

POUR UNE APPROCHE ÉTHIQUE DE L'INFORMATISATION DE L'INFORMATION SOCIALE

Frédéric JÉSU

Pédopsychiatre et médecin de santé publique, j'ai été chargé de mission à l'Institut de l'Enfance et de la Famille (IDEF) puis au Centre International de l'Enfance et de la Famille (CIDEF). Je suis actuellement médecin-chef du secteur de psychiatrie infanto-juvénile de Beaumont-sur-Oise/Domont (Val d'Oise) et coordinateur du Réseau d'informations sur le développement social (RIDS) à l'Observatoire national de l'action sociale décentralisée (ODAS).

De 1995 à 1997, j'ai été l'un des six membres cooptés du Comité Interdépartemental d'Éthique (CIE) mis en place par les cinq départements fondateurs du progiciel ANIS et présidé par Michel Manciaux pour accompagner et éclairer la conception et surtout l'implantation de cet outil au regard des questions éthiques qu'il soulève dans le champ du travail social. À cet effet, le CIE a produit deux rapports, en février 1995 et en mars 1997.

Bien que le CIE ait été dissous *de facto* fin 1997, ses membres restent informés et sollicités par les Comités Départementaux de Veille (CDV) constitués en référence à ses recommandations par les Conseils généraux des départements qui se sont dotés de tout en partie des fonctionnalités d'ANIS (à savoir 23 départements en mai 1999, dont 10 dotés de CDV).

Si la composition de ces CDV est en général assez conforme aux recommandations du CIE, leurs modalités, rythmes et contenus d'activités sont assez variables d'un département à l'autre. Ces caractéristiques dépendent de la place réservée à ANIS dans le schéma directeur informatique des départements, quoique aucun d'entre eux n'est encore installé, loin de là, toutes les fonctionnalités du logiciel en matière d'action sociale (les élus de l'un d'entre eux refusant même par principe "une informatisation qui déboucherait sur un dossier unique commun aux différents services sanitaires et sociaux départementaux, et qui constituerait un risque en matière de libertés publiques").

Le fonctionnement et les activités des CDV dépendent aussi des missions et du cahier des charges qui lui sont assignés par le Conseil général, après consultation ou non des Comités Techniques Paritaires, au moment de leur constitution. Trois exemples, issus des documents produits par trois départements dotés d'un CDV, illustrent la disparité de ces attentes :

- "Formuler, en toute indépendance, des avis, des propositions, poser des questions et veiller au respect des principes éthiques. Plus généralement, veiller à ce que la mise en œuvre des dispositifs et des procédures respectent les règles éthiques et déontologiques et les droits des usagers, en référence aux textes législatifs, réglementaires ou autres existant."

- "Éclairer les questions relatives aux libertés individuelles et collectives dans le domaine médico-social et éducatif, au-delà du strict champ du droit législatif et réglementaire."

- "Émettre un avis sur les conditions de mise en œuvre de l'application ANIS-ASE au regard des règles déontologiques reconnues dans l'action sociale."

La préoccupation éthique des décideurs politiques est donc plus ou moins explicite d'un département à l'autre, de même que le rôle du CDV dans la préparation, la consultation ou l'accompagnement des différents personnels des services sociaux dans l'implantation du progiciel. Mais, dans tous les cas de figure, ceux-ci — y compris et notamment, dans un premier temps, les secrétaires — ont assez spontanément traduit en termes non seulement déontologiques mais également éthiques les problèmes et les questions soulevés en pratique, au quotidien, par les premières utilisations de ce progiciel.

Ces problèmes et questions n'étaient pas toujours inédits, pour ceux qui utilisaient déjà des logiciels moins performants, ou moins systématiquement implantés. Certains d'entre eux auraient même pu être soulevés à propos des simples et classiques dossiers sur support papier. Mais ANIS est venu révéler et cristalliser autour de lui des questions essentielles relatives au statut de l'information sociale, dans un contexte de profond remaniement des missions, de l'exercice, de l'organisation et de la territorialisation du travail social. C'est dans la mesure où nombre de ces questions sur le statut de l'information concernent simultanément les acteurs et les décideurs de l'action sociale et les usagers des services qu'elles prennent une dimension éthique, et pas seulement technique et déontologique. C'est pourquoi il convient de parler plutôt de l'informatisation de l'*information* sociale, à travers celle des services sociaux, plutôt que de l'information de l'*action* sociale. En effet, le travailleur social produit de l'information et celle-ci peut être informatisée dans le cadre des outils dont son service est doté ; il reste cependant à savoir dans quelle mesure et dans quelles conditions il peut alors produire du sens sur l'information ainsi collectée et traitée afin que celle-ci l'aide à définir, orienter et évaluer les objectifs de son action.

Comme tous les outils produits par la technique depuis l'invention du silex tranchant et du feu, c'est moins l'informatique en elle-même que la façon dont les hommes s'en servent qui peut apporter des solutions ou poser des problèmes. Dans le domaine du travail social et de l'action sociale, il faut veiller à ce que l'outil informatique reste au service de ses utilisateurs et qu'il contribue à améliorer les façons dont ceux-ci peuvent se placer au service des usagers — lesquels doivent aussi pouvoir dire leur mot sur l'outil et en contrôler l'usage.

En pratique, aujourd'hui, et dans tous les domaines de la vie quotidienne où l'on voit que leur utilisation est devenue extensive et intensive, on voit bien que la principale fonction des outils informatiques n'est plus seulement de recueillir, stocker et traiter sur place les informations saisies par les hommes — fonction pour laquelle ils se montrent d'une puissance et d'une efficacité fort appréciées par les administrations. Mais aussi, de plus en plus, et peut-être surtout, d'organiser et de faciliter la diffusion et le partage de ces informations au sein d'un réseau d'utilisateurs et de correspondants.

Dans les domaines de l'action sociale, le passage de l'écrit à l'écran, porteur des attentes et parfois des illusions de ses promoteurs, déclenche le plus souvent des vagues de perplexité quand ce ne sont pas de radicales mises en garde. Il n'y a cependant aucune raison pour que l'action sociale reste en dehors de cette "révolution informatique", des perspectives qu'elle ouvre, des questions qu'elle réactive et qu'elle aiguise. L'action sociale a toujours, par fonction, largement utilisé les renseignements sur les personnes et leurs situations. En revanche, les tendances à la systématisation du recueil et de l'usage de l'information lui posent davantage de problèmes.

C'est donc autour de la réactivation, par la puissance et les contraintes de l'informatique, de ces problématiques essentielles que sont le *partage* et la *systématisation* de l'information sociale que l'éthique

doit être sollicitée tant pour mener la réflexion que pour exercer la vigilance qui s'imposent aux acteurs sociaux et à leur environnement institutionnel et politique. J'aborderai à cet effet :

- le caractère incontournable et les caractéristiques du carrefour travail social/informatique,
- la place et les enjeux spécifiques de l'éthique à ce carrefour,
- les contenus théoriques, et des exemples d'application pratique, des principes de référence d'une vigilance éthique positionnée à ce carrefour,
- avant de conclure sur l'idée que la vigilance éthique est indispensable non seulement pour mieux maîtriser et contrôler l'informatisation, mais aussi pour mettre celle-ci au service de nouvelles réponses sociales.

INFORMATIQUE ET TRAVAIL SOCIAL : UN CARREFOUR LOGIQUE ET INCONTOURNABLE

Information et informatique

L'*information* est au cœur de la réalité humaine et, dans une certaine mesure, des relations humaines. Son recueil, son traitement, sa diffusion et sa rétention sont même devenus des vecteurs et donc des enjeux de pouvoir et de culture. Là où il y a information, il y a des questions d'éthique, dont quelques-uns des mots clés sont finalité, utilité, consentement, contrôle, libertés individuelles et collectives, confidentialité, responsabilité, etc.). Parce qu'elle est depuis toujours porteuse de sens et de représentations, l'information est une *valeur* en soi, et plus spécialement une valeur ajoutée de la décision et de l'action.

La principale fonction de l'informatique est de gérer de l'information. L'informatique est devenue omniprésente en même temps que son fonctionnement intime reste incompréhensible à l'immense majorité de ses utilisateurs — ce qui, comme jadis le feu, dramatise et mythologise l'importance qu'on lui accorde. Si elle a ou doit avoir comme finalité de traiter l'information produite par les hommes, elle doit le faire au service des projets des hommes. L'interrogation éthique porte donc ici sur la finalité des projets des hommes, plus que sur les moyens techniques qu'ils utilisent pour les faire aboutir. Il est éthique que l'informatique soit mise au service des projets qui sont réellement au service des hommes. Reste que même si un produit informatique est bon, le projet qu'il sert peut être mauvais, et inversement. Considérer que ce qui fait du bien est bien et que ce qui fait du mal est mal constitue un stade archaïque, infantile, de l'éthique, respectable aux âges où la réflexion est dominée par les principes de plaisir ou de déplaisir immédiat, mais très insuffisant par la suite. C'est pourquoi, dans une perspective de responsabilisation des décideurs et des acteurs, il est éthique de rappeler que le progrès *technique* doit être au service exclusif du progrès *humain*. Et donc d'attirer de nouveau l'attention sur le fait que ce sont moins les outils que la façon dont les hommes s'en servent qui peuvent poser problème et nécessiter une vigilance permanente et adaptée aux contextes. Ce débat a eu lieu et reste actif dans le domaine, emblématique, de l'énergie nucléaire ; il doit l'être aussi s'agissant par exemple de techniques telles que l'échographie, dont on commence à mesurer les inconvénients de la fausse sécurité qu'elle procure en matière de suivi des grossesses et de dépistage des problèmes obstétricaux lorsque les utilisateurs de l'échographie sont insuffisamment formés à interpréter les images produites par cette technique et/ou à identifier les facteurs de risque psychosociaux que la seule approche échographique ne saurait saisir.

Information et travail social

Le *travail social*, parce qu'il interagit en permanence avec les réalités de la condition et de la communication humaines, est tout à la fois producteur et utilisateur d'informations. Mais, à la différence de l'informatique, il n'a pas pour finalité de la gérer. Il s'emploie surtout à en extraire la valeur et le sens potentiels. Le travail social a en effet le souci primordial de prendre en compte la *complexité des personnes et des institutions humaines*, de proposer et restituer une vision de ce qu'elles sont et surtout de ce qu'elles pourraient ou devraient devenir au fil des relations d'aide et d'entraide que se tissent entre elles. Aussi le travail social est-il constamment interrogé par une éthique de responsabilité, dont sa déontologie est l'expression professionnelle et, pour ainsi dire, méthodologique.

Pour autant, le travail social est concerné par un certain nombre d'applications informatiques et télématiques qui peuvent servir ses finalités et son éthique tout en jetant une lumière crue sur les *conditions* déontologiques, techniques et organisationnelles de leur mise en œuvre. Il en est des exemples déjà banalisés par la pratique :

- logiciels de bureautique (traitements de texte, logiciels de bases de données permettant la réalisation de *mailings*, la gestion électronique de documents types, de convocations, de courriers d'information, etc.) ;
- recherche d'informations complexes ou multiformes, accès à des banques de données, aux sites Internet de organismes ressources et/ou partenaires ;
- constitution et participation à des réseaux d'échanges d'informations entre professionnels ;
- assistance et aide informatisées à la décision (par exemple : connaissance en temps réel des places disponibles dans des structures d'accueil, logiciels d'aide au diagnostic et à la prescription pour les services de santé) ;
- production de statistiques locales, contribution à la réalisation de tableaux de bord et donc à l'évaluation et au pilotage territorialisés de l'action sociale.

Le carrefour de l'informatique et du travail social

Le recours à des applications informatiques plus complexes et plus intégrées telles qu'ANIS dans le champ du travail social est source à la fois d'avantages, d'inconvénients et de problèmes tant pour les professionnels que pour les usagers des services.

Parmi les principaux avantages, on peut citer les suivants :

- simplification de certaines tâches automatisables et gain d'un temps pouvant être consacré à des activités plus complexes ou plus créatrices d'innovation ;
- aide à l'innovation sociale par la mise en circulation des connaissances, des méthodes et des pratiques, le transfert d'initiatives entre acteurs sociaux, la valorisation des compétences, le suivi des projets ;
- facilités offertes aux usagers grâce à la rapidité de traitement de certaines de leurs demandes, à la limitation des redondances dans l'instruction des dossiers, à la concrétisation du concept de "guichet unique", bref à la recherche d'optimisation de la mise en œuvre des interventions sociales ;

- exhaustivité relative et harmonisation du recueil des données des dossiers individuels et familiaux, et continuité d'accès à ces données par les travailleurs sociaux habilités (en cas notamment de congés ou de changement des travailleurs sociaux référents) ;
- réduction des inégalités et des aléas territoriaux dans les conditions d'accès, les délais de traitement et les modalités de mise en œuvre des prestations et des services ;
- observation sociale des problèmes et besoins des populations et des réponses apportées rendue plus facile, plus rigoureuse, plus rapide, en théorie tout du moins.

En revanche, les principaux inconvénients et problèmes réellement liés à l'informatique ou projetés sur elle peuvent être les suivants :

- risque de privilégier la dimension quantitative du travail social sur sa dimension qualitative, d'écraser les aspects relationnels et subjectifs sous les aspects prétendument rationnels et objectifs imposés par le logiciel ;
- remise en cause de la place des acteurs sociaux dans un contexte d'intervention en plein remaniement : assiste-t-on à la déqualification de certains d'entre eux (notamment des travailleurs sociaux de proximité) ou à l'attribution de nouveaux rôles de médiation dans les réseaux sociaux et institutionnels ? quel est le rôle stratégique de l'information au regard des nouveaux contenus (missions et méthodes) à et des nouvelles organisations (stratégiques et territoriales) de l'action sociale ?
- perplexité quant à la place des usagers et à la prise en compte réelle de leurs droits face à l'informatisation des données qui les concernent (gestion du secret professionnel et du partage de l'information, risques d'atteinte aux libertés individuelles, de fichage de populations cibles, de mise en place de réponses standardisées, etc.) ;
- en pratique, les employeurs recherchent-ils l'implication active et éclairée ou tendent-ils au contraire à l'expropriation des travailleurs sociaux mais aussi des représentants des usagers dans la conception, la programmation et le suivi du développement des logiciels qu'ils implantent dans les services ? la mise en place, aléatoire et inhomogène, de CDV suffit-elle à répondre efficacement à ces questions ? ?
- s'agissant du contrôle de l'information individualisée (pour ce qui concerne l'utilisateur, et pour ce qui concerne le travailleur social) et même de l'information agrégée et anonymisée : qui effectue ce contrôle, qui organise le partage des informations, et pour quoi faire ? quels choix politiques entrent-ils dans les modalités techniques préalables et intercurrentes de la saisie, du partage et du contrôle des informations ?

La nécessité et les enjeux d'une approche éthique

La coexistence d'avantages et d'inconvénients potentiels au carrefour du travail social et de l'informatique confèrent à la réflexion et à l'accompagnement éthiques un rôle d'éclairage spécifique, qui se distingue de ceux de la loi et de la déontologie.

Introduire l'informatique dans le champ du travail social est un projet porteur d'un sens (c'est-à-dire d'une signification et d'une direction) et de finalités à expliciter d'emblée. Comme tout projet, il interroge la volonté de son auteur et la responsabilité de l'acteur qui s'y implique. L'éthique — et les principes universels ou collectifs qui la fondent — est au service de l'éclairage permanent de ce projet. Elle doit mettre en évidence le "voulu de tous les vouloir" en présence et définir le degré de liberté de l'acteur responsable en lui proposant des références pour régler et diriger sa conduite lorsqu'un *conflit de valeurs* se manifeste au fil du projet.

L'éthique se distingue de la loi, qui statue sur les droits, les devoirs et sur les interdits, et qui s'impose comme telle à chaque citoyen. Deux exemples permettent d'illustrer les domaines de complémentarité des registres spécifiques l'éthique et de la loi.

- La loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 codifie les droits d'accès, de rectification et de refus des usagers en matière de traitement informatique des données personnelles les concernant, et crée la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). La CNIL constate que ces droits sont peu exercés en pratique par les usagers des services sociaux dans la mesure où ils sont en position de demandeurs souvent focalisés sur les situations d'urgence dans lesquelles ils se débattent, et où leur capital culturel initial ne les incite pas toujours à se soucier de ce que représentent ces droits (ces caractéristiques se retrouvant cependant moins systématiquement chez une partie de la population des bénéficiaires du RMI). L'éthique s'intéresse ici aux conditions d'application réelle de la loi.

- Le Code pénal de 1994 statue sur le secret professionnel, lequel "s'impose à toute personne qui, par profession, fonction ou mission, a accès à des informations nominatives de nature confidentielle". Il en prévoit aussi les dérogations (par exemple : la levée du secret professionnel est possible et variablement assortie d'une obligation de signalement en cas de risque sérieux pour la santé, la sécurité, la moralité des mineurs) Mais il n'a pas retenu la notion de "secret partagé" — même si celui-ci l'est dans l'intérêt de l'utilisateur, de la continuité de sa prise en charge — , si bien qu'on ne peut parler à défaut que " d'information partagée ". En attendant que la jurisprudence fasse ici évoluer l'application de la loi — notamment dans le cadre des applications informatiques — , c'est au débat éthique qu'est confié l'approfondissement de la question de l'information partagée.

L'éthique se distingue aussi de la déontologie, qui fixe essentiellement les devoirs individuels et collectifs d'un corps professionnel, et ne relève pas de la loi. Le code de déontologie médicale, par exemple, est de nature réglementaire et requiert l'avis du Conseil d'État. S'agissant des travailleurs sociaux, il existe plusieurs codes professionnels — dont celui élaboré et plusieurs fois réactualisé par l'Association nationale des assistants de service social (ANAS) — mais qui n'ont pas même de valeur réglementaire. L'Association nationale des communautés éducatives (ANCE) a également élaboré non pas un code de déontologie interprofessionnel, mais un ensemble de références déontologiques pour l'action sociale et les métiers classiques de celle-ci. Il se décompose en cinq parties : l'action sociale au service d'une solidarité ; les usagers au cœur de l'action sociale ; les engagements des acteurs à l'égard des usagers ; les engagements et les attentes des acteurs sociaux quant à leur coopération ; les responsabilités des acteurs sociaux à l'égard des employeurs. Mais aucun de ces textes n'aborde en particulier les questions liées à l'informatique. On pourrait résumer l'articulation entre la déontologie et l'éthique en avançant que la déontologie prescrit des normes relatives aux méthodes, aux moyens et aux contextes de l'action, alors que l'éthique décrit et analyse les objectifs et les finalités de cette action.

L'éthique se distingue donc de la loi et de la déontologie, tout en étant concernée par leur élaboration et leur application. Elle est en effet fondamentalement la "science de la morale", mais aussi "l'art de diriger sa conduite". Elle représente la *synthèse* des coutumes et des valeurs admises par le plus grand nombre. Mais elle est évolutive en ceci qu'elle surgit lorsqu'il y a un conflit de valeurs — par exemple entre science et conscience, entre progrès technique et progrès humain, entre objectivité et subjectivité, entre efficacité et disponibilité, entre intérêt de l'individu et intérêt du groupe, etc. L'éthique est requise lorsqu'il faut choisir et préférer, prendre le risque d'opter pour certaines valeurs peut être en relativisant voire en sacrifiant

d'autres. Elle est sollicitée comme "outil", "référentiel", méthode d'aide à la décision lorsque la situation du décideur est complexe, ou qu'il perçoit comme complexe le monde au sein duquel il doit décider.

Dans le champ, devenu précisément fort complexe, de l'action sociale, les bases de l'éthique se retrouvent à travers quelques formules simples :

- "L'éthique, c'est l'autre" (France Quéré).
- "Dès lors qu'autrui me regarde, j'en suis responsable" (Emmanuel Lévinas).
- "L'éthique procède de l'accompagnement d'une relation avec les autres et pour les autres dans le cadre d'institutions fortes" (Paul Ricœur).
- "L'éthique, c'est l'esthétique de l'avenir" (Lénine).

Il ressort très fortement de ces citations des références partagées aux notions d'*altérité*, de souci et de *respect* de l'autre, de *responsabilité* vis-à-vis de lui, *aujourd'hui* et dans l'*avenir*, en ceci que l'autre est à la fois identique à moi et différent de moi. L'éthique fait *lien*, plus que loi.

Une dernière série de remarques peut être ici effectuée à propos des rapports entre éthique et politiques sociales. Même si les dépenses d'action sociale doivent être mises en relation avec la part positive qu'elles prennent dans l'économie nationale (en participant à la création d'emplois et de pouvoir d'achat, à l'entretien du bien être social et du potentiel de travail des citoyens-producteurs-consommateurs, etc.), l'effort qui leur est consacré ne peut pas être illimité. Si bien que se pose légitimement la question de leur utilisation optimale — non exclusive d'une réflexion de fond sur les nouvelles réponses sociales auxquelles elles peuvent contribuer. Or, il y a une profonde dimension éthique dans cette exigence d'utilisation optimale de l'effort public consacré à l'action sociale ; seule cette dimension est de nature à garantir le meilleur respect des valeurs de justice et de solidarité au sein des politiques sociales, nationales ou locales. En effet, si cet effort était diverti hors des actions où il est efficace (à court, moyen ou long termes), cela aboutirait à ce que les améliorations possibles en matière d'action sociale ne puissent jamais être apportées, notamment en période de stagnation ou de régression économiques.

L'éthique contribue aussi, par conséquent, à établir des politiques collectives justes et pertinentes en matière d'action sociale, à identifier les priorités auxquelles elles se consacrent et à proposer des procédures de résolution des inévitables conflits entre d'une part certaines aspirations individuelles ou corporatistes et les nécessités collectives, et d'autre part entre les différentes responsabilités en jeu.

Au total, l'approche éthique concourt donc à faciliter et à éclairer le débat démocratique, tout en examinant un certain nombre de craintes qu'il convient de prendre au sérieux :

- la crainte de l'inconnu, face aux progrès techniques ;
- la crainte de la dictature du tout économique ;
- la crainte d'une déshumanisation des pratiques ;
- la crainte d'une mise en péril de certaines libertés individuelles.

S'agissant des politiques et de l'action sociales, ce débat démocratique doit porter pour commencer, au niveau de chaque territoire :

- sur leurs finalités ;
- sur les modalités de représentation des usagers dans les instances traitant des priorités ;

- sur le recueil et le traitement des données individuelles et sur les conditions de respect de leur confidentialité ;
- sur les moyens à mettre en œuvre pour faciliter l'information et la formation des professionnels, y compris en matière d'éthique ;
- sur le champ et les méthodes de l'évaluation des politiques et des pratiques.

Plus concrètement, c'est sous la forme de la vigilance permanente qu'elle se doit de mobiliser et d'entretenir chez les acteurs et les décideurs de l'action sociale que l'éthique trouve ses domaines d'application les plus immédiats lorsque le débat démocratique doit intégrer l'apparition de nouveaux outils dans le champ des politiques publiques.

LES DIX PRINCIPES DE REFERENCE DE LA VIGILANCE ETHIQUE

Le CIE a identifié huit principes éthiques susceptibles de guider les réflexions et la décision en matière d'informatisation de l'information sociale tant au niveau de l'élaboration des processus que de leur mise en œuvre et de leur suivi. Les quatre premiers proviennent du champ de la bioéthique et de la recherche médicale, les quatre suivants se réfèrent plus généralement à la philosophie contemporaine. D'autres principes peuvent encore être développés à la lumière de l'expérience pratique.

Principe de non nocivité et d'utilité potentielle

Le principe de non nocivité, ou plus exactement de "bénévolence", consiste en l'espèce à vouloir et rechercher le bien de la personne ou de la famille, son autonomisation, son insertion, son équilibre, son épanouissement et, conjugué au principe d'utilité potentielle, de le vouloir et le rechercher pour le présent et pour l'avenir de cette personne, de cette famille, et d'autres usagers potentiels.

En pratique, on recherchera son application autour des questions suivantes :

- L'aide apportée à une (ou des) personne(s) par les méthodes du travail social sera-t-elle améliorée si on introduit les données personnelles, familiales et sociales la (ou les) concernant dans un dossier unique, informatisé ou non ?
- Si oui, les données sont-elles saisies selon une procédure prédéfinie, conçue par exemple pour des populations "à risque" ?
- Est-il prévu d'utiliser des grilles de problématiques et de potentialités (par ailleurs dénoncées par la CNIL) qui risquent d'écraser les spécificités individuelles des usagers et/ou d'induire des réponses standardisées ?
- Si au contraire sont surtout utilisées des grilles ouvertes, non pré-codées, pourquoi saisir les données sur des outils informatiques — à moins qu'ici l'informatique se résume à la bureautique ?
- Dans tous les cas, aura-t-on suffisamment veillé à l'existence de "passages obligés" par des écrans de saisie préalables (comme dans le logiciel ANAISS adopté pour les services sociaux des Caisses primaires d'assurance maladie) ?
- Quelles finalités et quels usages les décideurs politiques et institutionnels visent-ils à travers ce mode de collecte et de traitement de l'information sociale ? Visent-ils des objectifs de maîtrise des coûts (ce qui n'est pas inutile en soi) ? De ciblage voire de contrôle social des populations bénéficiaires des services ? Selon quelles conceptions, explicites ou non, des politiques de discrimination positive ?

- L'informatisation mise en œuvre en matière d'information sociale ne comporte-t-elle pas le risque d'inciter les travailleurs sociaux à faire *pour* plutôt qu'*avec* l'utilisateur — ou surtout à le faire plus encore ? Présente-t-elle avant tout l'avantage de rendre l'intervention sociale plus utile car plus efficace, plus rapide, plus objective, plus évolutive, etc. ?

On peut ici considérer que seule l'information potentiellement utile pour l'utilisateur doit être sinon demandée, du moins saisie, et que son partage entre professionnels habilités ne doit concerner que ce qui est nécessaire, suffisant et objectif. Par exemple, le numéro de Sécurité Sociale ou la nationalité sont des données inutiles, et qu'il n'y a donc pas lieu de saisir, dans le cadre d'une demande de prestation relevant de l'aide sociale à l'enfance ou d'une demande d'aide au logement.

Principe de consentement éclairé

Ce principe est à la source des droits de consultation, de rectification, de refus des usagers vis-à-vis de la saisie des informations nominatives les concernant.

Pour être exercés de façon éclairée, ces droits doivent être assortis d'explications claires données à l'utilisateur sur les inconvénients mais aussi sur les avantages, pour lui et pour autrui, du recours à l'informatique. Or, pour donner des explications, il faut que le travailleur social ait une connaissance et une perception claires de l'outil informatique qu'il utilise devant et si possible avec l'utilisateur, des finalités de cet outil, mais aussi des finalités de chaque information saisie ainsi que des modalités de traitement de l'ensemble de ces informations (celles qui restent confidentielles, celles qui sont partagées, celles qui sont anonymisées).

Il y a là une véritable opportunité d'instaurer un dialogue confiant, de professionnel responsable à citoyen responsabilisé — et pas seulement à usager. Le simple affichage réglementaire d'un "avis aux usagers" ne suffit pas à lui seul à instaurer un tel dialogue, surtout si cet avis est peu visible ou peu lisible, écrit par exemple en un langage administratif hermétique, ou encore ne sont pas pris en compte les besoins spécifiques d'information des personnes étrangères ou illettrées.

Il faut donc en résumé que les travailleurs sociaux aient la capacité, la volonté et le temps d'informer les usagers sur leurs droits en matière d'informatisation des données les concernant, et que les usagers soient en situation de s'y intéresser et de les comprendre, en dépit des préoccupations qui sont les leurs au moment de leur démarche vers le service.

Principe de confidentialité

Ce principe concerne le respect de l'intimité de la vie personnelle et familiale des usagers. Les problèmes posés par la garantie de ce principe sont peut-être moins liés au recueil informatisé proprement dit de données nominatives et, pour certaines, confidentielles qu'à la puissance de leur traitement par l'informatique, aux tentatives d'utilisation détournée ou abusive et aux interconnexions de fichier.

De l'avis même des informaticiens, nul système informatique n'est totalement inviolable. Mais les dossiers papiers sont-ils tous sous clef ? Et qui a la clef ? Que dire encore de l'application du principe de confidentialité

quand des télécopies arrivent dans les secrétariats et que des photocopies de documents sensibles peuvent être effectuées sans beaucoup de contrôle ?

L'accent mis sur le principe de confidentialité permet d'insister de nouveau sur l'importance de ne saisir que les seules informations nécessaires, mais d'insister aussi sur l'importance des dispositifs de stratification de la saisie et l'accès aux informations par niveaux d'habilitation correspondant aux métiers et aux responsabilités institutionnelles, et sur la mise en place, l'évaluation et le renouvellement des différents dispositifs de sécurité informatique (codes d'accès et mots de passe personnels et non transmissibles, affichage de la date de la dernière consultation informatique du dossier, etc.).

Les premiers utilisateurs d'ANIS se montrent particulièrement sensibles et attentifs aux conditions techniques du respect du principe de confidentialité, et exigent des informaticiens du département que, en lien avec le fournisseur du progiciel, ils les aident à résoudre le plus vite (ce qui n'est pas toujours le cas), le plus correctement et le plus durablement possible les problèmes qu'ils remarquent en ce domaine. Ils constatent par exemple des erreurs du système, parfois liées à leurs propres erreurs d'utilisation, qui mettent en cause sa sécurité et son efficacité : présence de dossiers en double, sur lesquels des intervenants multiples interviennent simultanément ; visualisation possible d'un dossier par un agent non habilité ; apparition d'un dossier dans l'ordre du jour d'une autre circonscription, etc. Ils sont plus inquiets encore des problèmes d'habilitation. Celle-ci conditionne en effet l'accès aux niveaux d'information selon les métiers (par exemple , au niveau 1, l'état civil ; au niveau 2, les ressources financières ; au niveau 3, un diagnostic médical) et donc aussi le partage de ces informations entre les différents professionnels. Or on observe parfois un flou dans l'attribution des types d'habilitation d'une circonscription à l'autre, des habilitations effectivement attribuées à des agents qui ne devraient pas en disposer, ou encore la transmission informelle (non inscrite, non autorisée) entre agents du code d'accès personnel et du mot de passe confidentiel, qui concrétisent pour chaque agent son habilitation.

C'est donc une vigilance permanente, à tous les niveaux et dans toutes les circonstances (en cas de changement d'affectation des agents ou d'affectation de nouveaux agents) qui doit être entretenue pour éviter que la banalisation et la désinvolture à l'égard des procédures de respect de la confidentialité ne viennent succéder à la vigilance voire à la méfiance — parfois excessive elle aussi — observées aux phases initiales de l'installation d'un progiciel

Principe de qualification de la prise en charge

Ce principe est déterminé par les compétences acquises grâce aux formations initiales et continues ainsi qu'au cours des pratiques professionnelles, et qu'il convient aussi d'actualiser dans une perspective d'accompagnement actif des changements afférents aux cadres de ces pratiques.

Les compétences requises devraient donc viser une maîtrise suffisante des matériels et des logiciels informatiques utilisés, étendue à une maîtrise des processus d'informatisation permettant de comprendre les enjeux de la conception des masques de saisie et des paramétrages et de participer au contrôle de leur application en situation de travail.

Ces compétences ne sont pas à considérer comme exclusivement personnelles, elles peuvent être aussi collectives et se forger dans le cadre de groupes de travail pluridisciplinaires constitués préalablement à l'informatisation pour en réfléchir les aspects techniques, organisationnels, déontologiques, éthiques. L'accès à des formations décloisonnées, interprofessionnelles, doit aussi favoriser l'aptitude à travailler en équipe, à partager des informations utiles et des tâches nécessaires face à des situations complexes ou éprouvantes, et à imaginer la possibilité d'identifier les responsabilités d'un éventuel référent social unique pour chaque famille ou groupe de familles et ayant accès aux dossiers informatisés correspondant.

La mise en place de telles sessions de formation devrait être préalable puis concomitante à l'informatisation du service. Qu'elles soient directement centrées ou non sur l'utilisation de l'informatique dans le travail social et dans l'action sociale, elles devraient notamment viser à créer une culture éthique commune entre tous les agents. Une culture articulée sur le repérage et la mobilisation des principes éthiques pour la résolution des situations concrètes de la pratique professionnelle quotidienne, et non pas instrumentalisée dans des perspectives corporatives (pour les travailleurs sociaux) ou manageriales et technocratiques, de type "zéro défaut" (pour les employeurs). Le principe de qualification et de compétence doit au contraire viser le renforcement de la responsabilité de chacun et de tous quant à la saisie, au traitement et au partage des données et aux conditions qui y président, dans une perspective où vigilance ne signifie pas méfiance mutuelle, mais précaution partagée et entretenue.

C'est dire, en d'autres termes et en résumé, que la formation technique au maniement des outils informatiques devrait être systématiquement redoublée, ou plutôt approfondie, par une formation éthique à leur utilisation en contexte.

Principes de liberté, d'égalité et de prise en compte des différences

Ces principes sont en réalité très liés à un principe de justice, l'enjeu étant en effet de les faire coexister au sein d'un dispositif de solidarité collective susceptible d'intégrer l'idée que l'intérêt supérieur de l'utilisateur et *des* usagers prime sur toutes les autres considérations.

Le principe d'égalité d'accès à un système reposant sur le principe de liberté d'accès doit prendre en compte l'existence d'inégalités — sociales, économiques, géographiques, liées à l'âge, au sexe, à l'instruction, etc. — qui entravent cette liberté, ce qui nécessite de prévoir des aménagements pour favoriser l'accès des personnes, des familles et des groupes les plus défavorisés à leurs droits. Il est éthique de se demander si, comment et dans quelle mesure l'informatisation de l'information sociale peut contribuer à compenser ces inégalités au moyen de dispositions *techniques* (par exemple : instauration de "guichets uniques", rapidité de versement des prestations d'aide sociale et des secours, simulations et assistance au suivi des budgets familiaux, mise en place de procédures automatiques d'alerte et de prévention des impayés, rappels automatiques de démarche à accomplir, etc.) ou si ces compensations relèvent surtout de décisions *politiques* (à travers par exemple la fixation des plafonds de ressource, des seuils d'entrée dans les dispositifs sociaux, les réformes fiscales).

Le choix de mettre en œuvre, dans le cadre de telle ou telle action sociale ou médico-sociale, des approches globales des populations ou des approches plus ciblées peut bénéficier le cas échéant de supports logistiques informatiques. Mais on voit bien, une fois de plus, que l'essentiel dépend ici non pas de tel ou tel logiciel, de

telle ou telle architecture du parc informatique, mais de la nature du projet et des intentions des décideurs et des acteurs, du "voulu de leurs vouloirs". Des informations précodifiées par un logiciel (par exemple : des items tel que "monoparentalité" ou "prématurité") peuvent constituer autant de facteurs de stigmatisation d'une "population cible" si leur recueil n'est pas directement lié à l'accès de droit à une prestation ou à un service (par exemple : à l'allocation parent isolé, ou à une offre de suivi à domicile par une puéricultrice de secteur), mais motivé et orienté par une hypothèse ambiguë (par exemple : les enfants de familles monoparentales ou nés prématurés sont des enfants en risque de maltraitements pour lesquels un suivi préventif doit être systématiquement proposé). À l'inverse, le même logiciel peut aider à identifier les caractéristiques et l'ampleur de besoins spécifiques au sein de la population générale d'un territoire donné ou d'une sous-population de celle-ci, et à déterminer par conséquent les critères d'évaluation de la pertinence des réponses apportées, voire même à restituer l'ensemble de ces données à la population concernée (dans une perspective, par exemple, de diagnostic local participatif et partagé).

L'informatisation des dossiers individuels et familiaux peut accroître la liberté d'accès aux différents guichets territoriaux (la liberté se déclinant ici en facilité, proximité, rapidité d'accès). Mais il faudra alors être vigilant quant aux connexions inter-institutionnelles voire interdépartementales de fichiers sur lesquelles cette organisation tend à reposer, notamment si une personne ou une famille veut faire valoir son "droit à l'oubli". Le principe de confidentialité doit ici pouvoir l'emporter, si l'utilisateur le demande, sur le principe de liberté ou plutôt de facilité d'accès, charge à lui d'en assumer les inconvénients en même temps qu'il en réclame le bénéfice — et charge aussi aux travailleurs sociaux de lui donner toutes les informations nécessaires à ce sujet.

Une exception est peut-être à faire valoir — au nom du principe d'égalité — pour les personnes et les familles en risque de désinsertion cherchant à faire valoir ou à rétablir leurs droits sociaux essentiels. Il faut en effet chercher à conjuguer ici la nécessité et l'opportunité du recours à l'informatique pour améliorer et accélérer les réponses aux attentes de ces usagers. Or ce carrefour de la nécessité et de l'opportunité expose la volonté d'efficacité à des problèmes sinon nouveaux, du moins d'une intensité inédite. Un exemple en est fourni par la mise en place de "guichets uniques" informatisés, qui vise à rassembler au plus près de chaque usager l'ensemble des informations utiles pour faciliter l'accès rapide à ses droits et la satisfaction de ses attentes les moins temporisables. Ainsi la coordination départementale des procédures d'attribution des différents systèmes d'aides d'urgence est-elle confiée, en application de la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions, à des Commissions de l'Action Sociale d'Urgence (CASU) ; celles-ci permettront à terme de généraliser la polyvalence des guichets des différents organismes concernés afin que le point d'entrée choisi par l'utilisateur constitue l'instance référente de sa démarche de demande d'aide ; à cet effet sera utilisé un formulaire national de demande d'aide et de secours commun à l'ensemble des services instructeurs des demandes, et exploitable informatiquement. A quelles données ce formulaire peut-il et doit-il se limiter ? Comment les CASU résisteront-elles à la tentation de pousser leur mission jusqu'à la constitution d'un "fichier des pauvres" départemental, voire national ? Quels risques un tel fichier peut-il faire courir, aujourd'hui ou demain, aux libertés individuelles et collectives ? Quel contrôle réel, compte tenu de leur désarroi initial, les usagers de ces guichets peuvent-ils exercer à l'encontre de ces risques ? Ces questions ne sont pas de pure forme. Il faut les poser et y répondre dès maintenant, d'autant qu'elles connaissent actuellement un nouveau développement avec la mise en place de la Couverture maladie universelle (CMU), qui suppose un transfert de données informatisées entre les services départementaux chargés de l'ex-aide médicale et les services des Caisses primaires d'assurance maladie.

Principe de responsabilité et principe de conviction

Le principe de responsabilité concerne tous les acteurs de l'action sociale (décideurs politiques, décideurs administratifs, travailleurs sociaux, intervenants associatifs, mais aussi usagers des services). Cette responsabilité doit s'exercer envers autrui pris individuellement, vis-à-vis de la société et vis-à-vis de l'humanité toute entière, actuelle et à venir. Elle peut être partagée, sans que ce partage n'en dilue la teneur. Le principe de conviction renvoie à l'ensemble des valeurs morales qui déterminent l'engagement civique et professionnel de chacun de ces acteurs dans son action — voire dans son refus d'agir.

Principe de responsabilité et principe de conviction apparaissent de plus en plus comme indissolublement liés, au cœur de l'action, par une éthique de discussion. C'est pourquoi, à l'occasion de l'élaboration, de la mise en œuvre et du suivi de l'informatisation dans le champ de l'action sociale, il importe de maintenir une émulation permanente, pluridisciplinaire et démocratique entre ces deux principes et de promouvoir la recherche d'un consensus dynamique entre les points de vue dont ils suscitent l'expression. L'une des résultantes souhaitables de cette dialectique est en effet d'instaurer et d'entretenir une vigilance partagée, motivée par l'aptitude de chacun à être affecté par le point de vue de l'autre, quel qu'il soit (usager ou professionnel) et ceci quels que soient les contextes et les conditions de la rencontre avec cet autre.

C'est ainsi que les travailleurs sociaux utilisant l'informatique au quotidien acquerront peu à peu la conviction que le devenir de cet outil dépend largement de la façon dont ils le manient et se l'approprient sans exclusivité, dont ils en surveillent les développements et en évaluent les impacts en privilégiant *in fine* la notion de service rendu à l'utilisateur. Si l'informatique aide un travailleur social à *éclairer* ses choix, et non pas à les orienter, face à telle ou telle situation sociale, cela constitue en soi un nouveau facteur de responsabilisation tant de lui-même que des usagers concernés. Et leurs convictions mutuelles à l'égard tant de l'outil informatique que surtout de son usage se trouveront renforcées, remaniées ou affinées par l'analyse des choix ainsi effectués et de leurs conséquences. Les occasions de telles évaluations pratiques seront par exemple fournies chaque fois que les logiciels employés pourront apporter une aide :

- à la consultation de données documentaires actualisées ;
- à la connaissance de disponibilités de ressources sociales en temps réel ;
- à la simulation des différentes réponses possibles à une question donnée, cette simulation pouvant être menée avec et devant l'utilisateur (comme le font les agents de voyage ou de banque);
- à la réalisation d'études descriptives, évaluatives voire rétrospectives (mais en respectant alors le droit à la confidentialité des données sensibles et donc en travaillant sur des informations anonymisées et agrégées, et pour les études rétrospectives en respectant en outre le "droit à l'oubli").

Principe de communication transparente et non contraignante

La communication est au service de l'échange et de la compréhension entre les individus d'un groupe ou d'une communauté — et fait aussi le lien, à cette occasion, entre la conviction et la responsabilité — à condition toutefois de fonctionner dans des conditions optimales de transparence, d'impartialité, d'égalité, de confiance, de respect et de réciprocité. La réunion et le partage de ces modalités éthiques de

communication permettent de construire de solides *consensus* plutôt que de simples *compromis*, comme il convient de s'y efforcer dans le cadre d'une véritable éthique de la discussion.

S'agissant des processus d'informatisation de l'information sociale, le principe de communication transparente et non contraignante se décline en un certain nombre de préconisations pratiques.

- Nul (ni travailleur social, ni usager) ne saurait être partie prenante d'une expérience d'informatisation pilote sans être éclairé sur les tenants et aboutissants de cette expérience.

- Les professionnels de l'action sociale doivent être en mesure d'informer totalement et régulièrement leur administration et les informaticiens attachés à celle-ci des difficultés qu'ils rencontrent, des questions qu'ils se posent, des propositions qu'ils formulent. L'administration et les informaticiens doivent veiller à leur apporter en retour, et dans les meilleurs délais possibles, les réponses précises et argumentées qu'ils attendent.

- L'information claire sur les droits des usagers en matière d'accès, de rectification et de refus des usagers en matière de traitement informatique des données personnelles les concernant doivent être assorties par l'administration et les travailleurs sociaux de la définition d'alternatives non informatisées pour le traitement des demandes de prestations en cas d'exercice valablement argumenté du droit de refus. Donner ces informations à des personnes en grande difficulté sociale n'est pas une exigence de pure forme. L'information complète et explicite sur les droits et les moyens de les faire valoir n'est pas un luxe indu. La fournir est une marque de respect et de reconnaissance de la citoyenneté pleine et entière de l'usager. Elle indique un climat propice à une communication éthique.

Il importe d'évaluer en permanence la qualité et les effets de ces nécessaires communications entre administration, travailleurs sociaux et usagers.

Plus généralement, promouvoir l'éthique de la communication mais aussi de la discussion et de la délibération permet de se prémunir de certaines dérives liées à la fréquentation excessivement assidue des ordinateurs que sont la fascination devant le reflet sélectif des réalités que proposent les écrans et l'accaparement par les abstractions théoriques au détriment de la rencontre avec les personnes et les situations concrètes.

Principe de réalité

Le principe de réalité consiste à se fixer comme point de départ les choses telles qu'elles sont et non pas telle qu'on les imagine, puis à les reconnaître telles quelles deviennent et non pas telles qu'on avait voulu qu'elles soient. Il permet de maintenir de la sorte un degré d'utopie raisonnable au cœur des projets humains. Gérer en permanence l'écart entre l'état initial et l'état visé revient en effet à accompagner au plus près les changements sans être paralysé par la déception ou l'impuissance, à s'inscrire dans un processus d'évaluation continue de ces changements

Le principe de réalité privilégie donc les notions de terrain et de service rendu comme base d'évaluation des stratégies d'implantation, de démarrage et de développement des outils informatiques. L'attention évaluative doit s'attacher en particulier à des critères tels que :

- la disponibilité réelle des postes informatiques dans les services (nombre, accessibilité selon les catégories professionnelles et les niveaux de formation) ;

- le temps et l'accaparement intellectuel consacrés à la saisie des données au détriment de la relation spontanée ou approfondi avec les usagers ;
- la prise en compte réelle des imperfections des matériels et des logiciels, surtout aux phases d'expérimentation et d'implantation ;
- le degré de consensus sur la définition des éléments du vocabulaire nouveau, et théoriquement commun, qu'introduisent l'informatique sur le plan technique mais aussi sur les items de saisie ;
- le degré de flou, effectif ou ressenti, sur les niveaux d'habilitation et sur l'organisation liée à ces niveaux (qui peut et qui doit savoir quoi et pour faire quoi ?). Souvent, il ne suffit pas que les services administratifs et informatiques du siège aient initialement défini les règles et institué les outils d'habilitation pour que les choses se passent "sur le terrain" comme ils l'avaient conçu. L'application du principe de réalité consiste à ce que ces services se donnent les moyens de vérifier activement et régulièrement, avec les agents concernés, comment fonctionnent ces règles et ces outils, en particulier lors de l'arrivée de nouveaux agents.

Principe de précaution

Récemment mis en avant dans le domaine de la sécurité alimentaire, ce principe prône la nécessité de procéder à un "arrêt sur image" lorsqu'une première évaluation du rapport prévisionnel avantages/inconvénients, formulé en termes éthiques, laisse les évaluateurs dans l'indécision. Il s'agit d'un principe extrêmement délicat à assumer et à appliquer dans la mesure où il consiste souvent à choisir de ne pas choisir immédiatement et où il expose alors les décideurs aux critiques et aux impatiences de tous ceux qui estiment que leur propre choix est devenu indiscutable.

La précaution s'impose par exemple pour ce qui concerne l'interconnexion des fichiers intradépartementaux pour les personnes en situation grave d'exclusion ou encore des transmissions interdépartementales d'informations relatives à des personnes sans domiciles fixes ou nomades, afin de leur favoriser la continuité des droits ouverts. Le principe de précaution suppose de s'en tenir au moins aux dispositions législatives ou réglementaires existantes, en attendant que le débat démocratique ait eu lieu pour que le législateur ou le pouvoir exécutif assument la responsabilité d'en modifier les normes (au niveau national et/ou européen).

Principe de finalité

Il s'agit d'un principe pour ainsi dire méthodologique qui résume tous les principes précédents et que la CNIL a depuis longtemps adopté. Il consiste à se demander lorsqu'on prévoit d'engager une action ce que veut l'on vraiment, au bout du compte, globalement et à chaque étape de l'action.

C'est ainsi qu'il convient de toujours se demander si les informations que l'on entend recueillir sont vraiment pertinentes au regard des missions et des finalités du service qui va les recueillir. En matière par exemple de données visant à établir des typologies qualitatives des publics et autres données sensibles, en quoi leur exploitation sert-elle véritablement l'intérêt individuel ou l'intérêt collectif ? Ce qui peut sembler indiscutablement utile dans le champ de la santé publique — par exemple en matière d'établissement, de collecte et d'analyse des certificats de santé des nouveau-nés et des jeunes enfants par les services de Protection maternelle et infantile — le devient beaucoup moins et même franchement discutable s'il s'agit

de dresser le profil psychosocial de telle ou telle catégorie d'usagers. Il faut insister sur le fait les données chiffrées n'ont aucun sens et aucune utilité pour la population sans un débat préalable définissant les hypothèses qu'elles visent à tester ni sans contrôle démocratique sur les choix et les décisions politiques qui résulteront de l'interprétation critique qui en sera faite à la lumière de ces hypothèses.

Le principe de communication transparente et non contraignante, joint au principe de confidentialité, devrait pouvoir vérifier l'existence d'un consensus entre les représentants des usagers, les travailleurs sociaux et les décideurs administratifs et politiques, et prenant en compte leurs points de vue respectifs, autour de la déclinaison suivante du principe de finalité : sachant que toute donnée saisie devient de l'information dès qu'elle est jointe à d'autres données dans un système d'exploitation configuré à cet effet, il convient que chaque dossier ouvert comporte deux types de données :

- des données nominatives uniquement destinées à la résolution et au suivi du problème posé par une personne ou une famille, c'est-à-dire à la seule mise en œuvre des prestations et des services adéquats à ce problème et à l'évaluation de cette mise en œuvre ;
- des données anonymisées dès la saisie, et qui pourront faire l'objet d'un regroupement (par exemple, pour les services sociaux d'un département, au niveau de la circonscription ou du siège) afin de mieux connaître les caractéristiques de la population s'adressant au service dans les seuls buts d'optimiser les réponses globales apportées, de mieux répartir les ressources, de mettre en place et d'évaluer des actions collectives d'information et de prévention.

Les Comités Départementaux de Veille devraient tout particulièrement s'attacher à la vérification initiale et continue de cette distinction entre ces types et modalités de recueil et de traitement de données selon leurs finalités.

POUR CONCLURE

L'appel à la vigilance éthique de chacun et de tous en matière d'informatisation de l'information sociale repose sur la mobilisation d'un ensemble de principes plus souvent intégrés et interconnectés que pris de façon séquentielle et isolés, et sur leur mobilisation à un haut niveau d'exigence pour repérer, analyser et résoudre des problèmes concrets de la pratique quotidienne. Cette éthique pratique, au quotidien, devrait être inscrite dans la formation professionnelle des travailleurs sociaux et des cadres de l'action sociale, mais aussi dans le cadre de formations continues territorialisées, pluridisciplinaires et participatives.

Les Comités Départementaux de Veille, comme avant eux le Comité Interdépartemental d'Éthique, plaident en général pour l'instauration de telles formations, tout en assurant leurs propres rôles dans les contextes et les cadres, variables, évoqués en introduction. Pour que ces rôles soient véritablement actifs, les Comités doivent dans tous les cas pouvoir s'appuyer, au-delà des possibilités d'auto-saisine et des saisines provenant des élus et de l'administration, sur les saisines effectuées par les travailleurs sociaux eux-mêmes ou par leurs organismes représentatifs, mais aussi à terme et le cas échéant par les usagers — sans préjudice d'éventuelles démarches de ceux-ci vers les tribunaux administratifs en cas de conflit.

Telles sont les conditions parmi d'autres d'une réflexion et d'une vigilance éthiques continues et de proximité, articulées avec les pratiques sociales, participatives et démocratiques. Mais la vigilance ne doit pas être

seulement d'inspiration défensive. Elle doit aussi permettre de placer l'informatique au service des initiatives des travailleurs sociaux et, plus largement, de l'organisation stratégique et méthodologique de nouvelles réponses sociales permettant de rechercher et de donner un nouveau sens à donner à l'action sociale, notamment territoriale. Dans un article intitulé "Systèmes d'information automatisés et travail social : éléments pour un débat" et publié dans le numéro de novembre-décembre 1999 de *Vie sociale*, consacré au thème "Action sociale : quelle informatisation ?", Annick Fanget, chargée de mission au Conseil général de la Loire, donne la mesure de ces perspectives, auxquelles une vigilance éclairée, éclairante et ouverte sur l'espace social commun et pas seulement sur celui du seul travail social, pourrait désormais apporter sa contribution. Aussi est-ce à elle qu'il me plaît de laisser le mot de la fin.

"En combinant l'expertise dans la connaissance des problèmes sociaux et le militantisme, les travailleurs sociaux participent au changement social que [les populations en difficultés] sont en droit d'attendre. Équipés de nouveaux moyens techniques, convaincus de la nécessité d'agir, les travailleurs sociaux, en prenant la mesure de leurs responsabilités, ne pourraient pas se cantonner uniquement dans la gestion des situations individuelles mais ils seraient amenés à se positionner en force de "dénonciation" et de proposition. N'est-ce pas là donner sens à leur travail ?

Travaillant le plus souvent à partir "d'intuitions" sur des besoins qu'ils ont ressentis au cours de leurs interventions individuelles, les travailleurs sociaux manquent cruellement de précisions sur ce qui motive leurs demandes de moyens dans le cadre d'un montage de projet local. Pourtant les propositions pour être entendues passent par une formulation claire, adaptée aux interlocuteurs à qui elles sont destinées.

Jusqu'à présent, les méthodes employées relèvent davantage de la "débrouillardise" que de procédures réellement construites. La mise à disposition de données enregistrées au fur et à mesure des suivis individuels des personnes en difficultés peut faire l'objet de deux utilisations complémentaires.

La première consiste à rechercher toutes les informations, en démarrant sur l'expression d'un besoin bâti sur des impressions personnelles qui demandent à être confirmées par un diagnostic rigoureux. Cela peut aboutir soit à une vérification, soit à un démenti, soit à un ajournement de l'engagement dans une action collective auprès d'un public souffrant des mêmes difficultés.

La seconde utilisation fonctionne à l'inverse pour arriver cependant au même résultat : c'est l'étude et l'exploitation approfondie des données chiffrées disponibles automatiquement, extraites, par exemple, des indicateurs de pilotage qui peuvent faire émerger des hypothèses qui seront suivies d'actions spécifiques. Il est, dans un cas comme dans l'autre, impossible de nier l'efficacité d'un système d'information automatisé pour disposer des données. Celles-ci seront traitées rapidement, de manière fiable et en grand volume aussi bien en masse que dans le détail. Les agents pourront les croiser avec d'autres bases de données à leur disposition (type INSEE), procéder à des simulations, les présenter de façon à convaincre leurs partenaires. Il reste néanmoins évident que, si ce ne sont pas les acteurs sociaux qui prennent l'initiative de rechercher, d'exploiter les informations, elles n'auront intrinsèquement aucun intérêt. Il est probable qu'entrant eux-mêmes les données dans l'ordinateur, ils imaginent plus facilement l'exploitation qu'ils peuvent en faire.

Grâce à l'apport, traduit sous forme statistique, de leur connaissance des populations qui s'adressent à eux et à l'analyse qualitative qu'ils ne manqueront pas d'effectuer, il n'est pas illusoire de croire que les travailleurs sociaux, s'ils en ont la prétention, auront les moyens de s'imposer en matière d'aide à la prospective et à la prise de décision dans le champ du développement local. Ils devront toutefois ajouter d'autres savoir-faire à celui de la manipulation des chiffres et la formulation d'hypothèse : la conduite de réunion, le montage et la gestion de projet, la négociation."

FRÉDÉRIC JÉSU

ARTICLE

2000 - Pour une approche éthique de l'informatisation de l'information sociale

Licence (CC BY -NC-ND)



Vous êtes autorisé à publier, partager, distribuer gratuitement l'œuvre de l'auteur.
Dans la mesure du possible vous devez donner le nom de l'auteur. Vous n'êtes pas autorisé à vendre, louer, reproduire, adapter, modifier, transformer ou faire tout autre usage.

Courriel de l'auteur : contact@frederic-jesu.net

Site officiel de l'auteur : <https://www.frederic-jesu.net>

© Copyright-France tous droits réservés 2020-2021

Paris, 2020

ISBN 979-10-394-0423-5