des pratiques professionnelles.

Cette réorganisation favorise donc une mise en concurrence, une polyvalence, une dilution de ce qu'est le cœur de la profession d'AS.

Ses conséquences sont que le travail administratif prend le pas sur le travail social. On assiste à la fois à l'augmentation de la production d'écrits, mais également à leur standardisation qui va jusqu'à l'imposition de normes de mise en page, de typologie des caractères.

Mais on peut également observer un plus grand flou dans les différences respectives de métier entre secrétaires et assistantes sociales.

Si la distinction existe encore dans leur statut, dans leur salaire, dans leur place dans la hiérarchie et donc dans leurs pouvoirs, elle a tendance à disparaître dans les pratiques, quand celles-ci sont de plus en plus d'ordre administratif.

La pénurie de postes chez les assistantes sociales (postes vacants non remplacés) renforce ce processus de redéfinition des rôles des secrétaires, qui se présentent parfois au téléphone comme « assistantes des assistantes ».

Ce n'est pas sans effet sur l'effritement de la culture du secret professionnel, sur la banalisation du partage d'informations.

« Absorbé » par la « discrétion professionnelle » à laquelle tous les membres de l'équipe sont soumis, quel que soit le métier ou la fonction qu'ils exercent, le secret professionnel perd sens et

définition. Or, le secret professionnel, c'est le secret des personnes ; la discrétion professionnelle, c'est le secret de l'administration. Le non-respect de l'un est puni par le pénal, pas l'autre.

Pour exemple, je suis avec Virginie, secrétaire, dans son bureau. Nous sommes interrompues dans notre échange par l'arrivée de Marie-Lou, la responsable de l'équipe, qui est à la recherche d'informations sur une maman dans le cadre d'une évaluation pour informations préoccupantes :

- Marilou : *On ne parvient plus à joindre cette maman, elle aurait changé d'adresse, quelles infos as-tu sur elle ?*

- Virginie à Marilou : *Pas grand chose, mais si tu me donnes son numéro d'allocataire CAF, je peux tout te dire.*

Quelques minutes plus tard, elle en fait la démonstration. Elle ouvre le logiciel CAFpro (CAF pour les professionnels), entre un identifiant qui permet de vérifier qu'elle est habilitée à accéder à ces informations, saisit ensuite le numéro d'allocataire de la maman en question. « *Tu veux savoir quoi ? Regarde, là j'ai plein de choses. Son adresse. Elle a déclaré qu'elle vivait seule puisqu'elle touche les allocs. D'ailleurs, tiens, vérifions : elle y est toujours, ou fait semblant d'y être, ses allocs viennent de lui être versées. Attends, je vais te dire à quelle banque. Voici ses coordonnées... Tu as vu tout ce qu'on peut savoir ?*

- *Mais il faut avoir le numéro d'allocataire de la personne ?*

- Virginie, me répondant : *Mais de toute façon, on te le demande partout ton numéro d'allocataire, à l'école, à la mairie, tout le monde le connaît. C'est très pratique ce truc. Je ne comprends pas pourquoi les standardistes ne peuvent pas avoir l'habilitation, elles pourraient renseigner les usagers, leur dire si leurs virements d'alloc ont eu lieu par exemple. »*

Je conclusais cette observation en disant que cette possibilité offerte par les outils d'accéder à toute une série d'informations et de croiser les données semble ouvrir un espace presque ludique à Virginie, elle consacre le pouvoir des AS - et des secrétaires dans le cas de Virginie - sur les usagers et leur confie un puissant instrument de contrôle.

À défaut de parvenir à peser sur l'accès aux droits des usagers, notamment le logement et l'emploi, il peut être tentant pour certaines AS de se reconstruire une nouvelle utilité sociale, celle du contrôle contre la fraude dans un contexte où tout le monde est fortement appelé à participer à cette lutte contre la fraude, en témoignent les spots audio que l'on entend à la radio en ce moment.

Je finirai très rapidement sur l'autre cadre de contraintes qui, à mon sens, n'est pas suffisamment rappelé dans les études consacrées au travail des AS, celui du « partenariat » dont Michel Chauvières disait « *Qui peut croire que la mise en scène partenariale puisse échapper aux rapports de pouvoirs ?* »

J'ai pu voir sur le terrain que les AS travaillent dans des villes avec lesquelles le Département a signé des conventions qui sont le fruit de rapports de force politiques sur un territoire où peuvent se jouer différents projets politiques.

Ainsi, dans une ville, une convention offre la possibilité aux AS d'orienter les usagers vers une épicerie sociale à laquelle ils peuvent accéder relativement facilement alors que dans une autre ville, une autre convention exigera des AS qu'elles remplissent 25 pages d'indicateurs divers et variés sur la personne concernée pour qu'elle obtienne une boîte de petits pois dans une épicerie sociale.

Cela met les AS dans des contextes très différents, elles n'ont pas toutes accès au même panel d'accès aux droits, ne subissent pas toutes les mêmes formes de pression.

Avec les partenaires, elles doivent en effet composer avec tout un jeu de pouvoirs et de pressions. Sur le terrain où j'étais, j'ai assisté à des témoignages d'intrusion d'élus ou de responsables administratifs de mairie, de CCAS (centre communal d'action sociale), allant jusqu'à se plaindre qu'on ne leur « donne pas suffisamment d'infos » sur les bénéficiaires d'aides sociales. Je peux vous lire à ce sujet une observation de terrain :

Je suis dans le bureau de Houda et Aude, l'équipe de Montjoly. Houda s'étonne que la directrice de l'action sociale de la ville de Montjoly cherche à l'appeler depuis le début de la journée. « *Elle m'a aussi envoyé un mail, c'est à propos de la famille C., je ne comprends rien, elle me parle d'habits.* » Aude, plus ancienne sur le secteur lui explique : la famille C. vit dans une caravane,

elle a fait une demande de colis alimentaires pour eux. La directrice de l'action sociale a donné à monsieur des vieux habits à elle pour madame. Mais elle est très énervée, elle ne n'a pas encore vu madame les porter. Dans le mail, elle prévient Houda que cette famille n'aura pas accès au colis alimentaire si madame ne porte pas ces habits au moment de venir le chercher.

Je m'étonne vivement.

«À Montjoly, m'explique Aude, il n'y a pas d'assistante sociale au CCAS, uniquement du personnel administratif.

La directrice de l'action sociale et l'élue au logement et aux affaires sociales sont très intrusives. Elles nous font du chantage.

Quand quelqu'un vient les solliciter, elles nous adressent des mails et des coups de téléphone, nous demandent des infos, nous en apportent. Elles sont toujours contentes quand elles en savent plus que nous. L'autre jour, la directrice me disait qu'elle avait mené son enquête auprès du barman du coin à propos d'un habitant suivi ici, par le service social. Elle était très fière de nous dire qu'elle savait qu'il fréquentait ce bar et combien il dépensait.

C'est aussi une façon de nous dire qu'on ne fait pas notre boulot, qu'on se fait avoir par les gens. L'élue apporte les formulaires de demande de logement à domicile, c'est une façon pour elle d'en savoir plus sur les demandeurs et elle note ensuite des commentaires pour la commission d'attribution.

De toute façon, c'est elles qui décident qui aura une place en crèche et qui aura un logement. Mais si tu en obtiens un, après attends-toi à rendre des comptes. Avec le Secours catho, c'est pareil. »

Cela peut vous sembler caricatural, mais cela existe et cela témoigne des petites féodalités locales et finalement du clientélisme et du pouvoir des politiques sur le travail des AS.

Dans le contexte de la réorganisation qui les isole, les fragilise et les vulnérabilise, les AS ont à faire avec tout un champ de contraintes tant politiques, qu'administratives, que partenariales, avec en jeu cette fameuse histoire du « secret partagé ».

Dans ce cadre, il est bien difficile de continuer à régler le curseur entre travail social et respect des droits et obligations des fonctionnaires.

À la différence de Delphine qui avait identifié trois groupes, je n'ai pu en identifier que deux. Le groupe du milieu n'existe plus sans doute parce que la difficulté augmente.

Ces deux groupes, je les ai nommés « les consentantes » et « les vigilantes ».

Ce qui les distingue ne s'appuie pas sur l'âge – parce que j'ai 2 anomalies dans ma répartition par âge –, mais, en gros, on peut effectivement dire qu'il existe des AS sans expérience, formées après les dernières réformes du diplôme des AS qui accorde plus de place au droit et à la réglementation et sensibilise davantage les jeunes professionnelles à leur responsabilité individuelle devant la justice en cas de non-signalement d'enfance en danger par exemple.

Ces AS seront plus du côté des « consentantes » sachant que, faute d'expérience, placées dans des bureaux entres collègues du même âge et sans expérience, les lignes de clivage qui peuvent exister avec les plus anciennes vont se renforcer parce qu'elles ne vont pas pouvoir partager leur point de vue et leur façon de faire avec d'autres.

D'autant moins que les plus anciennes leur ont souvent réservé un baptême du feu assez difficile, et qui existe dans beaucoup de départements : il s'agit d'affecter aux plus jeunes et aux plus inexpérimentées les astreintes et les urgences et elles vivent cela comme un bizutage assez traumatisant.

Du coup, elles ont beaucoup de mal à accorder du crédit à ce que peuvent leur dire les plus anciennes en terme de déontologie et de nécessité de discuter et d'élaborer ensemble des stratégies communes. Ces « consentantes » seraient aussi celles qui, dans la définition de leur métier, parlent plus d'*aider* les gens que de vouloir redistribuer, accorder des droits...

Les « vigilantes » se distinguent par leur expérience, mais aussi le contexte dans lequel elle s'est forgée, souvent dans les années 90 au moment de la plus longue lutte des AS qui a fait naître tout un bouillonnement de réflexions et de questions sur la déontologie et le contrôle social.

Cette appartenance à ces deux groupes dépend bien sûr de plein d'autres facteurs qu'il est difficile d'aborder ici : les trajectoires individuelles, l'endroit et le contexte dans lequel elles travaillent.

Pour conclure, je dirai qu'elles essayent, de plus en plus difficilement, de résister aux injonctions contraires à leur appartenance au travail social et que leur positionnement serait, pour faire très rapidement, de dire : *« quand on me dit que j'ai obligation de faire, je fais, mais je ne fais pas n'importe comment »*. C'est sans doute ce que vous disiez ce matin en remplissant la case «aucun problème » dans les formulaires liés au RSA.

Je finirai par un témoignage, celui de Tania. Depuis deux ans, à la demande de la Préfecture, les assistantes sociales doivent remplir des dossiers d'enquête sociale sur des personnes en séjour irrégulier.

« Dans quels objectifs, on ne sait pas exactement. Soit c'est pour les régulariser, soit c'est pour les expulser », m'explique Tania.

« On reçoit un document de la Préfecture, on a un délai d'un mois pour y répondre. La question déontologique, c'est : est-ce que la famille est au courant ? Aujourd'hui, je sais que non. Est-ce qu'on a obligation de le remplir ? Oui, le CG a ratifié cette convention. Que met-on dans ce rapport ? Si les gens travaillent ou pas, depuis combien de temps sont-ils sur la commune, sont-ils hébergés... En quoi cela peut-il aider la famille ? »

Pendant un moment, moi j'ai boycotté ces enquêtes en disant : tant que ce n'est pas plus clair... Avec d'autres collègues, on a fait remonter des questions au [siège], on nous a répondu : vous êtes les seules à poser des questions, les rapports arrivent à la Préf sans problèmes.

Ma chef m'a convoquée pour me rappeler que je devais obéir, que la convention avait été signée, que c'était mon travail.

Du coup, c'est obligatoire. Je n'ai pas mené mes dernières enquêtes parce que la famille ne voulait pas que je dise quelque chose ; j'ai fait une phrase débile du genre : je n'ai pas d'éléments à transmettre sur la situation, et c'est parti comme ça, sans dire s'ils étaient connus, pas connus. En fait, c'était des personnes hébergées qui ne voulaient pas mettre en danger leurs hébergeurs et comme c'était des gens qui ne recevaient aucune aide d'État, mais seulement des associations humanitaires, j'ai fait ça comme ça.

Pour moi, ça protégeait les familles. J'ai répondu à la demande de mon institution, mais de façon neutre et en accord avec la famille.

Mais tu peux avoir des collègues qui ne préviennent pas la famille et qui envoient le rapport. Et là c'est fou. On a fait deux réunions d'équipe, j'ai posé la question, les collègues m'ont répondu : c'est pareil quand on fait les rapports d'expulsion locative, quand on nous les demande tu les fais bien non ? J'ai répondu : mais c'est différent, dans ce cas la famille est au courant, reçoit des courriers, on lui dit qu'on la contacte.

Ce n'est pas pareil quand tu reçois un rapport, que tu le rédiges et que tu l'envoies sans voir la famille en entretien, sans état d'âme. Ce n'est pas du tout la même procédure et ça met en danger les gens. »

L'attitude « vigilante » de Tania s'appuie sur une conviction professionnelle, une pratique et un étayage déontologique.

Les jeunes professionnelles n'ont pas cet entraînement et ne peuvent profiter d'espaces d'échanges, inexistant, ni d'appuis techniques qui leur permettraient, peut-être, de se construire une capacité à dire non, des réflexes critiques face aux injonctions hiérarchiques.

Peu assurées dans leurs pratiques qui laissent une large place à l'initiative individuelle, elles ont peur de la faute, ne s'éloignent pas du cadre qui leur semble le plus clair, le devoir d'obéissance à leur hiérarchie, le respect de la loi, quitte à y sacrifier une déontologie qu'elles ne maîtrisent pas.

Les récentes affaires de poursuites pénales contre des fonctionnaires, pour refus de dénoncer des délits, même si elles n'ont pas abouti, participent à renforcer leur sentiment d'insécurité et la confusion entre discrétion, secret, loi, éthique.

Par ailleurs, l'extrême « jeunesse » de certaines lois, en l'absence de jurisprudences, laisse encore très ouvert leur champ d'application entre les mains des maires et du président du Conseil

Général, leur employeur, désormais coordonnateurs du partage d'information à caractère secret entre professionnels.

anne.chand@wanadoo.fr

Boualem HAMADACHE :

Je suis assistant social à La Courneuve, j'ai trouvé vos études très intéressantes. J'ai trouvé qu'il y avait une certaine proximité avec une analyse macro que fait Loïc Wacquant sur le glissement d'un État social vers un État pénal.

Vous me confirmerez si vous vous situez de façon assez proche de ses travaux.

Raisons d'agir est d'ailleurs une collection intéressante, à la fois scientifique et aussi avec des valeurs qu'on partage qui sont des outils après pour résister dans le cadre d'une perspective syndicale ou militante.

Si on glisse d'un État social à un État pénal, le maillage, l'encadrement de la population au niveau du service social, en polyvalence de secteur, en Seine-Saint-Denis, avec des missions généralistes, on était ce que l'on peut appeler des agents du contrôle social amis avec une marge de manœuvre qui faisait qu'il n'y avait pas de tentatives de contrôleurs du contrôle social.

C'est vrai qu'avec l'informatisation qu'on nous impose, des collègues syndiqués et non syndiqués construisent des rapports de force, des revendications.

Quelle est votre appréciation sur les perspectives, la façon de s'opposer à cette dérive, de résister ? Le boycott des statistiques en Seine-Saint-Denis est-il tenable ? Avez-vous d'autres positions ? Jean-Claude VITRAN pourrait-il nous faire un petit topo sur ce que l'on peut faire ?

Delphine SERRE :

La proximité avec les travaux de Loïc Wacquant, oui, on a la même approche, je travaille aussi avec des outils de Bourdieu sur les thématiques de la domination...

Pour revenir précisément aux travaux de Loïc Wacquant, je trouve que cela fonctionne très bien sur les États-Unis et beaucoup moins bien en Europe.

Je pense que sur l'Europe, il a une approche un peu rapide. La grande idée, à travers son ouvrage « les prisons de la misère », c'est qu'aux États-Unis, les aides sont un recul et la façon de traiter la pauvreté est de mettre les pauvres en prison et que ce qui avance c'est l'État carcéral plutôt que d'aider les pauvres.

Je pense que sur l'Europe c'est un peu plus compliqué que cela.

Par rapport à mon sujet par exemple, il est évident qu'il y a un appel au juge, mais cela reste un juge des enfants qui intervient au civil. Il n'y a pas de glissement vers le pénal.

On sait qu'il y a une confusion de plus en plus grande entre les enfants victimes et les enfants coupables, qui se renforce au fil du temps et qui est sans doute plus valable aujourd'hui qu'il y a 10 ans.

C'est une tendance générale, il me semble cependant que c'est un peu rapide de dire qu'il y a un glissement direct des travailleurs sociaux vers la pénalisation même s'ils sont happés par des missions de contrôle.

Il y a des forces de résistance plus fortes en France à ce glissement vers la pénalisation.

Par contre, montrer que les travailleurs sociaux sont très fortement sous contrôle, encadrés, sous contraintes... et qu'ils sont aussi très largement dominés par cette hiérarchie du travail, par ces règles, là je suis totalement d'accord avec vous.

C'est un processus qui se renforce très clairement. Sur les capacités de résistance, cela dépasse mes connaissances. J'ai envie de dire qu'il faut agir sur les 2 fronts.

Il est important d'agir localement en boycottant, en faisant appel à la CNIL pour ne pas laisser passer, ne pas céder du terrain. Il faut déjà commencer par convaincre les proches dans les services.

J'ai essayé de montrer que c'est un jeu d'équilibre, il suffit qu'un service bascule pour que cela fasse tache d'huile.

Il est évident aussi qu'il faut agir à un niveau plus général, il faut jouer dans le sens de la transversalité des luttes, c'est un mouvement beaucoup plus général qui se joue sur le plan idéologique.

L'enjeu est de décrédibiliser le management et l'approche quantitative du travail. J'ai envie de vous dire que l'on a le même problème dans la recherche, dans les universités et que ce qui se joue, c'est aussi une guerre de légitimité, une guerre idéologique. Il ne faut lâcher aucun des 2 pans et c'est par la convergence des 2 que l'on peut espérer imposer autre chose.

Anne MARCHAND :

Pour compléter, l'idée de créer des journées comme celle-là, un espace de réflexion et d'échanges, c'est extrêmement important parce que c'est justement ce qui est supprimé au travail : les groupes d'analyse de pratiques, les groupes d'échanges, les réflexions entre expérimentées ou non, partisans d'une, deux ou trois orientations différentes.

Il faut par ailleurs prendre garde à ne pas se laisser piéger par les lignes de division mises en place par toutes les conséquences des réorganisations. Il ne faut pas renforcer cette fracture.

Un participant :

Il y a une chose sur laquelle j'aimerais vous interroger. Le 115 par exemple demande tout un tas de renseignements sur les gens, il les collecte, les conserve. On est obligé de les fournir si on veut avoir une place. Dans certains départements, les « écoutants » ne donnent même par leur nom.

Le service qui enregistre l'aide médicale État prend aussi tout un tas d'informations sur les personnes sans papier. J'aimerais interroger pourquoi les services sociaux sont aujourd'hui si visés actuellement.

Cette position spécifique que l'on a par rapport à la transversalité des problématiques qui nous sont amenées, nous met en concurrence directe au niveau local avec les politiques. Ce qu'ils veulent, c'est récupérer la plus-value électorale.

Les populations que l'on touche, bien souvent ne votent pas. Nous ne sommes pas rentables de ce point de vue-là mais d'un point de vue purement symbolique et idéologique, on est un enjeu. Il y a un effet politique à nos actions. On occupe une place spécifique dans le champ institutionnel et je trouve que c'est un peu l'élément qui manque à votre réflexion.

Delphine SERRE :

Il y a effectivement une transversalité.

Des études avaient d'ailleurs comparé différents fichiers des services sociaux, HLM...et qui regardaient dans quelle mesure on retrouvait les mêmes personnes ou pas. On se rend compte que les fichiers ne sont pas redondants.

Il y a des personnes présentes dans les fichiers des services sociaux, qui ne seront pas dans les dossiers HLM ou dans d'autres dossiers. Il y a bien une position centrale et on s'occupe de populations qui n'apparaissent pas forcément à travers les autres fichiers.

Je pense qu'il y a aussi un enjeu de contrôle des professionnels, une volonté de cadrer ces professions autonomes et qualifiées, comme celles des enseignants, qui sont dans le huit clos. Il y a une liberté pédagogique, une liberté d'action du travail social et c'est cela aussi que l'on essaye de capter et de réduire à mon sens.

Un participant :

Juste une remarque pour répondre à la question de cet intérêt dans le travail social en terme de contrôle technique, mais aussi pour répondre à la question sur Loïc Wacquant, je crois que l'on est dans une société qui fabrique de façon industrielle des gens en difficultés.

Les États unis, ce ne sont pas la France ni l'Europe, mais il y a une préoccupation constante des 2 côtés de l'atlantique, c'est qu'il y a des populations qui sont désignées comme dangereuses.

C'est cela le discours et quels sont les gens dangereux dans une société ?

Ce sont les gens pauvres parce que de temps en temps, ils peuvent se révolter.

Regardez ce qu'il s'est passé il y a quelques semaines en Angleterre. L'idée du contrôle en travail social est là. Le contrôle a toujours été présent.

On distribue de l'aide pour atténuer et quand on en a plus les moyens on contrôle de façon plus coercitive. Je pense que le point commun avec Loïc Wacquant est là. Pourquoi toutes ces informations ? Il y a quand même des aspects très fortement gestionnaires. On a l'impression que le travail social est presque conçu comme une chaîne de production de produits. On est des producteurs.

La caricature, c'est l'hôpital, la santé. Aujourd'hui, on produit du soin. Quand on lit ce qui est écrit par les gens qui travaillent sur cette question-là, les décideurs, ils sont très clairement dans une logique de production de soins. Il faut être rentable, gagner de l'argent, produire des rapports.

Cela met fait un peu penser à ce qu'il s'est passé au 19^{ème} siècle avec les artisans, au moment du processus de création de la classe ouvrière, la dépossession des artisans et de leurs savoir-faire pour les obliger à se couler dans le moule d'une production contrôlée par les contremaîtres, les patrons.

Une dernière chose : cela vaudrait le coup de s'arrêter sur tous ces gens qui produisent des règlements qu'ils ne respectent pas eux-mêmes.

Sur la question du secret professionnel, je suis un peu surpris de ne pas voir plus de résistance du côté des assistantes sociales alors que le secret professionnel engage la responsabilité pénale individuelle.

Jean-Claude VITRAN :

Je vous recommande une exposition qui a lieu en ce moment jusqu'au 28 décembre, aux archives nationales, qui s'appelle « ficher ».

La LDH est partenaire et un certain nombre d'entre nous seront guides lors de cette exposition. Il y a quelque chose de très intéressant, on s'aperçoit qu'à la fin du 19^{ème} siècle, le 1880 à 1910 environ, on était dans la même situation qu'aujourd'hui de fichage généralisé.

Pas par informatique bien entendu, mais un fichage papier complètement fou où l'on voulait ficher tout le monde parce qu'on était dans une période difficile, de crise, après la guerre de 1870 en France et avec un terrorisme assez violent à l'époque.

On était donc dans une situation identique, c'est très intéressant de regarder et de comparer les deux.

Michel POULET, assistant social en CHRS, FO 67:

Je vais commencer par me présenter, je suis assistantE sociale (rires dans la salle) – le féminin ne me pose aucun problème – dans un CHRS (centre d'hébergement et de réinsertion sociale) et dans un dispositif de logements d'insertion à Strasbourg.

Je travaille avec un public en très grande précarité, notamment avec des personnes qui étaient dans la rue et que l'on héberge en appartement.

Je parle de 2 positions qui s'entremêlent souvent : je suis à la fois assistant social et j'ai des activités syndicales au sein de Force Ouvrière, je suis secrétaire adjoint du syndicat départemental de l'action sociale FO.

C'est une précision importante parce qu'il y a vraisemblablement beaucoup de représentants du public dans la salle. Nous sommes plutôt du privé avec des missions de service public.

Au niveau de l'action sociale FO, on s'occupe essentiellement du secteur associatif à but non lucratif. On négocie notamment les conventions collectives de la branche action sanitaire et sociale.

La raison de ma présence ici, c'est un travail (un tract syndical), sur la mise en place du SIAO (système intégré d'accueil et d'orientation) et du logiciel PAXTEL, du nom de la petite entreprise familiale qui édite ce logiciel.

Ce tract a été diffusé assez largement, il a été mis en ligne sur le site de la FNARS (fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale).

À partir de ce tract et des initiatives d'autres syndicats du département, on a pu monter une intersyndicale pour tenter de contrer l'implantation du logiciel, mais pas du SIAO lui-même.

On ne savait pas très bien à quoi cela allait ressembler à ce moment-là.

Cette tentative a quand même porté ses fruits puisqu'à l'heure actuelle, le logiciel n'est toujours pas en place.

En novembre dernier, on a eu une formation sur ce logiciel. Notre action a mis un coup d'arrêt à sa mise en place. Cependant, tout est là pour que cela reprenne, il faut donc rester vigilant.

- Je vais aborder dans un 1^{er} temps le contexte général de l'action sociale dans le milieu associatif et les difficultés que l'on rencontre aujourd'hui, notamment avec la baisse importante des budgets, afin de saisir tous les enjeux des politiques mises en œuvre en terme d'hébergement, les conséquences sur les métiers et sur le travail dans son ensemble.
- Je parlerai ensuite plus précisément de la mise en place du SIAO dans le Bas-Rhin et du logiciel qui doit lui permettre de fonctionner. On verra qu'il peut, peut-être, fonctionner sans logiciel. J'aborderai les changements que cela provoque sur les personnes que l'on est censé accueillir et sur les pratiques professionnelles.

Un petit rappel des dispositifs d'hébergement existants : il y a les structures d'urgence qui dépendent directement du 115, des hôtels, parfois la réquisition l'hiver d'immeubles vacants, les CHRS, les résidences sociales, les maisons relais, la stabilisation (issue de la transformation de places d'urgence en places un peu plus pérennes), les logements d'insertion, les appartements thérapeutiques, l'intermédiation locative (dispositif récent), les foyers maternels, les CADA (centres d'accueil pour demandeurs d'asile).

C'est donc assez touffu.

Les structures sont collectives ou en appartements éclatés, ce sont en général des associations qui louent des appartements et qui hébergent ou sous-louent.

À part l'urgence, ces dispositifs sont essentiellement mis en œuvre par les associations et parfois même par des sociétés d'économie mixte, voire des SARL (sociétés à responsabilité limitée).

Un petit mot sur le plan hivernal : ce qui est un peu bizarre, c'est que chaque année l'hiver revient et en fonction de la température, voire même des vents, l'État ouvre alors des places supplémentaires.

Cela peut être des matelas posés par terre dans un accueil de jour pour sans domicile fixe. Avant, c'était des chaises.

Ils avaient trouvé des gens qui refusaient les hébergements d'urgence et ils se disaient : « *Tiens, c'est marrant, ils ne veulent pas avoir de lit, dormir, être mis à l'abri. Donc ce sont des gens qui doivent marcher tout le temps* ». Il faut pouvoir les mettre à l'abri, alors on va ouvrir les lieux d'accueil de jour la nuit ; et on parque des gens sur des chaises qui s'endorment parce qu'ils sont épuisés.

Mais par contre, on les réveille si jamais ils s'allongent. Je l'ai vu faire, c'est assez étonnant.

Pour cette année, il y a une particularité dans le Bas-Rhin : il n'y aura quasiment pas de places supplémentaires ouvertes, en tout cas pour les personnes isolées.

Pour les familles qui étaient à l'hôtel, il y a eu des appels d'offres et les associations sont maintenant censées les prendre dans des appartements.

Cette année, l'idée est d'ouvrir des gymnases quand il fait - 5° sachant que si la température remonte, on referme les places.

Je ne sais pas comment cela se passe ici, mais avant dans le Bas-Rhin, quand les places étaient ouvertes, elles restaient ouvertes pendant toute la période hivernale.

Ce petit tour d'horizon permet de mettre en évidence la complexité du système qui s'est construit au fil du temps, qui témoigne d'une accumulation de réformes, de tâtonnements, d'empilements

de dispositifs, de détournements aussi : dans la pratique, il y a des choses qui ne fonctionnent pas tout à fait comme cela a été pensé au départ.

Même si on arrive à classer les différents dispositifs, un CHRS ne ressemble pas à un autre CHRS, les pratiques sont différentes. L'hébergement lui-même n'a pas les mêmes modalités.

Je vais parler des baisses de budget en prenant l'exemple des CHRS.

J'y travaille, ce sont des structures qui coûtent généralement cher, et l'État a décidé de baisser drastiquement les budgets. Mi-juin 2011, les directions d'association ont reçu des budgets CHRS exécutoires commentés.

C'est un rapport d'orientation budgétaire qui expose de façon très claire les lignes à tenir en matière d'une part, de projet de société, le « logement d'abord » (dont M. Apparou a fait son cheval de bataille) et d'autre part, d'économie budgétaire.

Pour résumer, c'est faire payer les pauvres, donner congé à quelques salariés et payer moins ceux qui restent.

Dans le discours du gouvernement actuel, il n'y a plus du tout de lien entre l'intention affichée et les mesures préconisées.

Lorsque l'État préconise, il ordonne. D'ailleurs M. Apparou sort 20 propositions pour le logement et l'hébergement qui ne sont pas des propositions, mais des choses à mettre en œuvre immédiatement ou presque.

Les intentions sont plutôt justes puisque l'idée est de donner à chacun la possibilité d'accéder à un logement. Je pensais personnellement qu'il s'agissait déjà d'un droit, mais vraisemblablement cela ne l'est pas.

Ces considérations se révèlent, à l'analyse, tout à fait mensongères. Le cadre idéologique n'est pas à chercher par-là, mais bien dans le regard intransigeant du budget.

C'est bien le budget qui dicte : au cœur était l'humain, la logique comptable l'en a chassé.

Ce rapport est tout à fait paradoxal.

L'autorité compétente change, maintenant c'est le préfet de région qui décide de l'attribution des financements et chose tout à fait surprenante - on a souvent dit que le gouvernement actuel était décomplexé, il faut croire qu'il l'est vraiment, parce que je n'avais jamais vu cela avant, dans une circulaire, avec l'en-tête « République française », il est écrit noir sur blanc que dans les mesures d'économie préconisées, il y a la réduction de la masse salariale. Ils détaillent un peu : non-remplacement des départs à la retraite, embaucher des gens qui ont moins d'ancienneté, gain de GVT (*Glissement Vieillesse Technicité*), mutualisation de services, non reprise des déficits. Jusque-là, la masse salariale avait tendance à augmenter parce qu'avec l'ancienneté, les gens étaient payés plus.

Or, quand on a 20 ans d'expérience, on ne va pas quitter le boulot pour aller ailleurs parce que l'on risque de ne pas retrouver de travail.

Il faut aussi augmenter les recettes en atténuation : il faut en l'occurrence essayer de prendre des gens qui sont en mesure de payer l'hébergement.

Normalement, les personnes payent leur hébergement en fonction de leurs ressources (entre 10 et 15%).

Dès que l'État a annoncé une baisse d'environ 5%, toutes les associations ont commencé à faire des mutualisations : on met toutes les équipes au même endroit, on ne remplace pas les congés, et vraisemblablement, les associations n'ont pas les moyens d'enrayer cela, ni même peut-être la volonté.

En tout cas, elles sont très embêtées, puisqu'à chaque fois qu'elles essayent de contredire les financeurs, elles prennent le risque qu'on leur coupe les vivres.

L'État a aussi inventé quelque chose d'étonnant.

On connaissait les financements pérennes, maintenant il existe les « économies pérennes ». Je ne l'invente pas, c'est écrit noir sur blanc.

Les effets de tout cela, c'est une marchandisation de tout le secteur social, une vague néolibérale s'y engouffre depuis maintenant 2,3 ans. Tout le vocabulaire est en train de changer. On parle

d'appels d'offre, d'opérateurs, de gestionnaires, il n'y a plus véritablement d'associations puisqu'elles sont devenues des *opérateurs*.

J'ai eu l'occasion de rencontrer la semaine dernière, dans le cadre d'une manifestation où l'on revendiquait des moyens supplémentaires pour le social, le directeur de la DRJSCS (Direction Régionale Jeunesse et Sport et Cohésion Sociale) qui employait le terme de *clientèle*.

Donc, les personnes que nous accueillons sont aujourd'hui des clients.

Le gouvernement impose une baisse conséquente des subventions qui forcent les employeurs à réduire le coût du travail ; sachant que ce sont nos salaires qui coûtent le plus.

On est devenu une ressource et plus du tout une richesse.

Nos missions restent quand même des missions de service public, ce qui relève de l'injonction paradoxale.

À la fois, on nous dit : « *vous avez des missions de service public, il faut que vous soyez attentifs à ce public...* » et de l'autre côté, tout ce qui est mis en place nous empêche de réaliser nos missions correctement.

Cela conduit forcément à un appauvrissement des pratiques professionnelles en sachant que ce qui va manquer le plus de mon point de vue, c'est le temps. Si on en manque, nous n'avons pas le temps pour la relation à l'autre.

On nous dit que c'est possible de faire mieux avec moins, mais le temps n'est pas compressible. Donc le temps que l'on ne passera pas avec les personnes, c'est du temps que l'on n'a pas pour la relation et donc pour l'aide, tout simplement.

Plus on aura de travail à fournir, plus on aura d'accompagnements, moins on aura de temps pour cette relation et pour faire correctement notre travail.

Avec tout cela, ce qui est intéressant, c'est que l'on s'aperçoit que le travail social ne fonctionne pas, on peut tous en témoigner, puisqu'il y a toujours autant de pauvres, de gens en difficultés.

Ce raisonnement peut justifier tout et n'importe quoi : notre inutilité est orchestrée.

C'était déjà pas fameux avant, parce que les moyens n'y étaient pas, alors forcément, à l'heure des réductions de budget et de l'obsession de vouloir tout rationaliser, alors que c'est censé fonctionner mieux avec moins de moyens, on verra que ça ne sera pas le cas ; on risque donc, demain, d'être inutiles.

J'en viens maintenant au SIAO et au logiciel PAXTEL.

Je vais d'abord vous faire un petit topo sur la volonté des acteurs départementaux qui est derrière. En 2009, Benoît Apparu, secrétaire d'État chargé du logement, annonce la refondation du dispositif d'hébergement et d'accès au logement ; un document qui comprend 20 propositions pour organiser un service public de l'hébergement et de l'accès au logement en faveur des personnes les plus démunies.

Une lecture rapide et partielle peut donner l'impression d'une intention louable : refondation du dispositif d'hébergement rendue nécessaire par les mauvais résultats constatés (sic !) et qui ne répond qu'imparfaitement aux besoins.

Il invente quelque chose d'absent de notre secteur pour l'instant : c'est la culture du résultat qu'il veut introduire dans nos pratiques professionnelles.

Introduire la culture du résultat dans le travail social induit nécessairement que nous n'avons pas de résultats suffisants.

Le même raisonnement pourrait s'appliquer au concept de « logement d'abord ». Je partageais cela avec l'ensemble de mes collègues, le travail que je menais d'accompagnement global des personnes en grande difficulté, c'était pour passer d'un hébergement à un logement.

Il me semblait que c'était déjà dans nos missions, que le but n'était pas de les garder, de faire en sorte qu'ils restent pauvres et en hébergement et qu'ils n'accèdent jamais à la location.

Je pense que l'on n'a jamais travaillé dans ce sens-là, pourtant le discours d'Apparu induit cela.

Sur ces constats, il décide de mettre en place un service intégré d'accueil et d'orientation des personnes sans abri ou risquant de l'être.

Ce service doit permettre une continuité de la prise en charge au travers des différents types d'hébergement en privilégiant l'accès à la location.

C'est plutôt pas mal comme idée, mais c'est l'idée qu'on avait déjà.

Il parle d'accompagnement vers et dans le logement et de gestion locative adaptée. Il y a 3 principes fondamentaux dans les textes d'Apparu : la continuité de la prise en charge des personnes, l'égalité face au service rendu et l'adaptation des prestations aux besoins des personnes.

Cela fait l'unanimité, tout le monde est d'accord pour que cela fonctionne ainsi.

Le SIAO permet le rapprochement de l'offre et de la demande sur la base d'une adaptation de la prise en charge et d'une continuité de l'accompagnement.

Le cœur de la démarche réside dans la prise en charge sociale préconisée.

Le principe du « logement d'abord » énoncé dans une circulaire qui date de 2010 suppose de permettre aux personnes de trouver la place qui répondra le mieux à leurs besoins, tant au plan physique de l'accueil qu'en terme d'accompagnement social.

Le référent unique, dont le rôle est fortement souligné dans les textes, constitue le pivot de cet accompagnement ; il est instauré pour chaque personne en difficulté.

Pour le moment, dans le Bas-Rhin, je ne vois pas du tout comment on peut mettre ce référent unique en place.

Je trouve l'idée bonne, mais en général la personne passe d'une structure à l'autre. À moins que le référent ne la suive, je ne vois pas comment ça pourra fonctionner.

Ce paradoxe se retrouve à tous les niveaux, dans tous les discours. Il y a des déclarations d'intentions absolument contredites par les mesures qui sont mises en œuvre.

Le « logement d'abord » et les mesures qui l'accompagnent sont mis en balance par des propositions d'ordre budgétaire et de contrôle.

L'une des préconisations concerne justement la mise en place d'un outil informatique pour recenser les demandes et les offres d'hébergement.

Je vais vous dire quelques mots du logiciel et de sa mise en place dans les établissements du Bas-Rhin.

Presqu'aucune information n'a été communiquée aux salariés sur le SIAO lui-même.

On savait simplement que sa mise en place était proche, les directions d'établissement étaient en pourparlers avec les représentants de l'État et de la ville fin 2010.

Dans ce contexte, une formation à l'utilisation du logiciel PAXTEL dédié au SIAO nous a été proposée, nous étions peu nombreux à y assister.

Lors de celle-ci, on nous a présenté l'architecture même du logiciel.

Dans chaque établissement, les travailleurs sociaux remplissent le logiciel qui transmet en temps réel à un serveur, qui se trouve au niveau départemental, toutes les demandes d'hébergement nominatives.

Il nous a été montré un beau tableau, une immense toile d'araignée, où de concentration en concentration, les informations doivent arriver au même endroit et devraient regrouper toutes les demandes même si les logiciels diffèrent d'un département à l'autre. Il y a une volonté de la part du concepteur de tout centraliser au niveau national.

Chaque établissement, par l'intermédiaire de chaque travailleur social, renseigne des fiches nominatives individuelles.

Elles sont actualisées quotidiennement.

Ce qui est intéressant, c'est qu'on est censé renseigner les fiches en temps réel.

C'est-à-dire que si par exemple j'accompagne quelqu'un qui démarre un travail, il était au RSA et maintenant il a un salaire, je vais sur le logiciel et je modifie la fiche.

Comme toutes les fiches sont gardées, on peut retrouver le parcours exact de la personne.

C'est un rapport particulier au temps dans la relation puisqu'il faut s'arrêter systématiquement pour aller remplir les fiches.

On est surpris par la multitude des champs à renseigner, j'ai rarement vu cela.

En plus d'être nominatifs, les renseignements exigés nous ont immédiatement paru excessifs.

Pour chaque personne, la fiche à remplir pour PAXTEL, c'est : nom, prénom, date de naissance, composition familiale, chef de famille, ce sont des cases à cocher sachant que l'on peut cocher « non renseigné ».

Il y aussi : organisme qui oriente la personne, le secteur d'origine, la problématique : administratif, expulsé de son domicile, expulsé d'un squat, logement, mise à la porte du domicile, mobilité, problèmes relationnels, problèmes de ressources, problèmes de santé, familial, sortie de prison, violence conjugale, la nationalité (là on clique dessus, mais ce n'est pas du tout comme d'habitude, en général il y a 3 choix, mais là c'est un véritable atlas géographique !), provenance géographique (Communauté Urbaine de Strasbourg, hors CUS, Mulhouse, Colmar, les autres départements...), la personne a-t-elle des dettes ? Il faut préciser le type de dette : consommation, fiscale, dette de logement, pension alimentaire.

Le dernier hébergement, et là il y a toute la liste : CADA, CHRS, FJT..., prison, considérés comme un hébergement.

D'ailleurs, dans les hébergements, vous avez aussi « rue » et « voiture ».

Situation professionnelle : il y a aussi toute une liste : contrat de professionnalisation, chômage, étudiant... le niveau de qualification, la pièce administrative fournie avec 3 informations possibles : acte de naissance, carte d'identité française, étrangère : carte de résident, carte de séjour périmée, carte de séjour valide, déclaration de perte, de vol, demandeur d'asile, étranger débouté, primo-arrivant, autre situation. Logement : aboutissement procédure, accord allocation logement, FSL (fonds de solidarité logement) partiel, total, LOCAPASS, refus de FSL, de LOCAPASS.

Les ressources : AAH, ASSEDIC... Suivi connu : ASE, assistante maternelle, associations, CCAS, club de prévention, curatelle, tutelle, hôpital, mission locale...

Couverture sociale, orientation en sortie d'hébergement : il faut dire précisément où elle va, cela va jusqu'à la chambre meublée ou l'hôpital psychiatrique. On trouve même des choses farfelues comme « routard ».

Il y a aussi la case « autre solution » : absence non signalée, départ volontaire, en attente de communication, « ROPE » : refus d'orientation par l'équipe, sachant que c'est illégal.

Ce n'est pas possible de le mettre comme cela dans un document et là on pose la question au formateur qui nous dit tout à fait naïvement : « en fait, c'est un code pour contourner la CNIL ».

Nous avons posé la question de l'agrément CNIL au formateur, éditeur du logiciel, qui nous assure, droit dans ses bottes, qu'il est bien agréé et qu'il est utilisé par le 115 dans une quinzaine de départements.

Il s'agissait en fait d'un mensonge, on a adressé un courrier syndical à la CNIL dans les semaines qui ont suivi pour lui faire part des inquiétudes que l'on avait, en listant l'ensemble des fonctionnalités et la CNIL nous a répondu qu'elle allait mettre le nez dedans.

La formation a forcément été un peu houleuse sachant que l'on devait créer pendant cette formation les fiches pour les personnes.

Donc, en même temps qu'on apprenait à l'utiliser, tant qu'à faire, on devait prendre les listes que nous avait données notre chef de service pour les rentrer.

On a été quelques-uns à refuser. J'ai dit qu'il était hors de question que je le fasse sans avoir vu l'agrément CNIL et sans avoir discuté de où vont les informations, de comment ça fonctionne. Mon chef de service répond qu'il faut quand même le faire et commence à vouloir entrer lui-même les données.

Cela a un peu débordé, je l'ai menacé – gentiment bien sûr – en lui disant que s'il entrait des noms, il aurait des ennuis et que j'irais en justice parce que j'étais persuadé qu'il n'était pas possible que cela fonctionne ainsi.

J'accueille certaines personnes dans des logements d'insertion dont le fonctionnement est anonyme.

C'est-à-dire que dans le contrat d'accompagnement de départ, lorsque j'ai rencontré la personne pour la 1^{re} fois, le principe est clairement établi.

Il va donc falloir discuter de ce logiciel avec les personnes concernées, mais en attendant, il est hors de question de remplir quoi que ce soit.

Ce monsieur de la formation a été très cynique parce qu'il nous a dit que si nous souhaitions ajouter des choses, il n'y aurait aucun problème : « *Vous faites comme vous voulez, de toute façon, c'est vous qui décidez* ». Quelle éthique époustouflante !

Pour l'anecdote, il nous avait expliqué qu'il était possible de cumuler 3 fonctionnalités : ficher les personnes, gérer les établissements, les places.

C'est à dire que l'on peut tout faire, contrôler le travail des travailleurs sociaux, avec un certain nombre de possibilités comme pour les équipes mobiles, munies de GPS, pour pouvoir mieux retrouver les personnes, et des déplacements de population envisagée : s'il n'y a plus de place à un endroit, mais qu'il y en a dans la Creuse, on va peut-être affréter des trains pour les accompagner...

Rajout de modules de diagnostic psychiatrique intégré au logiciel...

On a donc réussi à monter une intersyndicale à partir de cela, sachant que les travailleurs sociaux, même les plus « consentants », sentaient bien qu'il y avait quelque chose d'énorme derrière tout ça.

On a édité un tract en expliquant que ce logiciel posait des problèmes déontologiques, d'information des usagers, de sécurité.

On a réussi à avoir sur le même tract la CGT, FO, la CNT et SUD, on a mis en place une adresse internet où chaque personne pouvait se signaler comme refusant d'utiliser ce logiciel.

Cela n'a pas eu énormément de succès.

Par contre, j'ai appris que des équipes entières se sont positionnées contre, sachant qu'on avait appelé les travailleurs sociaux à débattre en équipe.

On a un peu remué les choses en adressant une lettre à la CNIL, en diffusant largement le tract, en interpellant les gens.

Les chefs de service et les directeurs d'établissement se sont mis à y réfléchir et ont également demandé l'agrément CNIL, ils n'ont jamais eu de réponse.

Ils ont donc arrêté la procédure et ont attendu de voir ce qu'il se passait.

Aujourd'hui, le logiciel revient, la CNIL s'est positionnée. C'est un peu compliqué parce qu'en fonction de l'endroit où l'on est, si c'est le SIAO ou les établissements, le logiciel n'est pas le même. Ils sont en train de jouer là-dessus. Le logiciel PAXTEL a été agréé, mais les autres logiciels ne le sont pas, c'est cependant en voie d'être résolu.

J'ai même eu la responsable du dossier à la CNIL qui me disait que cela avait été très compliqué de discuter avec l'éditeur du logiciel qui ne voulait pas lâcher sur un certain nombre de choses.

On est revenu à des choses un peu plus sensées, même si c'est quand même difficile.

Je repense à une chose : dans l'agrément CNIL, il y a nécessité d'avoir un certain nombre de renseignements sur les gens pour pouvoir faire une orientation correcte.

Or, je pense qu'il n'y pas besoin d'avoir d'informations pour orienter quelqu'un dans le cadre de l'inconditionnalité de l'accueil qui n'existe quasiment plus aujourd'hui. Là aussi, on est dans la déclaration d'intention.

On a ainsi ralenti la mise en place du SIAO.

Chaque département a la liberté de mettre en œuvre le SIAO comme il le souhaite.

Dans certains départements, c'est la DDCS (Direction Départementale de la Cohésion Sociale) qui gère directement le SIAO, on peut donc se poser des questions sur la remontée des données nominatives au financeur...

Dans d'autres départements, ils ont séparé SIAO d'urgence et SIAO d'insertion.

Dans le Bas-Rhin, la solution retenue suite à des discussions avec toutes les associations qui œuvrent dans l'hébergement, c'est la constitution d'une association qui gère le SIAO, association regroupant les associations concernées.

Elle s'appelle SIAO 67 et regroupe 17 personnes morales : 15 associations, un CCAS et une société d'économie mixte. On n'a pas pu nous dire qui c'était, on imagine que c'est ADOMA.

Toutes les associations impliquées sont adhérentes de la FNARS.

Ce n'est pas une garantie totale d'éthique, mais il y a quand même un certain nombre de positionnements, des résistances (souvent un peu molles) qui se mettent en place, « pragmatiques », ai-je entendu. Le SIAO regroupe le 115 et tout l'hébergement, de l'urgence à la maison relais, FJT.

Il y a 2 salariés pour tout cela.

J'ai eu accès au projet de service du SIAO, il y a quand même une volonté de travailler directement avec le terrain et de préserver l'existant dans les pratiques professionnelles, les modalités de fonctionnement des établissements sont prises en compte.

On a un coordinateur qui vient, il est travailleur social, il se déplace dans les établissements, invite à des réunions pour certaines situations qui ne trouvent aucune solution et qui lui sont signalées.

Un système de fiche de signalement a été mis en place dans laquelle il y a très peu d'informations (nom, prénom, date de naissance, service orienteur et préconisation d'orientation du travailleur social référent).

Je trouve cela pas mal mais on reste confronté à un autre souci, et je pense que les travailleurs sociaux ont une part de responsabilité dans la manière dont cela se passe, notamment en ce qui concerne le rapport social.

Personnellement, je pense que l'on n'a pas forcément besoin d'un rapport social détaillé pour pouvoir faire une orientation.

On rencontre la personne et c'est dans la rencontre qu'il se passe ou non quelque chose.

Si on prend l'inconditionnalité de l'accueil, le rapport social est dérisoire.

À partir du moment où le référent a accompagné la personne et sait ce dont elle a besoin, je ne vois pas pourquoi, j'aurais besoin en plus de toutes ces informations.

Le droit à l'oubli, c'est aussi cela, les personnes ne sont pas toujours identiques à elles-mêmes au moment où elles arrivent.

L'année dernière, une étude a été réalisée sur les motivations d'admission dans les CHRS par les travailleurs sociaux.

On s'est aperçu qu'au-delà de la loi, les travailleurs sociaux avaient tendance à faire une sélection à l'entrée.

Le dernier élément pour choisir entre 2 candidats, c'était la motivation à s'insérer, ce qui n'est pas du tout un critère légal, mais c'est induit par un manque de moyen, de temps.

Si on a une charge de travail plus importante, on ne peut pas accueillir n'importe qui parce que sinon, on va se retrouver avec des personnes qui ont des problématiques trop lourdes, et qu'il faut un équilibre dans la structure, c'est ce que l'on nous explique.

C'est épouvantable parce que ce n'est pas ainsi que ça devrait fonctionner. Il y a en tout cas une organisation du travail et une pression par ce biais et par les moyens alloués qui induisent un certain nombre de comportements professionnels qui peuvent être tout à fait discutables.

En guise de conclusion, un peu pressé par le temps :

J'ai entendu parler tout à l'heure de *classe laborieuse*, *classe dangereuse*. Je ne sais pas si la *classe laborieuse* pourra faire quelque chose, parce qu'elle est trop endettée et a aujourd'hui trop à perdre.

La *classe dangereuse* est peut-être là, mais elle est surtout du côté de ceux que nous accompagnons parce qu'elle est oisive en général.

On a beau rajouter des fichiers, il se trouve aujourd'hui que c'est la population la plus fichée et la plus contrôlée, et que ce sont ces personnes-là à qui on demande le plus de comptes.

À chaque fois qu'elles demandent quelque chose, chaque ouverture de droit est soumise à une quantité incroyable de justificatifs.

Elles sont déjà fichées par la CAF, pôle emploi, toutes les grandes administrations, par les travailleurs sociaux eux-mêmes.

On parle du contrôle social, mais le 1^{er} des contrôles sociaux, c'est celui du travailleur social lui-même, dans la relation d'aide, qui se rend chez quelqu'un et lui explique que sa façon de vivre n'est pas la bonne, et essaye de le convaincre, par exemple, que dormir avec son matelas posé par terre, ce n'est pas bien et qu'il faut changer de mode de vie.

Je dis cela de façon un peu polémique, mais c'est une question dont chaque travailleur social devrait se saisir.

La pertinence et la justesse de nos missions et de nos métiers en sont ici les enjeux ; leur avenir s'y joue.

Olivier LABOURET, psychiatre, président de l'Union Syndicale de la Psychiatrie

Comment résister à l'informatisation des données personnelles en psychiatrie ?

On arrive en fin de journée, et on a les circuits neuronaux qui n'impriment plus (je parle pour moi en tout cas) : c'est bon signe, ça montre qu'on n'est pas encore tout à fait devenus des machines !

Donc je vais essayer de ne pas être trop long.

La psychiatrie est révélatrice, parce qu'elle concerne des personnes particulièrement vulnérables dont les droits sont souvent difficiles à faire valoir. Il faut redire l'intérêt exceptionnel d'une telle journée de réflexion transversale parce que ce qui se passe en psychiatrie, ça se passe ailleurs, avec toutes les populations pouvant poser problème : dans le travail social bien sûr, le SIAO comme on vient de le voir, les fichiers de police, les fichiers sur les étrangers, sur les détenus, sur les malades, dans l'éducation avec la base élèves et finalement dans toute la société (projet de livret personnel de compétences pour satisfaire les employeurs).

Pour résister efficacement, il faudrait donc construire un réseau transversal qui fasse des actions conjointes, avec peut-être la possibilité un jour de saisir le Conseil Constitutionnel sur le droit d'opposition, droit fondamental aussi bien pour les usagers que pour les professionnels⁷, mais que la révision en 2004 de la loi Informatique et Libertés a terriblement remis en cause.

La paranoïa du fichage

Je voudrais répondre en guise d'introduction à l'interpellation de Jean-Claude VITRAN, quant à l'existence possible d'une « paranoïa sociale ».

Personnellement, je pense effectivement que nous sommes dans un système politico-économique paranoïaque et pervers que l'on peut définir sous le terme de néolibéralisme.

Mais il faut se méfier des métaphores psychiatriques. La pensée systémique ou sociologique en psychiatrie n'a plus bonne presse : les malades, au sens strict du terme, ce sont les individus, pas le système global !

Il faut donc appeler un chat un chat : on est tout simplement dans une société totalitaire, mais d'un genre nouveau, par le déni massif dans lequel elle s'enfonce, la violence symbolique extrême d'une violence qui se dénie comme telle, et dont témoigne l'extension rapide du fichage informatique comme des pathologies individuelles.

Ce phénomène totalitaire n'est pas entièrement nouveau, mais renvoie à la définition qu'en donnait Hannah Arendt : une société où domine la banalité du mal⁸.

Chacun participe à son propre asservissement, suspend sa capacité de penser et accepte finalement la barbarie douce qui est en train de s'imposer partout.

À ceux qui ne le connaissent pas, je conseille la lecture du livre « Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale » de Christophe Dejours⁹, qui date de plus de 10 ans, mais qui n'a pas pris une ride. Il explique fort bien comment l'on cède imperceptiblement aujourd'hui à cette banalité du mal, comment nous sommes influencés, embrigadés, et complices de notre propre soumission.

⁷ Le droit d'opposition à l'informatisation de ses données personnelles s'intègre dans les droits fondamentaux protégés par l'article 2 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen reprise dans le préambule de la constitution : liberté, sûreté, propriété, résistance à l'oppression.

⁸ *Le système totalitaire*, Le seuil, 1972.

⁹ *Le seuil*, 1998.

Les gens qui nous dirigent, explique-t-il, décideurs politiques ou chefs d'entreprise, sont souvent des paranoïaques-pervers authentiques, représentants d'un système de profit et de concurrence auquel nous sommes presque tous asservis parce que nous nous mettons volontairement des œillères, dans la vie quotidienne et particulièrement au travail, pour éviter de voir la souffrance autour de nous, par instinct de survie et par peur de la précarisation.

C'est comme cela que chacun courbe l'échine et abandonne sa dignité, qu'une déshumanisation lente nous gagne, qui rappelle, expliquent Dejours et Arendt, celle du nazisme : une normopathie de masse, acceptation résignée de l'ordre insensé du néolibéralisme.

Je parle pour ma part de crypto-eugénisme parce que dans ce contexte liberticide on est très clairement dans une logique de tri, de sélection, voire d'élimination. La fuite en avant du fichage technologique en présente en effet toutes les caractéristiques :

C'est un fichage prédictif, avec par exemple le fichier de prévention des atteintes à la sécurité publique, les logiciels de prédiction comportementale qui ont cours aux États-Unis, ou encore la prétention à détecter tout comportement délinquant le plus précocement possible, voire avant même qu'il arrive.

C'est un fichage sélectif, avec en particulier l'idéologie de la lutte contre la fraude qui tient désormais une place centrale dans tous les domaines de la société. Cette lutte justifierait le fichage, la traçabilité, l'idéologie sécuritaire.

C'est un fichage omniscient enfin, à travers sa tendance à l'interconnexion généralisée des fichiers, accumulant de plus en plus de données, de plus en plus intrusives, sur chacun d'entre nous.

Dans cette course à la sélection, il s'agit d'écarter toutes les populations vulnérables et coûteuses.

Le but ultime du fichage vise à l'élimination, à tuer dans l'œuf toute possibilité même d'une anomalie, d'une incapacité : c'est ce que je nomme le crypto-eugénisme.

Simple vue de l'esprit ? Non, parce que quelqu'un qui est surendetté ne peut plus accéder aujourd'hui, parce qu'il est fiché, aux services bancaires : il est écarté du système économique. Parce qu'une personne qui est venue me voir une seule fois en consultation, pour un vague état dépressif réactionnel à une difficulté à trouver du travail, se voit refuser 6 ans après un prêt immobilier.

Et puis logique d'élimination impitoyable parce que l'interconnexion des fichiers administratifs permet d'exiger à un allocataire de minima sociaux, RSA ou AAH, par exemple, de rembourser un trop-perçu de 2000 €.

La froideur brutale d'une telle nouvelle pousse parfois au suicide : l'élimination n'est donc pas que numérique, elle est aussi physique.

On peut d'ailleurs se demander dans quelle mesure l'épidémie de suicides au travail, qui a commencé depuis 20 ans et s'aggrave depuis 4 ans, par exemple à France Télécom, et puis l'exclusion du système de santé de millions de personnes en France et aux États-Unis, fichées par les organismes socioprofessionnels et n'ayant plus les moyens d'accéder aux soins, ne sont pas finalement les victimes d'une froide élimination professionnelle numérique, puis médico-sociale, éventuellement psychiatrique, mortelle enfin pour des dizaines de milliers d'entre eux.

Cet eugénisme expiatoire alimentant la peur et donc la soumission, avec la complicité de la médecine, sert l'oligarchie qui est au pouvoir, comme le disait Jean-Claude Vitran tout à l'heure. Ne s'agit-il pas finalement de sélectionner le travailleur parfaitement conforme et performant dont le néolibéralisme a besoin pour prospérer et poursuivre sa folle fuite en avant ?

Pour en revenir à la psychiatrie, c'est tout un parcours initiatique de s'intéresser aux dangers de l'informatisation des données personnelles.

On met des années à explorer ce labyrinthe de technique et de textes et c'est pour cela que beaucoup de gens s'en désintéressent et s'aveuglent.

La première cause de la normopathie est sans doute tout bêtement la paresse intellectuelle...

Quoi qu'il en coûte, faisons l'effort de suivre ensemble ce fil d'Ariane :

D'abord, quels sont les différents usages de l'Informatisation des Données Personnelles en Psychiatrie (IDPP) ?

On constate que les diverses finalités de ces fichiers ne sont pas clairement déterminées et explicites, contrairement à l'article 6 de la loi Informatique et Libertés.

La « fiche patient » que le secrétariat ou l'infirmière va renseigner comporte une trentaine de données personnelles, d'état civil et de santé, avec le diagnostic médical saisi par le psychiatre selon une classification comportementaliste d'inspiration anglo-saxonne.

Cette fiche patient va servir à alimenter le dossier patient informatisé, promu par la Haute autorité de santé, et justifié par des raisons de qualité, de sécurité des soins, de traçabilité.

Y seront collectés les observations des soignants, les courriers médicaux, les analyses et les prescriptions.

C'est toujours pareil, toujours la même logique auto-convaincante d'efficacité technologique, de modernisation, et implicitement de marchandisation : c'est comme cela et ce n'est pas autrement, on ne va pas s'y opposer puisque c'est le progrès !

L'informatisation est présentée comme une évidence technique incontestable.

Plus prosaïquement, on retrouve la finalité crypto-eugénique sous-jacente avec le concept « d'identito-vigilance » : il faut traquer les erreurs, les fausses identités, pour les éliminer proprement, numériquement.

Le 2^{ème} objectif de cette informatisation, c'est que toutes ces données personnelles, collectées au sein de l'établissement, vont servir à établir l'analyse de son activité médicale, dans le but de comptabiliser l'activité de chaque service, de chaque soignant, pour mieux les contrôler, les mettre en concurrence, éventuellement les sanctionner.

Cela a déjà été dit : c'est la politique du chiffre, froidement objective, mais objectivement inhumaine.

La 3^{ème} finalité est le RIMP proprement dit (Recueil d'informations médicalisées en psychiatrie).

C'est la collecte de toutes ces données personnelles au niveau du Service d'information médicale de l'établissement, le SIM, dirigé par un médecin, garant de la confidentialité (alibi déontologique purement factice), pour les anonymiser et les transmettre régulièrement au ministère.

Ce RIMP permettra d'établir une tarification à l'activité pour allouer ensuite un budget à l'hôpital en fonction de l'activité qu'il fournit.

Là encore, on retrouve la logique comptable et concurrentielle. Mais il faut savoir qu'en psychiatrie ce n'est pas encore possible parce que les pathologies sont trop hétérogènes (en chirurgie cardiaque, vous pouvez dire que 2 infarctus se valent).

En psychiatrie, 2 schizophrènes n'ont jamais la même pathologie et n'auront pas le même coût ni parcours).

On voit donc comment il y a une énorme collecte de données, un fichier nominatif au niveau du SIM de chaque hôpital, dont la finalité médico-économique reste hypothétique.

Quels sont les dangers de cette IDPP ?

C'est de sélectionner les personnes et les populations pour les traiter différemment, en fonction de ce qu'elles coûtent, et non pas de ce qu'elles nécessitent.

Il y a d'abord un risque évident d'atteinte à la confidentialité, à la vie privée.

Cela concerne notamment le dossier patient informatisé.

Normalement, seuls les soignants concernés par la prise en charge accèdent aux dossiers des patients (secret professionnel).

Cependant le SIM lui-même reconnaît qu'il y a des erreurs d'accès, accidentelles la plupart du temps, mais pouvant être volontaires de la part de professionnels curieux ou mal intentionnés.

Le Comité consultatif national d'éthique (CCNE), qu'on avait saisi avec l'association DELIS (Droits et libertés face à l'Informatisation de la société), a rendu un avis en mai 2008 confirmant qu'il y a un risque d'atteinte aux libertés individuelles de l'informatisation en médecine (et

particulièrement en psychiatrie), au profit d'organismes administratifs, financiers ou assurantiels. Mais cet avis consultatif du CCNE n'a pas du tout été pris en compte...

On a assisté aussi, preuve que la confidentialité n'est absolument pas garantie dans les faits, à des affaires de piratage ou de fuite à grande échelle : données médicales de 8 millions de personnes en Floride il y a quelques années, avec demande de rançon ; et très récemment 20 000 dossiers de patients de l'hôpital de Stanford en Californie mis accidentellement en ligne pendant un an.

Et puis des hôpitaux externalisent déjà en France les données médicales personnelles informatiques à des sociétés privées, malgré l'avis de la CNIL et du Conseil de l'ordre, pour optimiser la tarification à l'activité.

Le 2^{ème} grand danger de l'informatisation en psychiatrie, c'est la sélection, et cela ne concerne pas uniquement l'anonymat individuel.

En effet, on l'a vu, les établissements mettent en concurrence les soignants et les unités pour améliorer leur productivité : seuls les « meilleurs » verront leurs postes et leurs moyens préservés.

Par ailleurs, dans la dernière mouture du guide méthodologique du RIMP de décembre 2010, est apparue une disposition tout à fait illégale, parce qu'il n'y a eu ni autorisation de la CNIL, ni avis du Conseil d'État, alors qu'ils sont obligatoires dans ce cas : l'utilisation des données du RIMP par l'État pour des enquêtes visant à mieux connaître les populations suivies et à déterminer les caractéristiques sociales susceptibles d'influer sur le traitement. Il est aisé de percevoir l'arrière-pensée selon laquelle on va pouvoir trier la population et la « traiter » différemment selon des critères sociaux et économiques !

Quels sont les droits des patients face à cela, qu'est-ce qui les entrave, et comment les faire valoir ?

On devrait pouvoir exiger l'anonymat puisqu'il y a un risque évident d'atteinte à la confidentialité, à la vie privée.

Mais ce n'est valable que pour des cas particuliers, jamais pour le principe général : quand on est toxicomane par exemple et qu'on est volontaire pour se faire sevrer, ou encore lorsqu'on est une femme enceinte et qu'on veut accoucher sous X.

Alors qu'une anonymisation à la source permettrait de résoudre globalement le risque d'atteinte à la vie privée du RIMP et de son usage détourné de contrôle étatique.

Si on peut prouver qu'effectivement la confidentialité de son dossier risque d'être trahie, alors on peut s'opposer et demander l'anonymat.

Existe d'ailleurs dans certains établissements la possibilité de recevoir un alias, c'est-à-dire un nom d'emprunt, une anagramme de son nom patronymique qui permet d'anonymiser son dossier. Il faut néanmoins savoir que le SIM, qui a mis cela en place dans mon établissement à la suite des actions menées, en reconnaissant qu'il y a des erreurs d'accès aux dossiers, laisse bien entendre que seules quelques personnes peuvent s'en prévaloir.

C'est finalement au médecin de choisir, ce qui est discriminatoire (et donc illégal) : par exemple un agent de l'hôpital dont l'enfant est suivi, une « personnalité » locale ou l'un de ses proches...

Le 2^{ème} droit que l'on doit faire valoir est celui du consentement, puisque dans la loi Informatique et Libertés (et dans celle du 4 mars 2002 sur le droit des patients), figure le fait que l'on doit donner son consentement exprès à la collecte et au traitement des données relatives à sa santé.

Mais le problème de la loi Informatique et Libertés, c'est que tous ces droits fondamentaux ont été restreints lors de sa révision de 2004 : dans l'article 8 qui affirme le consentement exprès du patient, il y a un alinéa qui dit bien que s'il y a un procédé d'anonymisation reconnu conforme par la CNIL, le consentement n'a pas lieu d'être.

Et puis se pose en psychiatrie le problème spécifique des patients soignés sans consentement. En pratique, le consentement n'est donc jamais demandé, ce qui constitue manifestement un excès de pouvoir ou un manque de loyauté bien peu légal.

3^{ème} droit enfin : dans l'article 38, le droit d'opposition est bien spécifié, mais sauf si le traitement répond à une obligation légale, ce qui est le cas du RIMP.

On voit finalement comme les droits individuels sont réduits dans cette loi à une peau de chagrin.

La CNIL met clairement en exergue ces restrictions et penche donc nettement du côté de l'informatique au détriment des libertés.

Elle botte toujours en touche quand on lui écrit et répond aux abonnés absents quand on lui téléphone, stratégie dilatoire qui confirme sa partialité bien peu démocratique.

Quelles sont les actions tentées pour essayer de lever cette chape de plomb sécuritaire du fichage informatique sur les populations suivies en psychiatrie ?

À deux reprises, j'ai mené une action avec une vingtaine de patients, pour faire valoir collectivement leur droit d'opposition.

La seconde, plus percutante, a consisté à élaborer un courrier collectif en août 2010, pour faire valoir à la direction de l'établissement leur non-consentement à l'informatisation de leurs données personnelles, dans la mesure où le CCNE affirme qu'il y a des risques pour les libertés, et où la confidentialité n'est pas suffisamment garantie...

La réponse de la CNIL, ne portant pas sur le fond et niant tout droit d'opposition, a beaucoup tardé.

L'opposition forcenée du SIM et de la direction de l'hôpital nettement moins, à tel point qu'à force d'insister, je me suis retrouvé l'objet d'intimidations, de dénonciations parfois à la limite de la calomnie ou de la menace : finalement, la Direction générale de l'offre de soins comme le Conseil national de l'ordre des médecins m'ont renvoyé le fait que si je ne remplissais pas mes obligations, j'aurais une retenue sur salaire, conformément à la loi Bachelot de 2009.

De guerre lasse, face à cette fin de non-recevoir et désespérément isolé, j'ai un peu laissé tomber, sachant que tout cela a demandé beaucoup de travail et de patience : il faut informer les patients, que ceux qui le peuvent comprennent cette démarche et qu'ils se l'approprient. Déontologiquement, c'est très délicat et c'est pour cela qu'aucun collègue en France ne s'est senti de me suivre. Cette action a été quand même très formatrice pour moi, sinon thérapeutique pour certains signataires.

Je propose maintenant aux quelques patients qui restent motivés de faire un courrier individuel, mais ils n'ont pas de réponse, même quand ils se contentent de demander un alias. On va essayer de relancer les choses, je vous préciserai tout à l'heure comment, avec un modèle de lettre qui va être diffusé nationalement.

2^{ème} action que nous sommes quelques-uns à mener en France, c'est le boycott du codage du diagnostic médical, en s'appuyant sur l'article 4 de notre Code de déontologie qui porte sur le secret médical.

On n'a pas à divulguer un diagnostic sans être sûr que la confidentialité va être respectée. Par ailleurs, ce codage diagnostique se réfère à la classification comportementaliste CIM-10, qui est extrêmement réductrice, car elle assimile tout trouble du comportement à une pathologie mentale, c'est-à-dire qu'elle laisse entendre que n'importe quelle personne causant un « trouble » est malade.

Cela traduit une dérive comportementaliste de la société depuis 30 ans, depuis l'avènement du néolibéralisme, reprise à son compte de façon caricaturale par la tête de l'État, avec l'idéologie de l'évaluation appliquée de la classe maternelle à la maison de retraite en passant par le management d'entreprise. Ce formatage comportementaliste a gagné les professionnels de la psychiatrie, les soins se résumant le plus souvent à une « réadaptation » sociale.

Cette évolution historique est dramatique, mais on est cependant quelques-uns à boycotter avec détermination ce codage du diagnostic, là aussi sous la menace d'une sanction. Pour l'instant, contrairement à ce qui se passe dans l'Éducation nationale, personne n'a été inquiété, on attend avec intérêt...

3^{ème} action en cours actuellement : avec l'USP, on a saisi l'occasion du nouveau guide méthodologique du recueil d'informations médicalisées en psychiatrie de décembre 2010 pour

contester sa légalité devant le Conseil d'État, puisqu'il n'y a pas eu d'autorisation de la CNIL, pas d'avis du Conseil d'État, pas d'anonymisation ni de consentement du patient prévus.

L'argumentation paraît solide, et le mémoire remis au Conseil d'État est très intéressant¹⁰.

Il faudrait d'ailleurs qu'on ait un site actif, un réseau transversal par Internet au-delà du champ de la psychiatrie pour diffuser ce genre d'informations.

Par exemple, l'action en justice de l'O.I.P. sur le cahier de liaison des détenus est tout aussi passionnante, de même que l'avis du Conseil d'État sur Base élèves...

On voit bien que les problématiques sont semblables et que les mêmes droits sont attaqués, c'est pour cela qu'une action transversale devient urgente et indispensable.

Dernière action qui va prendre corps, aboutissement de ces années de galère, c'est une plaquette d'information qui reprend l'argumentation que j'ai développée aujourd'hui¹¹.

Elle a été co-rédigée, discutée par un petit réseau qui comprend le Collectif national de résistance à l'informatisation des données personnelles en psychiatrie (CNR-IDPPsy), l'association DELIS Santé mentale Rhône-Alpes, la LDH, le collectif « Mais c'est un homme », l'USP, SUD, des associations d'usagers telles que Advocacy...

Elle est finalisée et aura probablement été largement diffusée à l'heure de lire ces lignes.

À charge pour chaque organisation ou personne concernée de l'imprimer et de la diffuser dans son réseau, aux soignants de chaque hôpital, voire aux patients qui le souhaiteraient.

Je crois que c'est un très bon outil d'information des usagers et aussi des collègues, parce que la plupart encore une fois se soumettent sans comprendre ce qui se passe, par méconnaissance et par peur de savoir.

Je crois que c'est aussi important de la diffuser hors du champ psychiatrique pour que d'autres, tout travailleur socio-éducatif en particulier, puissent s'en inspirer.

La plaquette comporte notamment un modèle de courrier que chaque usager concerné pourrait reprendre et signer individuellement, éventuellement conseillé par un avocat, ou collectivement, avec l'entremise des associations d'usagers ou des collectifs de résistance contre la dérive sécuritaire de la psychiatrie qui s'est durcie avec la loi du 5 juillet 2011.

Mettons en acte massivement cette demande de faire valoir ses droits fondamentaux à la confidentialité, au consentement et à l'opposition, et que cela soit reconnu enfin par les instances officielles, le Conseil constitutionnel et la CNIL !

Car c'est maintenant que la lutte pour la vie privée, contre le crypto-eugénisme doit être menée et gagnée : demain, pour chacun d'entre nous, il sera trop tard.

Rémy ADELL:

Merci à tous les deux. C'est bien de finir sur les actions, on va prendre quelques questions.

Un participant :

Bonjour, ce ne sera pas être une question, mais une réflexion dans la continuité de ce qui s'est dit jusqu'ici.

Je suis au RSA, avec un collectif, on s'est déjà débrouillé pour occuper pôle emploi et les plateformes téléphoniques parce qu'ils sont dans un processus de dématérialisation des demandeurs d'emploi, politique qui privilégie la logique de l'interface à la logique du face à face, qui a pour conséquence d'empêcher toute forme de résistance de la part des usagers par rapport à ce type d'institutions.

Je voudrais dire aussi qu'il y a une mobilisation importante qui se fait aujourd'hui du côté des éleveurs de brebis, ça paraît très éloigné du sujet et en même temps ça ne l'est pas. En ce moment, on a vraiment à faire au déploiement de l'outil informatique dans tous les sens pour plein de raisons tout à fait différentes et dans plein de secteurs.

¹⁰ Mémoire adressé au Conseil d'État pour l'USP contre le Ministre chargé de la Santé.

¹¹ L'informatisation des données personnelles en psychiatrie – Comment réagir ?, Plaquette d'information et de défense des droits des usagers et des professionnels de la psychiatrie :

[http://www.uspsy.fr/IMG/pdf/plaquette_fichage_psy_version_non_imprimable .pdf](http://www.uspsy.fr/IMG/pdf/plaquette_fichage_psy_version_non_imprimable.pdf)

Je connais des éleveurs de brebis qui aujourd'hui refusent de mettre des puces électroniques sur leurs brebis avec l'idée que c'est tout leur savoir-faire que l'on est en train de leur prendre, que ce qu'ils avaient choisi à travers leur métier, à savoir une certaine indépendance et une certaine liberté se voit en fait constamment soumis à des logiques administratives, au remplissage de papiers et à la diminution de toute latitude dans l'exercice de leur métier ; c'est-à-dire aussi bien à une présence plus forte de l'administration qu'à une présence plus forte des marchés.

On a vraiment affaire à quelque chose de transversal dans la société qui touche à différents métiers. L'informatisation a eu lieu dans plein de secteurs, elle touche aujourd'hui les matériaux dits vivants, cela veut dire les collectifs humains, les brebis, la gestion des troupeaux de manière plus générale.

Il faut comprendre que ce n'est pas simplement quelque chose qui est encore très sectorisé, que c'est quelque chose de très important pour beaucoup de monde et que s'il y a des transversalités à trouver, elles ne sont pas essentiellement d'ailleurs autour du refus du fichage et de la surveillance.

Je dis cela de manière un peu provocatrice parce que j'ai l'impression que l'on ne va pas au bout du problème qui est en jeu, à savoir que ce qui est en train de se mettre en œuvre, c'est la mise en place de tout autre chose : un enfermement de l'imaginaire, cela veut dire un enfermement de toute une série de tâches invisibles, de toute une série de plaisirs qui sont liés au travail, tout ce qui fait la chair de plein de métiers est en train d'être enlevée et d'être redistribuée à l'intérieur de l'outil informatique.

Il y a là-dedans quelque chose de difficilement pensable, difficilement partageable. Il manque les termes par rapport à cela, ce n'est pas du tout évident de dire : en fait je refuse ça parce que je n'ai plus de goût, plus d'appétit pour aller au travail.

Pourtant cela touche beaucoup de monde, mais cela a du mal à être révélé et mis sur la place publique.

Cela génère tous les nouveaux troubles, le stress, la dépression...

On a l'impression d'être pris dans un environnement totalement enfermé et c'est cela qui est en train de se jouer à l'intérieur de cette mutation.

La dématérialisation et l'informatisation, qui vont ensemble, sont des logiques qui vont déterminer le travail de façon bien plus profonde, et toucher quasiment au noyau des activités.

Une participante :

Juste une petite remarque par rapport au lien qui a été fait avec le management, il y a quelque chose qui se dessine au conseil général et qui nécessite là encore d'être extrêmement vigilant : ce sont les entretiens professionnels dont certains ont déjà analysé les effets délétères, et les tests de personnalité contestés et contestables.

Je voulais juste terminer sur une phrase de Yves Clot et qui me touche beaucoup : *«il y a stress lorsque l'organisation ne donne plus aux salariés les moyens de faire un travail de qualité.»*

Olivier LABOURET :

Le management néolibéral, c'est le management par le stress : le management agressif, qui sélectionne par la peur.

On nous sélectionne non pas par la répression, mais par le burn-out, qui nous guette tous insidieusement, les suicides au travail n'en étant que l'écume. On le vit tous intensément dans son travail, en soi-même ; c'est une technique de management, de gouvernance.

C'est l'autorité psychologique qui a remplacé la surveillance disciplinaire.

Comme l'explique Dejours, chacun est obligé de s'approprier ce contrôle devenant auto-contrôle, de faire sienne l'auto-évaluation.

On est là dans la perversion, la transmission d'une violence qui se nie comme telle, comme l'expliquent « Travail, les raisons de la colère » de Vincent de Gaulejac sur la violence innocente ainsi que « La cruauté ordinaire » d'Yves Prigent.

Finalement, chacun d'entre nous, inconsciemment, attend que le voisin craque le premier et quelque part se repaît du fait que le voisin craque le premier : cela lui permet de nier et de projeter sa propre souffrance, et de tenir encore.

Voilà, la psychiatrie, la réalité c'est assez déprimant...

Didier BOURGOIN, secrétaire général du SNUCLIAS de la FSU :

Je voudrais tout d'abord remercier chacun d'entre vous pour sa participation. Vos apports, vos témoignages, les réflexions qui ont enrichi les débats et sans lesquels cette journée n'aurait pas pu se tenir.

Le nombre de personnes présentes aujourd'hui témoigne de l'importance et de l'intérêt des questions que nous avons abordées.

Je voudrais remercier aussi les différents intervenants pour la qualité de leurs interventions qui nous ont éclairées sur le thème de la récolte d'informations, l'utilisation des fichiers et les questions que cela pose particulièrement en terme d'éthique professionnelle au regard des missions qui nous sont confiées.

Tout le monde l'aura sûrement compris, je suis également travailleur social, éducateur spécialisé au service de l'aide sociale à l'enfance de Seine-Saint-Denis depuis la fin des années 70.

Je voulais aussi remercier plus particulièrement celle qui est adhérente de notre syndicat du conseil général de la Seine-Saint-Denis qui a su d'abord nous convaincre de l'utilité et de la nécessité d'organiser une telle initiative, qui a été la cheville ouvrière de l'organisation de cette journée, je vous demande de remercier très chaleureusement Muriel BOMBARDI.

Les problématiques soulevées, entre la notion d'intérêt général directement liée à la question de l'intervention des services publics en matière d'action et de politique sociale et les droits constitutionnels, cela a été dit tout à l'heure, droits inaliénables des individus, de chaque citoyen, auxquels chacun d'entre nous est profondément attaché ; les uns et les autres n'étant pas toujours contradictoires, mais souvent source de conflictualité.

Si nous sommes tous convaincus que les travailleurs sociaux ne sont pas des agents de régulation sociale, il n'en reste pas moins que les commandes de certains opérateurs institutionnels, publics ou privés, nous placent dans des situations très délicates, doux euphémisme, voire plus compliquées lorsqu'il s'agit au bout du compte d'avoir parfois le sentiment de trahir la confiance que des personnes ont placée en nous, ou de servir, à contrecœur parfois, des politiques qui viennent perturber des pratiques quotidiennes du travail social.

D'où la nécessité, cela a été dit aujourd'hui, et je voudrais que l'on termine là-dessus parce que c'est très important, je pense qu'il est nécessaire de finir sur une note plutôt optimiste, d'opposer une réelle résistance explicite, non dissimulée, de refuser des pratiques professionnelles qui ne correspondent pas aux valeurs dont nous sommes porteurs et qui ont présidé la plupart du temps à notre engagement dans le secteur social.

Il est important de trouver, y compris auprès d'une organisation syndicale comme la nôtre, et on l'a vu, il y a d'autres organisations, la ligue des droits de l'homme, des syndicats professionnels de psychiatres, mais bien d'autres aussi, de trouver les soutiens, le courage, les ressources nécessaires pour affronter des situations bien souvent conflictuelles avec des employeurs qui mettent en avant leur légitimité, effectivement issue des urnes, et qui nous renvoient à notre situation de salariés, chargés de mettre en œuvre une politique pour laquelle ils ont été élus.

Eh bien non et j'espère que cette journée de réflexion aura permis d'éclairer sur les enjeux que constituent de telles problématiques sociales, mais en particulier celles de nos libertés individuelles, celles des droits des usagers des services publics.

Préserver ces libertés, préserver nos libertés, celles des usagers, c'est préserver la liberté de chacun d'entre nous, c'est surtout préserver la liberté tout court.

Un grand merci encore pour votre participation, un grand merci aux camarades de la section du conseil général de notre syndicat qui ont assuré les tâches techniques de cette journée. J'espère que l'on se retrouvera de nouveau pour construire les luttes nécessaires à engager à partir d'une journée comme celle-là.

Documents remis lors de cette journée de réflexion :

Sur le même thème, vous pourrez lire divers articles :

L'informatisation de l'action sociale des Conseils généraux :

<http://www.ldh-toulon.net/spip.php?article3470>

<http://www.ldh-toulon.net/spip.php?article4600>

Lettre ouverte au Président du CG93 sur les données personnelles recueillies au service social

http://rageas93.over-blog.com/pages/Denonciation_du_fichage_de_la_population-5174362.html

« Logiciels de données : aide ou piège pour le travail social ? »

Lien social, n°1026-1027 du 14 juillet 2011

Le fichage en psychiatrie :

Le fichage des patients en psychiatrie : Olivier Labouret

<http://www.ldh-toulon.net/spip.php?article4179>

Une liste de discussion du "Collectif National de Résistance à l'Informatisation des Données Personnelles en Psychiatrie", - CNR-IDPPsy - est maintenant lancée :

<http://www.collectifpsychiatrie.fr/?p=1229>

Le Système intégré d'accueil et d'orientation :

Pour le SIAO, non à l'utilisation du programme de fichage PAXTEL :

<http://www.cnt-f.org/cnt67/v2/wp-content/uploads/Appel-Intersynd-Paxtel-V21.pdf>

p://antidelation.lautre.net/IMG/pdf/siao_basrhinfo_fev11.pdf

Sur la politique du chiffre et ses effets :

« Gouverner le travail des assistantes sociales par le chiffre ? Les effets contrastés d'un indicateur informel » : Delphine Serre :

<http://www.caf.fr/web/WebCnaf.nsf/VueLien/INFORMATIONSSOCIALES167?opendocument>

prochainement en ligne ici : <http://www.cairn.info/revue-informations-sociales.htm>

Les coulisses de l'État social – Enquête sur les signalements d'enfant en danger, Delphine SERRE, Raisons d'agir, février 2009

Les effets du chiffre dans la police :

http://www.cairn.info/article_p.php?ID_ARTICLE=DS_341_0007

Sur le secret professionnel :

Informatisation du service social dans le 93 et secret professionnel :

<http://www.snuclias-fsu.fr/spip.php?article617>

Secret professionnel et partage de l'information, Pierre Verdier

<http://democsa.sante.officelive.com/Documents/D0082010.pdf>

Nous vous recommandons également :

DELIS : Droits Et Libertés face à l'Informatisation de la Société

<http://www.delis.sgdg.org/>

Sur le puçage électronique des troupeaux, cette émission de france culture. Ça peut sembler éloigné de notre sujet et pourtant, vous y trouverez beaucoup de similitudes à nos propres questionnements sur l'informatisation, le bouleversement des pratiques...

<http://www.franceculture.com/emission-terre-a-terre-le-pucage-electronique-des-troupeaux-2011-05-14.html>

La revue Z, n°5 sur le travail social :

<http://www.zite.fr/>

Le document concernant NAJE peut paraître obsolète, il n'en n'est rien, les week-ends sur le démantèlement du service public devraient se poursuivre et aboutir à un spectacle courant juin. Toutes les infos sur le site de la compagnie !

LE DÉMANTÈLEMENT DES SERVICES PUBLICS

NAJE, compagnie de Théâtre de l'Opprimé, vous invite le week-end du 15 et 16 octobre à Montreuil pour deux rencontres sous forme de théâtre forum sur le thème "*le démantèlement des services publics*".

Samedi 15 octobre de 13h à 19h30 et/ou

Dimanche 16 octobre de 10h à 17h

à La Parole Errante, 9, rue François Debergue 93100 Montreuil (Métro ligne 9 : Croix de Chavaux).

La NAJE (Nous n'Abandonnerons Jamais l'Espoir) est une compagnie théâtrale professionnelle pour la transformation sociale.

Elle s'est engagée cette année dans un travail sur le démantèlement des services publics. Au 1^{er} semestre, elle a soutenu les instituteurs-trices, directeurs-trices d'écoles, et parents d'élèves dans la lutte contre les évaluations nationales et le fichage des élèves dans le fichier Base-élève : mise en scène de situations racontées, images symboliques éclairant le fonctionnement du système, mise en scène de fictions sur les conséquences de cette politique.

Ces outils ont été utilisés pour informer et mobiliser des parents, animer des AG, faire une action devant le Rectorat... Il en reste trois vidéos visibles à partir de la page d'accueil de leur site.

La compagnie NAJE lance aujourd'hui une invitation à tous ceux qui travaillent dans le service public, qui vivent au quotidien sa mise à mal : individus, groupes, syndicats, équipes, associations... qui sont en colère et ne savent pas comment faire, ou qui luttent déjà collectivement et ont besoin d'outils et de renfort.

Rejoignez-nous le week-end des 15 et 16 octobre 2011 à Montreuil pour que nous construisions ensemble des outils théâtraux d'information, de mobilisation, de lutte contre la disparition de notre service public.

Ces outils pourront ensuite être utilisés pour soutenir des actions, mobiliser des gens...

Vous espérant à nos côtés pour conjuguer nos énergies,
NAJE (Nous n'Abandonnerons Jamais l'Espoir)

La compagnie NAJE

tel 06 82 03 60 83

site : www.naje.asso.fr

mail : fabienne.brugel@orange.fr