



M2 ENJEU

Promotion : **2023 - 2024**

Date du Jury : **Septembre 2024**

**De la construction aux usages des
données chiffrées en protection de
l'enfance**

Léa DOUILLARD

Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont accompagnées dans la réalisation de ce mémoire.

Tout d'abord merci à Isabelle Frechon, ma Directrice de mémoire, qui était disponible pour répondre à l'ensemble de mes questions et m'a aiguillée tout au long de mes recherches ainsi que de mon écriture.

Je tiens également à remercier Lyse-Maëlle Guillard pour sa bienveillance, sa disponibilité et ses partages de connaissances tout au long de mon année d'alternance. Merci de m'avoir fait confiance et de m'avoir permis de vivre autant d'expériences sur une année.

Je tiens aussi à mentionner l'ensemble des personnes travaillant au département de m'avoir accueilli et d'avoir été disponible dès que j'avais une question ou que je souhaitais prendre du temps pour les interroger sur mon sujet.

Finalement, merci à toute l'équipe pédagogique du Master ENJEU pour cette année riche en enseignement, à mes camarades de promotion ainsi qu'à ma famille et mes proches pour leur soutien, leurs encouragements, et pour certains leurs relectures et retours sur cet écrit.

Sommaire

Introduction.....	1
1 De la Protection de l'enfance aux remontées de données : l'étude d'un département	7
a) Présentation du terrain de recherche	7
b) L'enjeu des données en protection de l'enfance : un intérêt partagé	10
c) Les diverses sources de données produites en PE.....	12
d) Présentation de la méthode d'enquête.....	17
2 Les acteurs qui construisent les données dans le département	21
a) La construction des données une division complexe des tâches	21
i) L'élaboration de la demande – penser la demande : le national, la direction départementale et la direction territoriale	21
ii) Le stockage - ceux qui mettent en place les outils : les services supports informatiques et les agents des territoires.....	23
iii) La collecte et la saisie - ceux qui récupèrent et rentrent les données : les assistantes et chargées administratives.....	25
iv) La transformation ou ceux qui font les requêtes : les statisticiens et les assistants de direction	26
v) La diffusion – transmettre et utiliser les résultats transformés: la direction et l'ODPE.....	27
b) La division hiérarchique des tâches	28
3 Des utilisations de données et des perceptions des usages variables selon les statuts et rôles de chacun	33
a) L'utilisation multiple des données traitées	33
b) ... en lien avec une compréhension différenciée des acteurs liés à leur place dans la chaîne de construction	37
c) Une insatisfaction commune de ce qui est fait de ces données.....	39
4 Les leviers pour une satisfaction des acteurs concernant la donnée chiffrée.....	43
a) L'importance d'une culture commune	43
b) L'enjeu de la co-construction.....	46
c) L'importance de la stabilité du processus	47
Conclusion.....	49
Bibliographie.....	51
Liste des annexes.....	I

Liste des sigles utilisés

AEMO : Aide Educative Milieu Ouvert

ARS : Agence Régionale de Santé

ASE : Aide Sociale à l'Enfance

BO : Buisness Object

CRIP : Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes

DREES : Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques

DSI : Direction des Systèmes Informatiques

ENJEU : Enfance JEUnesse politique et accompagnement

ES : Enquête ES Etablissements et services

ES-PE : Enquête auprès des Etablissements et des Services de la Protection de l'Enfance

ODPE : Observatoire Départemental de la Protection de l'Enfance

OLINPE : Observation Longitudinale et Nationale de Protection de l'Enfance

ONED : Observatoire National de l'Enfance

ONPE : Observatoire National de la Protection de l'Enfance

PET : Pôle Enfance Territoriaux

PGI : Progiciel de Gestion Intégrée

RGPD : Règlement Général pour la Protection des Données

Introduction

En France, depuis une dizaine d'année, l'Etat exerce un contrôle accru sur les départements au sujet de la protection de l'enfance. Ce contrôle passe en partie par l'analyse de données concernant les enfants protégés. Ce suivi chiffré s'inscrit dans un mouvement plus large de « *mise en chiffre du monde* » (Martin, 2020, p. 7). Les chiffres sont depuis la préhistoire un des outils de compréhension et de lecture du monde. Aujourd'hui, on parle de données. Pascal Rivière explique que le mot de donnée recouvre « *une matière étrange, foisonnante, incroyablement hétérogène : en apparence facilement accessible, elle nous échappe, résistant aux tentatives de définition opérationnelle* » (Rivière, 2020). La donnée est donc difficile à cerner en ce sens qu'il s'agit d'une construction humaine. Elle dépend d'une définition et d'une méthode de collecte, d'enregistrement et de traitement. Mais si la définition des données reste large, le mot lui se retrouve partout. On parle des données de santé, des données biométriques, des données informatiques... Leur rôle a pris de l'importance depuis quelques siècles avec l'essor de nouvelles méthodes d'utilisation des données. Les statistiques, définies comme « *l'ensemble des données d'observation relatives à un groupe d'individus ou d'unités* » représentent une de ces méthodes (Larousse, s. d.). Ces observations peuvent provenir de données collectées dans le cadre de recherches ou de données dites administratives. Ces deux sources se distinguent par leur mode de collecte. Les données d'enquêtes cherchent à définir des catégories non-existantes en fonction du besoin alors que les sources administratives viennent chercher des informations sur des catégories déjà réglementées. Alain Desrosières définit ainsi une source administrative comme étant « *issue d'une institution dont la finalité n'est pas de produire une telle information, mais dont les activités de gestion impliquent la tenue, selon des règles générales, de fichiers ou de registres individuels, dont l'agrégation n'est qu'un sous-produit, alors que les informations individuelles en sont l'élément important, notamment pour les individus ou les entreprises concernés* » (Desrosières, 2005, p. 5). Ces données administratives sont collectées en France depuis le développement du dénombrement au sein des administrations publiques au 18ème siècle. On peut par exemple penser au premier recensement général de la population qui a eu lieu en 1801. Elles ont l'avantage d'être peu coûteuses, relativement stables et présentes en quantité importante. Leur collecte s'est progressivement détachée des besoins d'urgences pour devenir régulière et centralisée. Puis dans les années 1950, la diffusion de l'informatique a facilité le travail des statisticiens. Ces derniers ont commencé à intégrer les sources administratives transformées dans leurs bases de données, on appelle cela le data Editing (Desrosières, 2005). On parle également de transmutation des données pour mettre en avant le travail effectué par les statisticiens sur ces données, administratives à l'origine. Le faible coût d'utilisation des données administratives et leur volume important ont favorisé leur utilisation pour la construction de données statistiques (Desrosières, 2005).

Ces statistiques ont plusieurs objectifs. Comme le résume Olivier Martin « *La quantification par les statistiques participe à l'exercice du pouvoir en offrant des outils pour décrire, comparer, compter, mesurer et évaluer* » (Martin, 2020, p. 102). Un de ces objectifs semble prendre une place plus importante que les autres depuis quelques années : l'évaluation. On constate une augmentation des évaluations liée à une nouvelle conception de l'Etat et du travail. Dans un premier temps, l'Etat doit rendre des comptes aux citoyens qui demandent davantage de transparence et de responsabilité (Martin, 2020). Les statistiques apparaissent comme un bon moyen d'objectiver l'action publique. Dans un deuxième temps, dans le travail, la notion de performance a remplacé celle du temps. Ainsi, « *des indicateurs quantifiés ont été recherchés pour jouer un rôle comparable aux comptabilités analytiques, aux comptes d'exploitation et aux bilans des entreprises marchandes* » (Desrosières, 2014, p. 45). Cette mise en performance s'accompagne de nouvelles techniques de management basées sur la rentabilisation et l'optimisation des ressources, telles que le New Public Management ou le Benchmark. Le New Public Management est une forme de gouvernance des politiques publiques qui met en avant l'idée de gouverner les activités par les chiffres (Martin, 2020). Le Benchmark quant à lui, est une technique qui consiste à « *pratiquer une évaluation systématique des processus, décisions et stratégies, en assujettissant ce qui est produit, décidé ou envisagé à des mesures quantitatives* » (Martin, 2020, p. 160). Ces techniques viennent donner un rôle central aux indicateurs qui se voient donc démultiplier dans les institutions publiques (Desrosières, 2014).

Le secteur de l'action sociale et du médico-social qui inclut la protection de l'enfance a été contraint d'adopter ce New Public Management depuis la loi du 2 janvier 2002. Cette loi vise à réguler et à optimiser le secteur avec des outils tels que la planification financière ou encore la systématisation des rapports d'évaluation (Poinot, 2023). Ces évaluations reposent, comme expliqué précédemment, sur la mise en place d'indicateurs eux-mêmes basés sur des données administratives. Or, les métiers du *care* se retrouvent particulièrement concernés par ces évaluations dont les méthodes transforment le sens de leurs actions. L'accompagnement que les personnes fournissent doit maintenant être tourné vers la rentabilité (Martin, 2020). C'est le cas dans le secteur de la protection de l'enfance. Des obligations de collectes de données sont prévues depuis le début du 21ème siècle. Des lois ont été adoptées avec comme objectif affiché de connaître la population concernée et de faciliter la cohérence et la continuité des politiques publiques (DREES, 2020b). À titre d'exemple, depuis 1984, l'enquête aide sociale, collecte des données concernant les prestations de solidarité fournies par les départements (DREES, 2020b). Les données de cette enquête traitant l'aide sociale à l'enfance sont accessibles en open data depuis de 1996 (DREES, 2020b). En 1998, ce travail de collecte est récupéré par la DREES, institution publique la tutelle du ministère du Travail, de la Santé et de la Solidarité, et du ministère de

l'Économie. Afin d'encadrer ces collectes, des lois spécifiques ont progressivement été adoptées. La loi du 2 janvier 2004 crée l'Observatoire Nationale de l'Enfance en Danger (ONED). L'objectif de l'ONED est de contribuer « *au recueil et à l'analyse des données et des études concernant la maltraitance envers les mineurs, en provenance de l'Etat, des collectivités territoriales, des établissements publics, des fondations et des associations œuvrant en ce domaine* » et de contribuer « *à la mise en cohérence des différentes données et informations, à l'amélioration de la connaissance des phénomènes de maltraitance* » (Chapitre VI : Protection des mineurs maltraités. (Articles L226-1 à L226-13) - Légifrance, 2004) afin d'améliorer la politique publique de protection de l'enfance. Les données sont donc la matière première de travail de l'ONED. La loi du 5 mars 2007 renforce ce sujet en prévoyant la transmission des données de protection de l'enfance des départements, responsables de la protection de l'enfance suite à la décentralisation de 1983, à l'ONED. Afin de faciliter cette transmission, la loi met en place un nouvel outil à disposition des départements : les ODPE (Observatoires Départementaux de la Protection de l'Enfance). Ces observatoires départementaux deviennent le relais entre les territoires (les départements) et le national (la DREES – DPJJ - l'ONED). Ils permettent de faire une passerelle entre les informations collectées par l'un et l'exploitation de l'autre (LOI n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance - Légifrance, 2007). Le décret du 28 février 2011 accentue l'obligation de transmission de données de la part des départements en les obligeant à passer par des systèmes d'extractions des données. Les départements doivent donc automatiser leur collecte à l'aide de logiciels d'extractions complexes. Certains départements utilisaient, avant le passage de cette loi, des outils maison fabriqués par le service informatique. Cette obligation, de se doter d'un logiciel va profiter aux entreprises privées et à certains de leurs progiciels. Le progiciel est une « *solution informatique émanant d'un concepteur unique, garantissant à l'utilisateur l'unicité d'information au moyen d'une base de données desservant l'ensemble des modules, en y répercutant en temps réel les modifications d'information et, in fine, capable d'assurer la traçabilité des opérations de gestion pour permettre l'audit* » (Nonjon & Marrel, 2015, p. 130). En France, les deux principaux progiciels utilisés en protection de l'enfance sont SOLIS et IODAS (ONPE, 2017, p. 20).

La fonction première de ces logiciels est de la gestion administrative. « *Les « Progiciels de Gestion Intégrés du social » sont donc vendus comme des systèmes uniques de traitement de l'information dont l'organisation, les finalités et les fonctionnalités sont explicitement orientées vers la production de chiffres prescriptifs, le contrôle de gestion et le pilotage par le chiffre* » (Nonjon & Marrel, 2015, p. 136). Ces logiciels ont ainsi comme fonction première l'accompagnement à la gestion de la politique d'aide sociale à l'enfance pour les départements. On peut par exemple citer l'utilisation de ces logiciels pour la paie des assistantes maternelles ou encore l'envoi de courriers administratifs aux familles qui reçoivent une mesure ASE (Aide Sociale à l'Enfance). Une autre de

leurs fonctions est la collecte des données à transmettre dans le cadre des enquêtes nationales. Chaque département doit ainsi remonter tous les ans « *des données agrégées sur les bénéficiaires et les dépenses des prestations d'aide sociale* » (DREES, 2022). Par données agrégées, est entendu le rassemblement de plusieurs données individuelles afin de les traiter comme un ensemble, par exemple, l'ensemble des enfants vivant chez une assistante familiale. Deux enquêtes majeures collectent ces données agrégées pour la protection de l'enfance : l'enquête ES-PE (l'enquête des Etablissements et Services de Protection de l'Enfance) questionne tous les quatre ans les établissements et les services de protection de l'enfance et l'enquête Aide Sociale récupère tous les ans les données départementale de protection de l'enfance. Pour autant, ces données, collectées au sein des enquêtes nationales, sont critiquées. La chercheuse Gaëlle Guibert met en avant que ces informations « *présentent, de fait, un certain nombre de limites : un caractère trop gestionnaire, des unités de compte qui ne sont jamais les enfants ; des données agrégées qui ne permettent pas de suivre un enfant au cours de son parcours...* » (Guibert, 2022, p. 40). Afin de faire face à ces critiques, l'ONED s'est équipée du dispositif OLINPE (Observation Longitudinale, Individuelle et Nationale et Protection de l'Enfance). Ce dispositif, créé par la loi du 5 mars 2007, a pour objectif l'amélioration de la connaissance des caractéristiques des enfants protégés et de leurs parcours. Il a donc la particularité d'être longitudinal et individuel. Ce dispositif cherche donc à collecter les informations d'un enfant tout au long de sa vie afin de pouvoir croiser différentes données et voir si des liens peuvent exister entre ces dernières. En 2012, une nouvelle institution prend la suite de l'ONED : l'ONPE (Observatoire Nationale de la Protection de l'Enfance) Les données d'OLINPE ont permis la réalisation de publications spécifiques de l'ONPE comme par exemple l'étude du parcours d'enfants suivis jusqu'à l'âge de 9 ans (ONPE, 2023) ou encore la publication de deux rapports OLINPE, en 2018 et en 2022. Ce dispositif, inscrit dans la loi en 2007 a été consolidé avec la loi du 14 mars 2016 et la loi du 7 février 2022 le confie à une nouvelle institution : la DREES (ONPE, s. d.). C'est donc désormais la DREES qui gère la collecte des grands chiffres au sujet de la protection de l'enfance. Les départements ont donc l'obligation légale de remonter des données régulièrement dans le cadre d'enquêtes nationales. Cependant, le passage du dispositif OLINPE amène un changement de système qui peut poser problème. Les données qui sont remontées ne doivent plus seulement être agrégées, mais également des informations individuelles, ce qui amène un enjeu de confidentialité (Redor, 2023).

Malgré ces obligations légales de remontées des données dans le cadre d'enquêtes nationales, et l'acquisition de progiciel dans la majorité des départements, plusieurs acteurs mettent en avant qu'il n'existe pas de sources fiables sur la politique de protection de l'enfance. Ainsi, la Cour des comptes affirmait dans son rapport de 2020 : « *Les remontées de données des départements demeurent insuffisantes, en qualité comme en quantité et les systèmes d'information actuels sont*

majoritairement inadaptés pour répondre à cet objectif » (Cour des comptes, 2020, p. 44). Anne Devreese, présidente du Conseil National de la protection de l'Enfance, déclarait quant à elle dans un article du monde en 2024 : « *Nous sommes totalement défaillants sur le pilotage de la politique publique, faute de données nationales récentes qui permettraient de mieux comprendre et d'anticiper les évolutions en cours* » (Vaudano, 2024). Pour expliquer ce défaut de fiabilité des données, des explications sont mises en avant. Cela s'explique d'abord par l'absence de remontée de données dans certains départements et la présence de doublons et d'erreurs dans d'autres départements (Vaudano, 2024). Il est également mentionné le défaut de pertinence des progiciels. Les interfaces étant réalisées par des personnes qui ne connaissent pas le métier, ils ne parviennent pas toujours à anticiper tous les cas de figure possibles (Cour des comptes, 2020). Les outils seraient incomplets, posséderaient des erreurs et seraient mal paramétrés (Vaudano, 2024). Un autre défaut mis en avant concerne les difficultés techniques qui existent. Des bugs informatiques surviennent au sein d'architectures informatiques inabouties et les éditeurs seraient peu joignables et peu intéressés par le développement de ces outils (Nonjon & Marrel, 2015). En effet, il s'agit d'une partie très faible du chiffre d'affaires de l'entreprise (Vaudano, 2024). Finalement, il est mis en avant que ces progiciels sont trop restreint. Il est très compliqué de pouvoir y croiser les données (Capelier & Fougère-Ricaud, 2023). Ce croisement signifie que l'institution traitant les données ait accès à des données d'autres champs et puissent croiser l'ensemble grâce à des identifiants spécifiques. Pourtant, il serait intéressant pour les départements de pouvoir croiser leurs bases de données ASE avec des données de l'insertion ou les données du handicap par exemple. Le passage du dispositif OLINPE à la DREES semble aller dans ce sens. La DREES traite l'ensemble des données concernant le champ des solidarités. L'accès aux données de différents secteurs comme le handicap, les minimas sociaux, le système de soin ou encore la protection de l'enfance lui permet de faire du lien entre ces différents champs. Des tentatives d'appariements des bases de données sont donc en cours.

Face à ces constats, on peut dire que depuis des décennies, les services des politiques publiques construisent des données et des indicateurs, et leur valeur semble faire consensus. Cependant, ces outils peinent à s'imposer dans le domaine de la protection de l'enfance, beaucoup ont le sentiment d'un manque de données mesurables. Comment comprendre malgré la place importante des données dans les discours et les statistiques nationales, cette déception face aux données existantes ? À travers l'exemple d'un département, nous allons explorer les prescriptions, la construction et les usages des données en protection de l'enfance pour comprendre ce qui engendre ce sentiment d'absence de résultats mesurables.

1 De la Protection de l'enfance aux remontées de données : l'étude d'un département

Pour comprendre ce décalage entre la place des données dans les discours et les statistiques ainsi que la déception des acteurs de la protection de l'enfance envers ces données, j'ai étudié le phénomène au sein d'un département. C'est ma place d'alternante au sein d'un département qui a motivé ce choix. De par cette position, c'est à ce niveau que j'ai perçu l'enjeu des données. De plus, ce choix me permet plus aisément d'avoir accès à des ressources. Il s'agira donc dans cette première partie de définir le cadre de mon mémoire et de comprendre le choix du sujet de la construction des données en protection de l'enfance et la construction de ma problématique.

a) Présentation du terrain de recherche

Le département dans lequel j'ai effectué ma recherche possède un territoire de plus de 1 million d'habitants comprenant une partie rurale et une partie urbaine. Il s'agit d'un département riche, où le niveau de vie est parmi les meilleurs de France. Cependant, cela cache des inégalités fortes avec un rapport interdécile qui est également parmi les plus importants du pays (DREES, 2024). La population du territoire est relativement jeune : 20 % a moins de 14 ans avec un pourcentage de mesures ASE plus faible que la moyenne nationale (INSEE, 2024). En 2022, au sein du département 1,2 % des 0-20 ans bénéficiaient d'une mesure ASE alors que la moyenne au niveau national est de 2,3 % (INSEE, 2024).

L'ASE du département fonctionne sur un modèle territorial. Il existe une direction centrale qui porte les projets, les politiques, et gère la gestion des ressources, et des territoires qui mettent en œuvre ces politiques et ces projets auprès des enfants et des familles. Au sein de la direction centrale enfance famille santé, on retrouve 4 directions et 2 pôles. La direction Enfance Jeunesse, la direction santé, la direction des établissements départementaux de protection de l'enfance et la direction prévention ainsi que le pôle prévention et le pôle de pilotage des activités et des projets. Ces directions ont en commun de travailler dans des locaux similaires. Lorsque les agents du territoire parlent de cette direction, il utilise le terme « central ». Je réutiliserai donc cet adjectif de central lorsque je parlerai des cadres qui travaillent dans les locaux aux côtés de la direction générale. Voici un organigramme simplifié de cette direction au mois de mai 2023, période de mon étude (figure 1)

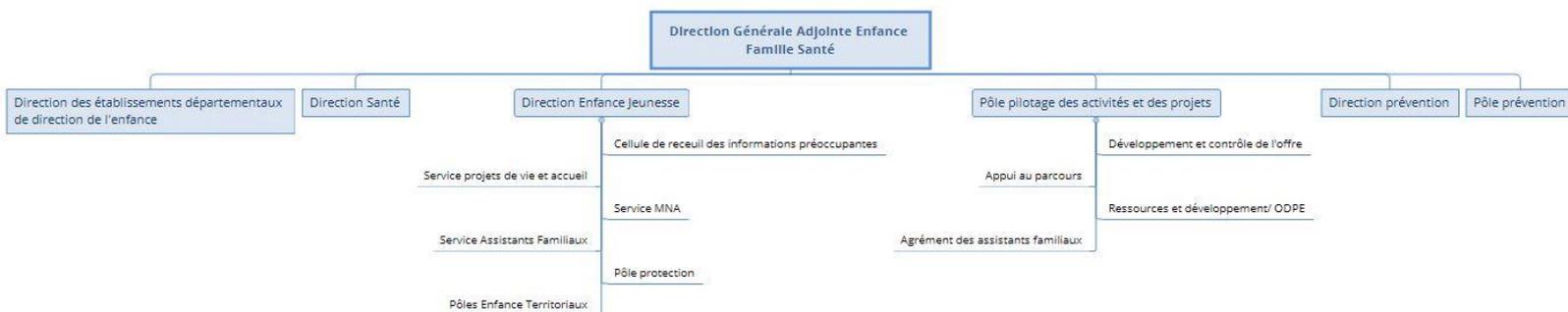


Figure 1 : Organigramme simplifiée de la direction Enfance Famille Santé (le central)

Les territoires, nommés pôles enfances territoriaux (PET) sont sous la Direction Enfance Jeunesse. Ils sont au nombre de 5, et ont donc leurs propres locaux repartis sur le territoire départemental. Ces PET se composent eux-mêmes d'une direction en charge des différentes personnes travaillant dans ces instances, les personnes au contact des enfants : infirmier.e, référent.e ASE, éducateur.rices, chargé.es d'évaluation et les personnes soutiens à ces missions : assistant.e administratif.ve, chargé.e administratif.ve. Voici un organigramme simplifié centré sur un PET, à la date de mai 2023 (figure 2).



Figure 2 : Organigramme simplifié Pôles Enfance Territoriaux (les territoires)

Ces organigrammes cherchent à montrer la hiérarchie existante au sein du département. Cependant, il est important de noter que le département est une institution instable. Ces schémas sont souvent amenés à bouger. En un an, j'ai eu en lecture plus de 5 organigrammes différents. Les places évoluent donc constamment et leurs évolutions n'est pas claire pour l'ensemble des acteurs. À titre d'exemple, j'ai eu un échange le 5 septembre 2024 avec une assistante administrative qui m'expliquait que les organigrammes de leurs PET concernant l'organisation en vigueur depuis juillet 2024 n'étaient toujours pas disponibles. Sur la même notion de flou, le schéma départemental de protection de l'enfance est arrivé à expiration dans le département en 2022 et n'a pas été remis à jour. Je n'ai donc pas lecture, malgré mes demandes auprès de la direction du nombre d'agents ainsi que de la catégorie de fonction publique de ces agents qui auraient pu venir enrichir ce

mémoire. L'ensemble de ces éléments montrent un flou institutionnel que j'analyse peu dans cet écrit. Il serait intéressant de mettre en place un travail qui vient questionner de l'impact de l'instabilité institutionnelle sur la construction des données de protection de l'enfance. J'ai pour ma part choisi de me concentrer sur l'impact des différents acteurs sur la construction des données.

La politique de protection de l'enfance du département est stable depuis une dizaine d'années, ce qui s'explique par la continuité politique des élus. Un cadre de direction ASE m'a présenté le sujet comme étant un sujet "*cher*" au directeur général des services, et donc très suivi dans le département. La politique actuelle est tournée vers la recherche de nouveaux types d'accueils qui se distingueraient des accueils collectifs classiques. Cela se traduit par exemple par le développement des tiers dignes de confiance, la création de l'accueil bénévole, la mise en place de mentorat, mais également le développement de structures novatrices comme une maison qui accueille et accompagne les jeunes qui se lancent dans de grandes études après le baccalauréat.

À côté de cet intérêt pour le secteur de la protection de l'enfance, il est pertinent de s'intéresser à la place des données dans le département. La question des données est un sujet pris en compte depuis de nombreuses années. Par donnée, on entend ici les données administratives mentionnées plus tôt. Ces données sont enregistrées dans le département à des fins gestionnaires depuis la mise en place de logiciels de pilotage dans les années 2000. Au départ, ces logiciels étaient "maison" car créés par la DSI (Direction des Systèmes Informatiques). Dans les années 2010, le département s'est doté d'outils extérieurs d'exploitation et d'un service de statisticiens. C'est à ce moment qu'a eu lieu une informatisation lourde des services de protection de l'enfance avec l'arrivée du logiciel SOLIS. Les données étaient jusqu'alors collectées sous format papier au sein des dossiers des enfants. On retrouve entre autres dans ce dossier le prénom, le nom de l'enfant, mais également sa mesure d'accompagnement, la date de début de la mesure, le contact des responsables légaux, le responsable de la mesure... Ce sont ces données, individuelles à l'origine, qui sont regroupées et agrégées afin de servir à la production de statistiques. Pour autant, bien que ces sources existent, leur utilisation est questionnée. L'utilisation qu'en font les acteurs de terrain, les cadres, mais également les personnes en poste de direction est interrogée. Ainsi, un cadre de direction ASE évoquait le fait que le directeur général des services suivait davantage son intuition que les données chiffrées pour les prises de décisions. L'utilisation des données est tout de même perçue dans certains cas. C'est le cas au sein de l'ODPE, dispositif obligatoire depuis la loi de 2007. Ce dernier, institué dans le département en 2018, cherche à intégrer ces données aux pratiques en les analysant et les présentant aux partenaires.

En septembre 2023, j'ai commencé une alternance auprès d'une chargée de mission de cet ODPE. Ma mission constituait à aider la mise en place d'une assemblée d'enfants et de jeunes pour

la protection de l'enfance. Des jeunes accompagnés ou non au titre de l'ASE, de 7 à 21 ans, se réunissent pour discuter de ce qu'ils aimeraient voir changer pour améliorer leur protection. J'aurai pu écrire un mémoire sur la question de la participation, car il s'agissait du sujet premier de ma mission, mais j'avais peur d'être trop proche du sujet pour prendre du recul. Étant rattachée à la personne dont la mission est le développement des ressources pour l'ODPE, j'ai assisté à la construction d'un comité de l'ODPE. Il s'agit d'une journée où différents acteurs de protection de l'enfance sont réunis en plénière afin de permettre le transfert de connaissances et le partage des données départementales de la protection de l'enfance sur l'année passée. J'ai ainsi perçu la difficulté de ma responsable pour collecter les données dans les outils et venir les analyser avec ses collègues. Par la suite, j'ai participé à des réunions traitant de la question des données en interne et en externe. En interne, il s'agissait de réunions concernant la refonte des indicateurs de protection de l'enfance au sein de SOLIS, le logiciel de collecte de données du département. En externe, il s'agissait d'échanges autour de la question de la remontée de données nationales avec des acteurs comme la DREES, l'ONPE ou d'autres ODPE. De plus, lors de ma mission principale, j'ai également eu à me confronter à la recherche des données de lieu de placement concernant les participants. J'ai utilisé le logiciel SOLIS afin de rechercher des informations individuelles sur des potentiels participants au projet. Je pouvais à partir d'un nom et d'un prénom d'un enfant accompagné au titre de l'ASE trouver son adresse pour tenter de le joindre. Or, j'ai vite constaté que ces données n'étaient pas forcément à jour. Afin d'être sûre d'avoir des données justes, il fallait appeler le responsable de la mesure (indiqué sur SOLIS) qui me donnait ensuite le nom et le numéro du coordinateur. Une fois celui-ci contacté, il me donnait le nom de l'éducateur ou de l'établissement qui accompagnait le jeune que je devais alors contacter pour pouvoir transmettre un message au potentiel participant. Cette difficulté, à trouver un moyen de contacter les jeunes m'a rapidement fait me questionner sur l'utilité de SOLIS. À quoi bon rentrer des données si elles ne peuvent pas être exploitées par la suite ? L'observation de ces différents échanges ainsi que le constat de l'importance du sujet pour tous les acteurs du département m'a amenée à m'intéresser plus spécifiquement à cet enjeu de la construction des données. J'ai ainsi compris que cet enjeu était bien plus vaste qu'un problème pour ma mission et qu'il concernait l'ensemble des acteurs travaillant pour la protection de l'enfance au niveau du central.

b) L'enjeu des données en protection de l'enfance : un intérêt partagé

J'ai réalisé que la question de la production des données concernait l'ensemble de mes collègues. Ma responsable, comme évoquée précédemment, a du mal à récupérer des données chiffrées annuelles lors de l'organisation de la rencontre de l'ODPE. Un autre constat chiffré concerne une de mes collègues, cadre ASE. Elle voulait contacter 1442 jeunes de plus de 16 ans par courrier grâce aux adresses rentrées sur SOLIS. Elle n'a pu trouver que 1087 adresses. Un quart des

lieux de résidence des jeunes suivis par l'ASE n'étaient donc pas connus. Et parmi les 1087 courriers envoyés, 59 sont revenus suite à un défaut d'adresse. Au total, ce sont donc 28 % des jeunes de plus de 16 ans dont l'adresse n'était pas connue ou erronée. Cette défaillance de fiabilité des données dans les logiciels est perçue et évoquée par les acteurs de protection du central en réunion, mais également lors des pauses. Ainsi, lors d'un repas, la question des données a été évoquée concernant le retard de rentrée des mesures des AEMO (Aide Éducative Milieu Ouvert). Ce problème s'expliquant selon un cadre ASE par des défauts de rentrée des données dans le logiciel par les assistantes administratives.

L'enjeu étant connu, des travaux sont engagés sur le sujet. Des groupes de professionnels discutent des indicateurs pour se mettre d'accord sur des définitions communes. Par exemple, la refonte des indicateurs des informations préoccupantes est en cours. Des points avec les personnes ayant en main l'outil informatique sont aussi mis en place, des formations pour les agents rentrant les données sont en train d'être repensées... Pour autant, les données ne sont actuellement pas fiables ce qui peut créer des tensions. Ainsi, lors d'une réunion entre la direction centrale et les directions des territoires, l'enjeu de la collecte des données concernant la situation des enfants présentant un handicap a été évoqué. Une cadre ASE souhaitant développer des solutions pour répondre aux besoins des enfants en situation de handicap expliquait qu'elle avait besoin de connaître les situations de chacun des enfants qui rencontraient des difficultés pour faire des demandes de financement à l'Agence Régionale de la Santé (ARS). Elle expliquait aux cadres de direction de l'ASE des territoires présents qu'elle allait leur envoyer un tableau Excel qu'il faudrait qu'ils remplissent pour qu'elle ait ces informations sur les enfants concernés. Cette demande a amené des protestations de la part des cadres de direction ASE présents, dont l'un d'entre eux s'est exclamé «*On passe un temps fou à remplir SOLIS*». Cependant, face à ces protestations, un autre cadre de direction a pris la parole s'exclamant «*Alors c'est un sujet brûlant. À ta place, je ferai un pas en arrière* ». Cet échange montre la tension qui entoure la production des données.

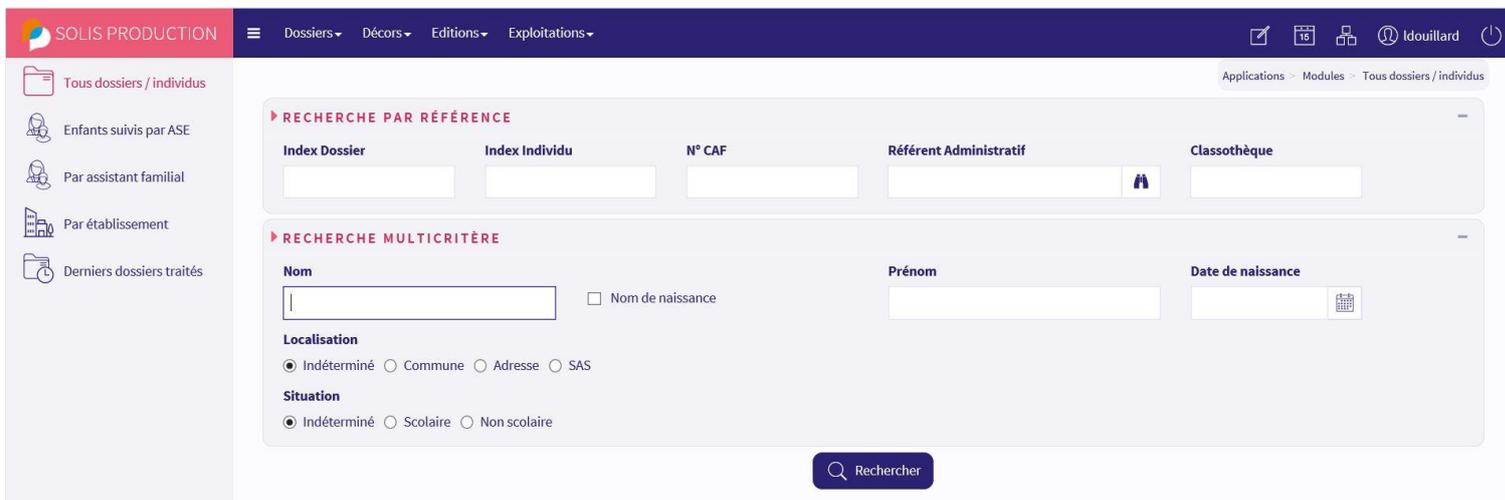
Pourtant, malgré ces différents, l'ensemble des acteurs est unanime : l'enjeu de la construction des données est un sujet important. Au cours de mon année d'alternance, j'ai été étonnée de constater l'intérêt de l'ensemble des acteurs que je rencontrais sur ce sujet des données. Le thème vient facilement dans les discussions formelles et informelles. Comme mentionné précédemment, différents groupes de travail ont été constitués pour traiter de cet enjeu des données : un groupe travaillant sur la définition des indicateurs pour les informations préoccupantes, un groupe travaillant sur la prise en main de SOLIS par les assistantes administratives, un groupe qui cherche à développer le caractère qualitatif de ces indicateurs... Et cette préoccupation se retrouve également dans les temps informels. Ainsi, lors de repas ou d'échanges entre deux réunions, on parlait souvent de chiffres et de comment faire pour améliorer leurs fiabilités. Lorsque j'évoquais

le sujet de mon mémoire, ce dernier suscitait tout le temps un grand intérêt. Les personnes voulaient me dire ce qu'elles en pensaient ou me demandaient si les résultats de mon travail seraient accessibles. Une personne prenant un poste de cadre ASE s'est alors exclamée « *Oh vaste sujet* » quand je lui ai parlé de mon sujet de mémoire. Et elle n'a pas pu s'empêcher de me donner son avis en expliquant que selon elle les enjeux du sujet sont liés à la question de RGPD (Règlement Général pour la Protection des Données) et du caractère secret des données.

Or, si ce sentiment d'absence de données fiables existe, des données sont pourtant bien produites en protection de l'enfance. Et cela en interne comme en externe.

c) Les diverses sources de données produites en PE

Au niveau du département, tout d'abord, des données sont accessibles. Les données individuelles des enfants accompagnées sont rentrées sur SOLIS et au sein de tableaux Excel. Dans SOLIS, on peut ainsi retrouver les informations individuelles d'un jeune à partir de son nom, son prénom, son index de dossier, sa date de naissance (voir figure 3)



The screenshot displays the 'SOLIS PRODUCTION' software interface. On the left, a sidebar lists navigation options: 'Tous dossiers / individus', 'Enfants suivis par ASE', 'Par assistant familial', 'Par établissement', and 'Derniers dossiers traités'. The main area features two search sections: 'RECHERCHE PAR RÉFÉRENCE' with fields for 'Index Dossier', 'Index Individu', 'N° CAF', 'Réfèrent Administratif', and 'Classothèque'; and 'RECHERCHE MULTICRITÈRE' with fields for 'Nom', 'Prénom', 'Date de naissance', and a checkbox for 'Nom de naissance'. Below these are radio button options for 'Localisation' (Indéterminé, Commune, Adresse, SAS) and 'Situation' (Indéterminé, Scolaire, Non scolaire). A 'Rechercher' button is at the bottom.

Figure 3 : Page accueil des dossiers ASE - SOLIS

Avec ces dossiers, il est possible d'accéder à différentes informations sur l'individu recherché : âge, référent ASE, nom des parents, fratrie, lieu de placement, autorité parentale, nature de l'information préoccupante... Ces éléments sont regroupés au sein de différentes catégories intégrées au logiciel. Voici un aperçu des onglets de rentrée SOLIS (figure 4).

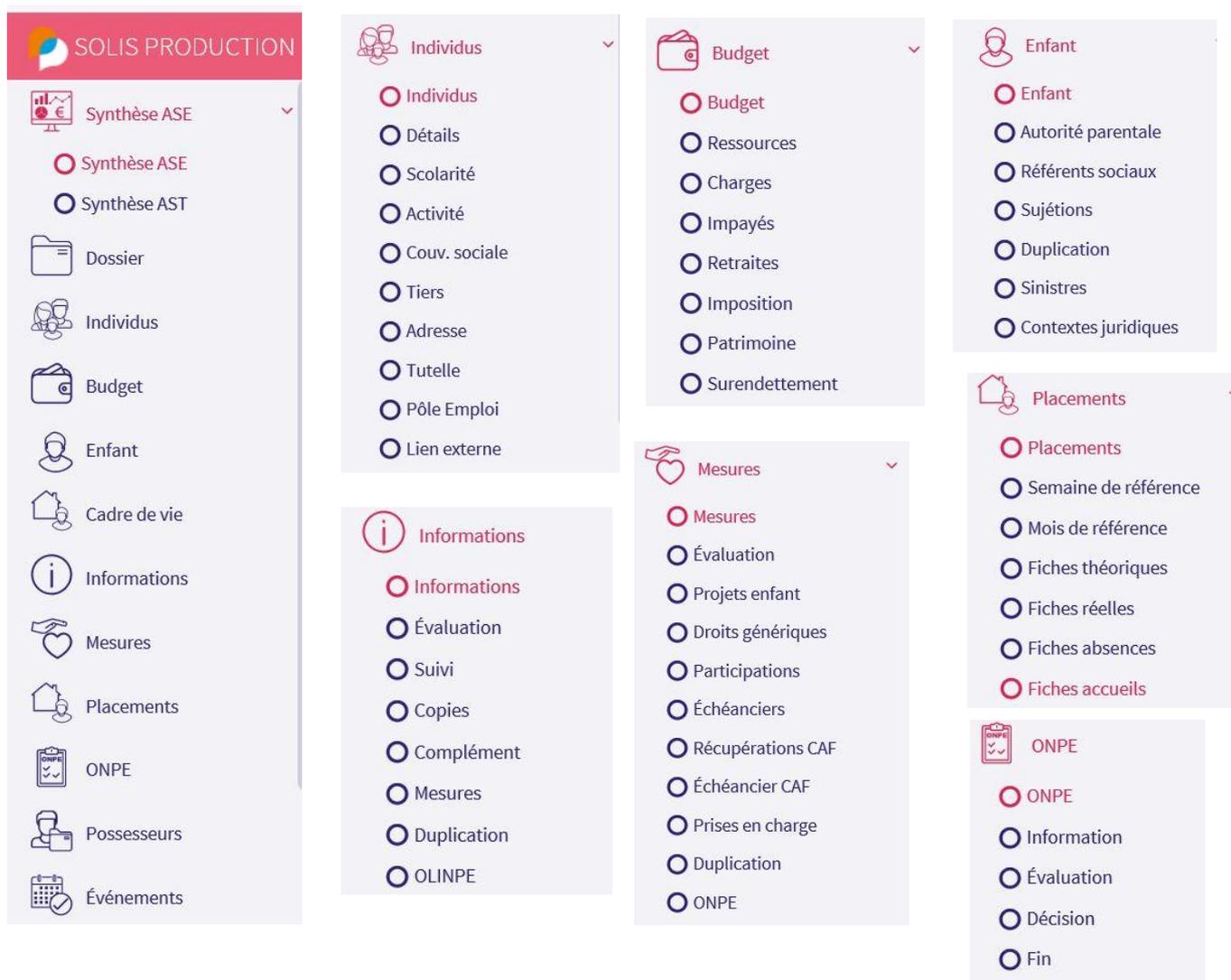


Figure 4 : Différents onglets de données SOLIS

Cependant, si de nombreux onglets existent, car ils ont été pensés par l'éditeur du logiciel SOLIS, tous ne sont pas utilisés. Ainsi, par exemple, aucune donnée n'est rentrée et est donc accessible à l'onglet ONPE.

Si les données individuelles sont accessibles via SOLIS, elles peuvent également être recherchées via le logiciel BO (Business Object). Ce logiciel est utilisé au sein du département pour sortir des listes de données individuelles selon des critères spécifiques. Il est par exemple possible de sortir les noms, prénoms, âges et lieux de résidence de l'ensemble des enfants placés chez des assistantes familiales en 2023. Finalement, des données agrégées sont également accessibles via un logiciel qui s'appelle Decyd. Ce logiciel, lié au système d'information SOLIS présente sous format graphique les principaux indicateurs de suivi de protection de l'enfance : le nombre d'enfants protégés, le nombre d'enfants placés, la durée moyenne d'un parcours, le coût moyen d'un parcours en protection de l'enfance, le nombre d'informations préoccupantes, la répartition des informations préoccupantes... Voici un aperçu regroupant la synthèse des données du nombre

d'informations préoccupantes et d'enfants protégés sur l'année 2023 (figure 5). Par soucis de visibilité, l'écran classique d'affichage du logiciel a ici été découpé en deux images.



Figure 5 : Affichage page d'accueil du logiciel Decy'd

Ce qui est mis derrière les indicateurs est expliqué par des « fiches indicateurs » réalisées par les statisticiens du département. Voici un exemple à la figure 6.

Nombre d'enfants protégés (hors aides financières) à date	
Présentation de l'indicateur	
Thème :	Population protégée
Définition :	L'ensemble des décisions de protection de l'enfance hors aides financières, y compris MNA
Objectif:	<ul style="list-style-type: none"> • Mesurer l'impact de notre politique de prévention. • Identifier les besoins pour adapter l'offre d'accompagnement et d'accueil pour la prise en charge de ces personnes. • Connaître le nombre d'enfants protégés. • Identifier le taux de couverture du nb de personnes protégées dans les Yvelines et par rapport à l'IDF. • Identifier les évolutions des enfants protégés sur les 2 dernières années. • Identifier le nb d'enfants protégés.
Modalités d'interprétation :	<ul style="list-style-type: none"> • Visualiser la répartition Ile de France/Yvelines lot2 cf doc ONPE. • Comparer l'évolution des enfants protégés sur les 2 dernières années.
Type d'indicateur :	Indicateur comparatif
Tendance cible :	Baisse
Biais et limites :	Cet indicateur ne prend pas en compte le nombre d'enfants protégés pour l'année en cours
Calcul de l'indicateur	
Principe de calcul :	Nombre d'enfants bénéficiant d'une mesure de protection (hors aides financières) en date du 31/12 de chaque année
Formule de calcul :	$\sum(\text{Nombre d'enfants})$
Unité de mesure :	Nombre et %
Production de l'indicateur	
Service ou entité disposant des données source :	Pôle enfance jeunesse
Service ou entité chargé du recueil des données source :	Pôle enfance jeunesse
Service responsable du calcul :	Atelier de la donnée
Système d'information où sont logées les données source	SOLIS (Business Objects)
Emplacement des données source au sein du SI (Champ dédié et/ou nom de la variable)	Univers BogASE Champ : Numero enfant
Périodicité :	Quotidienne
Filtre :	Pas de filtre (comptage de tous les enfants)

Figure 6 : Fiche indicateur nombre d'enfants protégés

À côté de l'outil de SOLIS et des logiciels qui en découlent (BO et Decyd), les tableaux Excel sont également utilisés. Spécifiques à chaque territoire, ces tableaux permettent également un suivi des informations individuelles de gestion des enfants accompagnés comme les données d'identité, la date de réception de la mesure ou la date d'évaluation de la situation.

L'ensemble de ces outils permet l'analyse des grandes tendances des données par l'ODPE depuis 2021. L'ODPE se réunit une fois par an et pendant une journée les chiffres clé et les réflexions en cours sont présentés aux partenaires et aux collaborateurs. En octobre 2023, s'est ainsi tenue une séance au cours de laquelle ont été discutés les chiffres clé de la protection de l'enfance (population, typologie des ménages, nombre d'informations préoccupantes, pourvoyeurs de ces informations, jour de transmission des IP, nature du danger, évolution du nombre de jeunes

protégés, âge des jeunes accompagnés, évolution du nombre de pupilles, type de protection et d'accueil, coût par type d'accueil...). Cette journée est également l'occasion d'aborder les enjeux de la politique actuelle du département à savoir adapter l'offre vers un modèle plus familial comme les maisons d'enfants ou les tiers digne de confiance. À toutes ces données s'ajoute également des publications et des recherches spontanées. J'ai ainsi trouvé un article qui s'intéressait aux déplacements des enfants accompagnés par la protection de l'enfance. Or, si le département construit ses propres données, il participe également à la construction de données nationales en faisant remonter les données de son territoire.

Les données nationales les plus connues se retrouvent dans les enquêtes bénéficiaires ASE et ES-PE. L'enquête bénéficiaires ASE est publiée tous les ans depuis 1996 en décembre par la DREES à partir des informations transmises par les départements. On y retrouve des données agrégées à caractère gestionnaire concernant l'Aide Sociale à l'Enfance à savoir : quel type de mesure connaissent les enfants, quel établissement, les accueils, quelle est leur tranche d'âge ... (DREES, 2020b). Or, le département étudié transmet beaucoup de données : pour 2022, seulement 7 champs sont indiqués comme non-disponibles sur les 1024 demandés par l'enquête aide sociale (DREES, 2020b). L'enquête ES (Etablissements et services) est réalisée depuis 1982 tous les deux ans jusqu'en 1997. Il s'agit de se renseigner sur les établissements et services pour personnes en difficulté sociale et porteuses de handicaps (DREES, 2020a). En 2016, cette enquête a été divisée en deux avec notamment l'enquête ES-PE qui concerne les établissements et services de la protection de l'enfance. Elle est réalisée tous les 4 ans. Elle met également en avant des données à caractère gestionnaire comme la capacité, l'effectif et l'occupation des établissements ou encore la répartition du personnel, la durée de séjour moyenne d'un enfant, le prix moyen d'une journée (DREES, 2020a) ... Ces deux enquêtes analysent donc le service de l'aide sociale à l'enfance. Des critiques ont mis en avant que ces données ne s'intéressaient pas assez aux individus. Un autre dispositif a donc été créé avec la loi de 2007 : OLINPE, pour Observation longitudinale, individuelle et nationale en protection de l'enfance. Ce dispositif, présenté rapidement en introduction, a pour objectif la collecte longitudinale de données individuelles et anonymes concernant la protection de l'enfance au niveau national, afin d'évaluer les politiques nationales et de coordonner et piloter les politiques départementales. Pour autant, les données brutes ne sont pas accessibles au grand public, seuls l'ONPE et maintenant la DREES y ont accès. Des publications se basant sur ces données ont tout de même été réalisées par l'ONPE et sont accessibles. Le dispositif OLINPE a été transféré à la DRESS (Direction de la Recherche, des Études de l'Évaluation et des Statistiques) par la loi du 7 février 2022. La raison de ce transfert n'a pas été clairement explicitée, mais l'enjeu de fiabilisation des données semble être une des clés de lecture de ce changement. La DRESS, au sein de laquelle travaille de nombreux statisticiens, est davantage spécialisée sur la question de la collecte de

données. L'ONPE, regroupant majoritairement des chercheurs, est lui plus spécialisé sur la protection de l'enfance. Ainsi, depuis 2023, la DREES organise des groupes de travail avec les départements pour fiabiliser les données.

Face à ce consensus sur l'utilité des données chiffrées pour piloter le dispositif de protection de l'enfance, comment comprendre ce sentiment d'impossibilité d'accès à des données fiables ? Pour répondre à cette question, nous proposons d'examiner la chaîne de construction de ces données d'observation. Qui est engagé sur cette chaîne et à quel niveau ? Cela permettra d'analyser comment les rôles et les difficultés rencontrées par les différents acteurs peuvent amener une forme de frustration. Ce travail viendra ainsi interroger le sens et l'utilité attribués à cette collecte de données par les acteurs qui les construisent en s'appuyant sur les apports et limites de la division du travail.

d) Présentation de la méthode d'enquête

Ma place d'alternante m'a permis de commencer à appréhender cet enjeu de construction de données. J'ai d'abord constaté que le sujet revenait souvent lors des réunions qui n'étaient pourtant pas forcément dédiées au sujet, comme j'ai pu le mentionner dans de précédents exemples. Puis j'ai constaté que des réunions étaient dédiées à cet enjeu. Parmi ces réunions, certaines impliquaient des acteurs nationaux comme la présentation de la reprise d'OLINPE par la DREES. D'autres réunions étaient exclusivement en interne comme le travail de réflexion autour d'une simplification des indicateurs SOLIS pour les informations préoccupantes. Puis, j'ai eu accès aux outils de traitement de la donnée au niveau du département (accès SOLIS, accès Decyd), qui me permettaient d'accéder aux données administratives individuelles construites (SOLIS) et aux données agrégées provenant de la source SOLIS (Decyd).

Bien que ma mission d'alternante ne soit pas directement liée à l'enjeu des données, j'avais un accès partiel à ces informations. Face à cet accès limité, j'ai pris l'initiative de créer mon propre matériel d'étude en menant des entretiens avec des acteurs-rices impliqués dans la gestion des données. Au vu de l'étendue du sujet, j'ai choisi de me concentrer sur les acteurs-rices qui participent à la construction des données. J'avais identifié SOLIS comme outil incontournable dans ce processus. En observant une réunion, j'ai compris que les chargées administratives étaient les premières à remplir SOLIS. Ma compréhension de la chaîne de création des données étant encore floue, j'ai choisi de commencer à interroger ces chargées administratives. Au fil des entretiens, j'ai découvert d'autres acteurs impliqués dans ce processus complexe. J'ai donc opté pour une approche globale, cherchant à représenter l'ensemble des missions liées à la construction des données, plutôt que de me concentrer sur une partie spécifique de cette chaîne. Par ailleurs, j'ai décidé de focaliser mon étude sur la construction des données au niveau départemental. Bien que

ce sujet ait également des implications nationales comme je l'évoquais dans l'introduction, j'ai jugé qu'il était plus pertinent, compte tenu de ma position d'alternante et du temps limité dont je disposais, de m'en tenir à l'échelle locale. Ce choix m'a notamment facilité l'accès aux personnes à interroger.

J'ai réalisé 14 entretiens, dont 2 en lignes. Parmi ces entretiens, 3 ont été réalisés avec deux personnes. Ces entretiens doubles ont été programmé comme cela pour 2 d'entre eux, et un entretien double a été provoqué au cours d'un entretien. La personne ne pouvant pas répondre à une de mes questions, elle est allée chercher une de ses collègues pour qu'elle puisse me répondre. Nous avons donc fini l'échange à 3. Ces interviews m'ont permis d'échanger au total avec 17 personnes. Au sein de la direction centrale, j'ai réalisé des entretiens avec deux personnes de la direction de la protection de l'enfance, une assistante administrative, deux cadres chargés de mission de protection de l'enfance, une chargée de mission au sein de l'ODPE, deux personnes en fonction support aux outils informatiques et un statisticien. Les deux personnes en fonction support aux outils informatique étaient une responsable application utilisateur et une chargée de projet cellules systèmes informatiques. La responsable application utilisateurs est reliée à la Direction du service informatique alors que la chargée de projet cellule systèmes informatiques est rattachée à la direction enfance famille santé. Au sein des territoires, j'ai interviewé deux assistantes administratives en charge de la protection de l'enfance, deux chargées administratives en charge des informations préoccupantes, une chargée administrative en charge de la protection de l'enfance et une responsable de service de territoire. Et finalement, j'ai réussi à avoir un échange sur le sujet avec deux cheffes de services d'une association habilitée ASE.

La littérature sur le sujet de la construction des données en protection de l'enfance étant peu étayée, les grilles d'entretiens ont été construites lors d'échanges avec ma responsable de mémoire. Les objectifs de ces entretiens étaient multiples. Ils permettaient tout d'abord de comprendre le parcours de la personne : quelles formations elle a effectuées, quels postes elle a exercé, qu'est ce qui l'a amené à travailler à ce poste... Dans un deuxième temps, ces échanges amenaient à évoquer les missions actuelles : le ressenti envers ces missions, leur position dans l'organigramme... Finalement, le dernier point abordé était l'enjeu de la construction des données. Cela permettait d'interroger leur place dans cette construction et la perception qu'ils ont de leur place et de celle des autres. Mais l'objectif était également de comprendre l'utilisation qu'ils font des données et l'utilisation qu'ils perçoivent des autres acteurs traitant les données. La trame plus étayée de l'entretien se trouve en annexe 1. De plus, afin de faciliter la lecture de ce mémoire, vous trouverez en annexe 2 un organigramme situant les personnes interrogées au sein de l'organigramme du département (sans les deux personnes interrogées en secteur associatif) ainsi qu'un tableau décrivant les missions de l'ensemble des acteurs interrogés.

Dans un souci d'anonymat, bien que 3 acteurs interrogés aient été des hommes, le féminin sera utilisé pour décrire l'ensemble des personnes interviewées, à l'exception du statisticien. Ce choix a été fait, car hormis chez les statisticiens où presque tous les agents sont des hommes, au sein des autres fonctions la majorité des agents sont des femmes. Ce choix est fait dans un souci de préserver l'anonymat des personnes interrogées, gommer volontairement le sexe des interviewés n'impactant pas mon mémoire qui ne cherche pas à interroger la question des rapports de genre au sein du travail. De la même manière, les observations que j'amènerais seront genrées au féminin pour la même raison. De plus, afin de préserver l'anonymat des personnes, les fonctions évoquées précédemment seront regroupés dans différentes appellations. Je nommerai cadre de direction ASE, les personnes de la direction centrale et des territoires de la protection de l'enfance. L'assistante de direction sera évoquée comme cadre administrative. Les chargés de mission protection de l'enfance ainsi que la personne chargée de mission au sein de l'ODPE seront nommés cadre ASE. La responsable application, la personne chargée de projet cellule système informatiques seront désignées comme des cadre d'appui attachés à la production des données. Les assistantes administratives ainsi que les chargées administratives seront évoquées comme du personnel administratif, les cheffes de services d'association habilités seront regroupées sous le terme de cadre associatif habilité ASE.

L'ensemble de ces entretiens, bien qu'étant réalisés avec des acteurs dont les missions sont très différentes, m'ont permis de mettre en lumière deux grands enjeux que recouvrent cette construction des données : la complexité de la place des acteurs dans cette chaîne de construction et les différences de compréhension de l'utilisation des données. Ces deux points seront analysés dans les deux parties suivantes avant de finir par une mise en avant des leviers potentiels qui sont ressortis pour fiabiliser davantage la donnée et ainsi améliorer la satisfaction à son égard.

2 Les acteurs qui construisent les données dans le département

Le flou existant autour du schéma de construction des données dans le département m'a amené dans un premier temps à chercher à comprendre les différentes étapes de ce processus au fur et à mesure de mes entretiens. Les échanges avec les acteurs m'ont permis de réaliser que la construction de ces données constituait un processus avec une forte division des tâches entre les acteurs. Cette division des tâches amène un schéma complexe qui n'est pas compris de la même façon par tous.

a) La construction des données une division complexe des tâches

C'est parce que le département a en charge la mission de protection de l'enfance qu'il récolte des données individuelles sur son activité de protection auprès des enfants. Ces informations sont ensuite agrégées. Les données individuelles sont rassemblées, combinées et travaillées pour obtenir des éléments plus larges (Becker, 2020). Comme mentionné précédemment, la construction de données agrégées est donc le passage d'une information individuelle à la construction d'une information plus complexe regroupant un ensemble de données individuelles. C'est le processus de construction de cette nouvelle information qui m'intéresse. Pour ce faire, il me semble intéressant d'analyser les différentes étapes de la construction des données à travers le modèle de la chaîne de l'information de Shannon et Weaver. Ce modèle, développé dans les années 1950, est « *un modèle simple mais résumant bien les principes de la communication* » qui « *met en lumière les éléments qui peuvent dégrader la transmission d'information* » (Benoit-Moreau et al., 2011, p. 22). Il met en avant qu'il existe 5 grandes étapes de traitement de la donnée : la collecte, la saisie, le stockage, la transformation et la diffusion. Il me semble pertinent de reprendre ce modèle en ajoutant un élément qui est également ressorti lors de mes entretiens : l'élaboration de la demande. Shannon et Weaver avancent également l'existence d'interférences venant perturber cette chaîne de traitement des données. Cette pollution de la chaîne de communication sera évoquée dans un second temps.

i) L'élaboration de la demande – penser la demande : le national, la direction départementale et la direction territoriale

La collecte de données est une construction sociale de l'homme (Martin, 2020). De la même manière que cette collecte a été construite dans la société, elle a également été construite au sein du département à travers des demandes. Trois niveaux d'élaboration de la demande doivent être distingués : la demande nationale, la demande de la direction centrale du département et la demande des directions des territoires.

La demande nationale est surtout portée par une cadre ASE. Elle vient remettre en avant la nécessité de collecter les indicateurs attendus par la DREES et l'ONPE. Cette demande est perçue par l'ensemble des acteurs, mais elle n'est pas comprise. Par « pas comprise », il est entendu que les acteurs ne saisissent pas ce que sont ces institutions, en quoi elles se différencient et quel est leur rôle. Ainsi, une interviewée travaillant comme personnel administratif me parle de ce qu'elle a appris en participant à des réunions du central et mélange l'institution de l'ONPE et le dispositif OLINPE.

- *« Mme A : Même quand j'ai été aux réunions, tu sais que je t'ai dit là avec une responsable de territoire, tout ça sur Solis et tout. Ça c'est pareil, j'ai appris des trucs parce que du coup, j'y étais moi en tant qu'AA (Assistante Administrative) en disant est-ce que vous faites ça, est-ce que vous faites ça... Bah non ça ne le remplit pas oui, mais là ça serait intéressant quand même de le remplir par rapport à l'ONPE maintenant ça s'appelle OLINPE.*
- *Mme B : Ah, ça a changé de nom ?*
- *Mme A : Enfin voilà, pas dans Solis, mais dans leur truc quoi. Tu vois et là, je dis bah non, on ne fait pas comme ça nous. Faut faire comme ça, bah moi, je vais le dire à mes collègues.*
- *Q : Et on vous parle de l'ONPE et d'Olympe, on vous explique ?*
- *Mme A : Non, moi, j'ai connu ça parce que j'ai été à cette réunion là ... »*
- *Mme A : Personnel administratif : 48 ans – occupe sa fonction depuis 11 ans*
- *Mme B : Personnel administratif : 57 ans – occupe sa fonction depuis environ 30 ans »*

Si cette élaboration de demandes de données au niveau national n'est pas claire, l'élaboration de la demande au sein du département l'est davantage. Ce sont les directions centrales et de territoires qui construisent les demandes des tableaux Excel comme l'explique cette cadre ASE.

- *« Alors du coup, la construction, on a un tableau de bord, on avait travaillé sur un tableau de bord et qui est renseigné au fil de l'eau. En fait, du coup, déjà, c'est l'entrée de toutes les mesures, de toutes les informations et les alertes qui nous arrivent. Et après, au fur et à mesure des demandes qui nous sont faites, on rajoute des indicateurs en fait. Donc il y a des indicateurs qu'on a retirés parce qu'à un moment donné, c'était des usines à gaz, des tableaux, parce qu'il y avait énormément d'indicateurs qui étaient rentrés. C'est vrai que quand je suis arrivée, j'ai un petit peu fait le ménage de là-dedans, en disant que tout ça, il n'y a pas besoin. [...] Et donc ça se construit au fur et à mesure. Le tableau, je le construis avec... Avec les chargées administratives en fonction de ce dont moi, j'ai besoin aussi pour mon rapport d'activité, pour faire remonter et piloter mon activité, et également les indicateurs qui me sont demandés par la direction, en lien aussi avec les indicateurs nationaux. Parce qu'on se réfère aussi à ça.*
- *Q : Et quand vous dites qu'ils sont demandés par la direction, c'est par quelle direction ?*

- *Enfance, c'est la Direction Générale Adjointe Enfance Famille Santé.»*

Si le besoin peut être clairement exprimé comme c'est le cas dans les exemples précédents, ce dernier ne l'est pas toujours dans les bons délais. Les demandes de la direction peuvent porter sur des indicateurs non-existants ou non remplis. Afin d'éviter ces cas de figure, certains acteurs supposent l'utilisation qui sera faite de la donnée par les trois acteurs évoqués précédemment : le national, la direction centrale et les directions de territoire. Ainsi, lors d'une réunion de refonte des indicateurs SOLIS concernant l'information préoccupante, des cadres ASE échangeaient sur la pertinence des indicateurs à laisser et de ceux à supprimer. Ils questionnaient alors sur les besoins du national et des différentes directions en termes de données afin de savoir lesquelles supprimer et lesquelles garder. Or, si la demande est supposée lors de la construction des requêtes d'indicateurs pour l'outil SOLIS, elle est aussi supposée par les personnes administratives qui construisent eux-mêmes des tableaux de requête des données. Une de ces personnes expliquait essayer d'anticiper dans son tableau de bord les indicateurs qui pourraient être demandés par la direction.

Ainsi, l'élaboration de la demande se réalise dans l'ensemble des cas à des niveaux éloignés du terrain et du quotidien des enfants. Il est également intéressant de constater que la demande qui est davantage perçue par les acteurs interrogés lors des entretiens est la demande départementale. La construction technique de cette demande au sein des outils est pensée par les missions d'appui informatique.

ii) Le stockage - ceux qui mettent en place les outils : les services supports informatiques et les agents des territoires

Ces demandes une fois exprimées amènent une rentrée informatique des données individuelles. Deux outils de saisies des données sont utilisés au sein du département : SOLIS et Excel. SOLIS est un logiciel vendu par l'entreprise ArcheMC2 (Vaudano, 2024). Il se présente comme un outil de gestion des dispositifs sociaux (« Suite Solis », s. d.). Le département possède ainsi le logiciel pour sa gestion des domaines du social : insertion, handicap et protection de l'enfance. Les différents éléments qu'on peut rentrer dans ce logiciel ont été mentionnés en première partie. SOLIS est pensé par des métiers de technicien : des personnes qui connaissent la donnée et l'informatique comme les responsables application utilisateur. Un cadre d'appui attaché à la construction des données explique ainsi :

- *« On est assistance à maîtrise d'ouvrage, mais on est donc aussi au centre pour la gestion au quotidien. Et le responsable d'application utilisateur, il fait vraiment le suivi d'une application au quotidien, mais aussi peut-être s'il y a des petites évolutions, un changement*

de terme par exemple, ou des choses comme ça, le responsable d'application peut le faire. (mission support de prise en main des logiciels informatiques) ».

L'outil Excel est quant à lui un logiciel tableur. Ce sont les acteurs des territoires qui rentrent manuellement les indicateurs qu'ils souhaitent collecter dans ce qu'il nomme « tableau de bord ». Au sein de ces tableaux de bords, on retrouve des données individuelles qui peuvent être similaires à celles rentrées sur SOLIS : nom, prénom, âge, lieu de résidence, mais également des données différentes comme la date de fin de l'évaluation de l'information préoccupante.

Cette duplicité des outils de saisie avec le passage à l'informatisation rejoint le constat déjà effectué dans la recherche de Nonjon et Marrel sur les progiciels du social. Ces derniers mettaient en avant que « *Le développement du progiciel « maison » ne s'est donc pas traduit par l'éradication des tableurs Excel, mais davantage par la coexistence de ces outils informatisés et dans une certaine mesure une mise en concurrence des données disponibles.* » (Nonjon & Marrel, 2015, p. 142). À l'extérieur du département, d'autres outils de saisi de la donnée existent. Ainsi, une association rencontrée utilisait SILH, un outil équivalent à SOLIS.

Ces deux supports sont les principaux outils de stockage de la donnée. Or, au sein du département, il ne s'agit pas des seuls outils utilisés pour les données de protection de l'enfance. D'autres logiciels s'intéressent à l'extraction et à l'utilisation des données. BO et Decyd ont par exemple été présentés en première partie. À côté, d'autres outils sont pensés par les cadres d'appuis attachés à la production des données. Ces logiciels viennent utiliser ces données pour des fins de gestions : Pegase permet aux référents ASE de chercher des places au sein des lieux d'accueils, WebAccueillant effectue la paie des établissements, Papyrusse se concentre sur le croisement des données de protection de l'enfance aux données du social pour les statisticiens, GRC donne accès aux données de rendez-vous des enfants et jeunes et les ETL permettent aux statisticiens de consolider et organiser les données. Ces outils sont donc nombreux. Ce qui amène un flou dans la compréhension des objectifs et de la prise en main de chacun des outils. C'est ce qu'expliquent deux cadres de direction ASE :

- « *Mme A : Juste un élément complémentaire, j'ai le sentiment alors c'est... C'est subjectif par définition, mais que dans ce département, on a souvent pris le sujet de la donnée par l'angle de l'outil. Et ça crée beaucoup une usure, j'ai l'impression, de fatigue au niveau des collabs parce qu'on a une succession d'outils, de projets.*
- *Mme B : Oui, plutôt de se dire qu'est-ce qu'on veut observer, comment on le fait ensemble, on y va. On s'est dit, bon, ça ne marche pas, tiens, on va inventer un nouvel outil, on va développer avec toute la difficulté de se développer un outil. Ah, merde, il ne répond pas tout à fait bon, on va en développer un autre. »*
- *Mme A : personne en direction, environ 30 ans et est dans l'institution depuis 4 ans*
- *Mme B : personne en direction, environ 50 ans et est dans l'institution depuis 7 ans et*

iii) La collecte et la saisie - ceux qui récupèrent et rentrent les données : les assistantes et chargées administratives

Une fois la donnée demandée et les outils prêts à la recevoir, il faut venir la collecter et la saisir. Ce rôle de collecte et de saisie, c'est le rôle des assistantes administratives de protection de l'enfance et des chargées administratives d'évaluation. Les chargées administratives se concentrent sur la collecte et la saisie des données concernant les informations préoccupantes (sexe, âge, nombre d'IP, suite à donner, origine de l'IP). Les assistantes administratives s'intéressent quant à elles aux données liées à la protection des enfants (Fratrerie, lieu de placement, Intervenants sociaux, autorité parentale, date du placement, motif du placement...) Assistantes et chargées administratives ne côtoient pas directement les enfants ou leurs familles. Elles collectent la donnée auprès de différents acteurs qui en rencontrant les enfants ou leurs entourages ont des informations les concernant : le référent ASE, le juge et les partenaires en lien avec la famille et l'enfant (service de prévention, association habilitée...). Elles ont donc le rôle de centraliser les différentes données concernant l'enfant. Cette centralisation peut prendre différentes formes : note de papier laissé par un référent dans le bureau, mail d'un partenaire, appel avec les parents, document transmis par la juge ou l'association habilitée. Ces agents vont alors coder ces différentes informations sur SOLIS et sur les tableaux Excel appelés tableaux de bord. Une interviewée du personnel administratif m'explique ainsi comment se passe le codage pour les données concernant les informations préoccupantes.

- *« On fait la première création sur Solis. C'est-à-dire que le service de la CRIP (Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes) renseigne le minimum, le nom de l'enfant. Mais après, nous, on vient renseigner tout ce qu'il y a en plus, c'est-à-dire les frères et sœurs, tout ce qui peut intéresser où ils habitent, si c'est séparé, s'il y a des conjoints, le maximum qu'on puisse rentrer sur Solis. Et après, nous, on sort des courriers type des arrêtés et des premiers courriers aux parents, pour informer les parents qu'il y a eu une OPP (Ordonnance de Placement Provisoire) de lancée. Parce que tu dois informer les parents dans les 48 heures. »*

Une autre personne administrative pour la protection de l'enfance évoque quant à elle tous les champs qu'elle vient remplir :

- *« Q : Ah oui, vous ne remplissez pas tout.*
- *Non, mais là, j'ai eu un groupe de travail avec les chefs, justement pour toutes les vues de SOLIS qu'il va falloir remplir. Parce qu'elles peuvent être très intéressantes, mais aujourd'hui, non, on ne le fait pas. Je te dis, on ne remplit que l'enfant, l'autorité parentale. Après, tu vas dans les mesures, forcément. Tu vois que c'est des automatismes.»*

Ces acteurs effectuent donc la partie collecte et saisie décrite par le modèle de Shannon et Weaver.

iv) La transformation ou ceux qui font les requêtes : les statisticiens et les assistants de direction

Une fois les données saisies et stockées dans le logiciel, elles doivent être transformées. En d'autres termes, il est nécessaire d'extraire des données spécifiques sur une période précise pour répondre à une demande. Ces requêtes sont effectuées par deux corps de métiers : les statisticiens et les assistantes de direction. Les demandes des acteurs extérieurs (DREES, ONPE, autres départements...) sont toutes gérées par les statisticiens. Les assistantes elles répondent aux demandes ponctuelles des directions et des métiers. Si leurs commanditaires ne sont pas les mêmes, les outils qu'ils utilisent ne le sont pas non plus. Les statisticiens prélèvent uniquement les données SOLIS, puis utilisent des ETL, outils informatiques, pour transformer ces données. Les assistantes administratives, elles font des extractions SOLIS via BO, mais utilisent également les tableaux de bord des territoires.

Une fois les données extraites, elles peuvent être mises en cohérence et combinées (Desrosières, 2005). Bien que les méthodes différentes soient employées, ces deux corps de métiers s'efforcent de fiabiliser les données en les agrégeant et en repérant d'éventuels problèmes. Pour un statisticien, cela passera par des analyses mathématiques de cohérence.

- *« Typiquement, en fait, si j'ai un enfant qui a une mesure qui commence au 1er janvier 2023, la date de fin de mesure doit être supérieure. Et je ne dois pas avoir une prise en charge qui précède cette mesure. Donc, on va analyser l'information et s'assurer que tout-fait sens. Il n'y a pas d'erreur de saisie. [...] Donc, ce sera des règles de gestion qu'on va poser dans la bécane. Donc on lui demandera de sortir les cas atypiques, typiquement. Et voilà. Ensuite, une fois qu'on a fait ça, on va croiser les différentes bases de données. On va calculer donc la durée. Une fois qu'on l'a, une dernière étape serait celle de vérification. On regardera les durées qui sortent de la tendance centrale, donc les données atypiques. Ensuite, on va regarder ces dossiers dans SOLIS, histoire d'être sûr que c'est cohérent. C'est une fois qu'on a fait tout cela, on pourra faire un retour. »*

Pour une cadre administrative, cela passera par une analyse visuelle de potentiels défauts.

- *« Q : Ouais, j'allais dire comment vous vous rendez compte des erreurs ?*
- *Bah tu vois que c'est pas logique dans la mesure une mesure avec un tiers digne de confiance bah il y a certaines mesures qui sont, qui vont avec des tiers dignes de confiance et puis d'autre pas. Enfin, je veux dire, c'est à la lecture de... Bah, je sais pas, je dis n'importe quoi, il y a une mesure d'accueil d'urgence, ça va pas avec un tiers digne de confiance qui est là sur une grande période. Des choses comme ça par exemple, c'est pas logique. »*

Ces deux corps de métiers n'ont pas de formation en protection de l'enfance. Ils ont « appris sur le tas » en côtoyant les agents du métier. C'est ainsi ce que m'explique un statisticien.

- *« Q : Et donc formation, c'était surtout des formations techniques, c'est ça ? Vous avez eu très peu de formation, je ne sais pas, sur l'insertion, comment est-ce que ça se passe, la protection de l'enfance, qu'est-ce que c'est ?*
- *Alors, on n'a pas eu de formation à proprement parler, mais ce qu'on essaie de faire, c'est d'échanger avec le métier. Parce que finalement, c'est tout l'intérêt du dialogue. C'est leur cœur de métier. Ce cadre, ils le maîtrisent. Ces textes de loi, ils les maîtrisent. Ce qui fait que quand on a une commande, c'est toujours une nouvelle opportunité de découvrir davantage la politique de l'enfance, de l'insertion. Sinon, des formations dures, il n'y en a pas.*
- *Q : Et est-ce qu'il y a quelque chose qui vous manque sur votre poste ?*
- *Sur mon poste ? Honnêtement, aujourd'hui... C'est une belle question. De point de vue de la formation, non, il n'y a rien. »*

Cette connaissance partielle ne pose donc selon le statisticien interrogé aucun problème. Cependant, les autres acteurs notent pour certains des problèmes concernant le fait que les personnes transformant la donnée ne connaissent pas la protection de l'enfance. Des erreurs de requêtes par non connaissance du champ du métier ont déjà été constatées. Ainsi, un statisticien avait par exemple demandé l'ensemble des informations préoccupantes pour avoir le nombre d'enfants ayant fait l'objet d'information préoccupante en 2023. Or, un enfant peut faire l'objet de différentes informations préoccupantes, ce qui rend sa requête fautive. Une cadre ASE m'expliquait ainsi que cela pouvait poser des problèmes de transformation de la donnée.

- *« Q : Est-ce que, par rapport à ces données, tu es en lien avec l'ONPE ?*
- *Oui, alors moi, je suis en lien ... Alors je ne le suis pas, normalement je devrais l'être. Mais comme le département a fait le choix d'avoir un atelier de la donnée qui gère toutes les données, c'est lui qui est l'interlocuteur direct de l'Observatoire National, c'est lui qui remonte à la DREES, c'est lui qui remontait auparavant à l'ONPE, ce qui est quand même très gênant d'un point de vue de la maîtrise de ce qui est à remonter, puisqu'on a sur l'atelier de la donnée des gens qui sont des experts de la production statistique, mais qui ne sont pas dans ce même métier. »*

v) La diffusion – transmettre et utiliser les résultats transformés : la direction et l'ODPE

Une fois ces données transformées, elles sont transmises aux métiers et à la direction pour être analysées. L'identité des personnes pouvant solliciter ces données reste assez floue. Il semblerait que tout le monde ait la possibilité de le faire. Cependant, en pratique, seules les

demandes émanant des directrices des services enfance jeunesse et la direction des finances sont effectivement formulées. Ainsi, il a été expliqué par une cadre de direction ASE :

- « A ce stade moi je suis persuadée qu'il n'y a pas grand monde à part nous et ceux qui les fabriquent qui regardent les données. Et la finance »

Et en effet, les personnes interrogées n'ont jamais expliqué utiliser la donnée transformée par les cadres d'appui à la production des données. Une seule des personnes interviewées, cadre ASE, le fait. Sa mission d'animation de l'ODPE l'amène tous les ans à devoir se confronter aux données transformées et à essayer de les comprendre. Pour autant, si les données transformées ne sont pas utilisées par tout le monde, ce n'est pas le cas de la donnée de manière générale. Cet enjeu sera abordé dans une deuxième partie traitant de l'utilisation des données.

Ainsi, différentes étapes de construction de la donnée peuvent être définies. Tout d'abord, la demande est construite par les directions et par les institutions nationales auxquelles la direction centrale doit rendre des comptes. Des outils sont ensuite mis en place pour venir collecter cette demande. Ce rôle revient aux services de supports informatiques pour SOLIS et aux agents des territoires pour les tableaux Excel. Une fois les outils construits, les données individuelles des enfants sont collectées et saisies par les assistantes et les chargées administratives. Une fois ces données individuelles intégrées aux logiciels, elles sont exploitées et traitées par les statisticiens et les assistantes de directions. Puis, ces données agrégées sont ensuite principalement analysées et utilisées par la direction et la chargée de mission auprès de l'ODPE. On a une division des différentes étapes de construction de la donnée. Or, celle-ci peut être mise en lien avec les positions hiérarchiques des acteurs.

b) La division hiérarchique des tâches

Il existe une segmentation marquée de la construction des données. Ce qui est intéressant à souligner est que cette répartition du travail de mise en forme (Desrosières, 2005) contribue à instaurer une division du travail qui renforce la hiérarchie existante. Les tâches de réflexions sont confiées aux personnes placées en haut de la hiérarchie alors que les tâches répétitives sont-elles données aux personnes en bas de la hiérarchie. Pour illustrer cela, j'ai réalisé un schéma de Gantt. Ce dernier met en avant les étapes de la construction des données du codage à la construction des outils par rapport à la place dans la hiérarchie : de la direction aux agentes administratives. L'implication des acteurs dans ces étapes varie et est représentée par trois couleurs : une case rouge indique une implication forte de l'acteur ; une case orange, un rôle secondaire ; une case jaune signifie que l'acteur ne participe pas du tout à cette étape.

Etape de la construction des données	Collecte et saisie	Stockage	Transformation	Analyse donnée transformées	Construction de la demande
Acteur					
Direction protection de l'enfance					
Assistante de direction					
Direction métiers					
Services supports					
Direction de territoire					
Personne en charge de l'administratif					
Action forte					
Action moyenne					
Action non effectuée					

Figure 7 : Place dans la construction des données en fonction de la place dans la hiérarchie

Mais alors, que faut-il comprendre de cette division du travail ? E. Durkheim explique l'apparition de la division du travail comme la recherche d'une meilleure efficacité, le passage à une solidarité organique et la volonté de donner à chacun la possibilité de développer des compétences propres. Mais cette spécialisation du travail peut également s'accompagner de « pathologie », de dysfonctionnement. Un des dysfonctionnements possibles est la sur-spécialisation. Le fait d'avoir des individus qui s'occupent d'une tâche trop précise fait que ces derniers se sentent déconnectés du produit de leur travail. On parle de division du travail anémique (Durkheim, 2013). Mon terrain m'a montré que c'est ce sentiment que connaît le personnel administratif concernant la construction des données. Elles savent pourquoi elles travaillent, mais ne comprennent pas pourquoi elles produisent et doivent transmettre autant de données. Un extrait d'un échange entre deux interviewées travaillant en tant que personnel administratif illustre bien ce point :

- « Mme A : Tu les envoies les chiffres. Qui c'est qui te les demande ? Pourquoi ?
- Mme B : La direction. Nous, la directrice Enfance Jeunesse, madame F.
- Q : Ah c'est madame F. qui vous demande ces chiffres.
- Mme B : Oui.
- Mme A : Et elle vous demande quoi comme chiffres exactement ?
- Mme B : Tout. C'est-à-dire tous les placements, les placements en attente, les AEMO, les AEMO renforcés, les AED. les EIP, les informations préoccupantes.
- Q : Et ça, tous les mois ?
- Mme B : Tous les mois. Chaque début de mois, dans les tous premiers jours, il faut que je fasse ça.
- Q : D'accord. C'est ça qui explique la présence des tableaux ?

- *Mme A : Mais ça, c'est... Sur tous les PEJ (pôle enfant jeunesse renommé pôle enfance des territoires), ils ne font pas les tableaux. C'est peut-être que nous, je ne sais pas.*
- *Mme B : Normalement, ça a été demandé à tout le monde.*
- *Q : D'accord*
- *Mme B : Par contre, je crois que... Ah, ça a été demandé... Oui, je ne suis pas sûre que ça soit bien respecté, mais ...*
- *Q : Donc c'était une demande de madame F. ? (personne menant l'entretien)*
- *Mme B : Oh même avant*
- *Q : Et vous savez, ça date d'il y a combien de temps cette demande ou pas ?*
- *Mme B : Bah quasiment depuis le début du PEJ. Parce que justement, ils avaient un problème de traçabilité pour savoir la fluctuation éventuellement des entrées de placement, des sorties et tout ça et ils avaient besoin de ça.*
- *Q : Et donc, vous savez, eux, comment est-ce qu'ils utilisent ces chiffres ? Ce qu'ils en font ?*
- *Mme B : Pas du tout. Parce qu'il y a des fois, on se pose la question.*
- *Mme A : Personnel administratif : 48 ans – occupe sa fonction depuis 11 ans*
- *Mme B : Personnel administratif : 57 ans – occupe sa fonction depuis environ 30 ans »*

On retrouve ici la division du travail anémique de Durkheim. Or, ce défaut de compréhension perturbe la chaîne de l'information. On retrouve une forme d'interférence mise en avant par Shanon et Weaver. Ainsi, une autre interviewée travaillant comme personnel administratif m'expliquait ne plus remplir un des tableaux demandés, car elle n'en comprend pas son utilité.

- *« Là, c'est visite en présence d'un tiers. (me présente un tableau)*
- *Q : Ça c'est pour qui ?*
- *Je ne sais pas. Ça doit être pour décorer. À une période, je pense qu'il y a quelqu'un qui va demander.*
- *Q : Et vous continuez à le remplir ?*
- *Moi, je ne le remplis pas. »*

Or, ce tableau est aujourd'hui une information manquante pour une cadre ASE qui cherche les données de visites en présence d'un tiers pour soutenir une analyse lors de la plénière annuelle de l'ODPE.

Cependant, si les assistantes et chargées administratives au début de la chaîne de construction des données ne savent pas ce qu'il se passe par la suite, ce qui donne du sens dans leur travail est de comprendre l'impact de leur action. Une des interviewées ayant un de ces postes explique que ce qui la motive le plus dans son travail, c'est de savoir ce qu'il advient des situations qu'elle suit.

- *« Après, quand il y a les urgences comme ça, j'aime bien que les éducés, du coup, ils m'incluent dans... dans tout ça, donc je vais chercher l'info, je veux savoir, il y a un pourquoi, il va où, machin, et puis c'est vrai qu'après, j'aime bien aussi avoir la suite, il est où, est-ce*

qu'il y a eu une main levée de la situation, ça va mieux, enfin voilà. Moi, j'aime bien rendre mon travail plus intéressant que je ne me cantonne pas qu'au secrétariat, j'ai envie de dire, même si on ne dit plus, mais bon, moi, je n'ai pas de problème avec ça. »

Ce décalage entre la motivation de leur travail et la non compréhension de la chaîne des données vient expliquer la présence d'une interférence dès le début de la chaîne de l'information.

A l'inverse, plus on avance dans la chaîne de construction et plus les acteurs comprennent les tenants et les aboutissants de cette construction de données. Une cadre ASE arguait ainsi :

- *« Souvent les AA (assistantes administratives) c'est les oubliés [...] mais en fait ce qui va définir que tes indicateurs sont bons, c'est la façon dont tu vas accompagner tes agents administratifs. Déjà dans la compréhension du sujet. Il faut quand même se dire qu'on a des agents, éventuellement de catégorie C, d'ailleurs, elles revendiquent d'être classé en catégorie B [...] on va les amener sur une mission stratégique et qui en plus implique une connaissance quand même assez fine, car quelque part, elles sont un peu les gardiennes du temps : des échéances, de la façon dont on doit enregistrer... »*

La chaîne de construction des données est donc décomposée en différentes étapes de la collecte à l'analyse. Les étapes du début de la collecte, les plus répétitives, sont confiées aux personnes situées en bas de la hiérarchie de l'institution : les assistantes et les chargées administratives. Les étapes de transformation et d'analyse, sont-elles confiées aux personnes en haut de la hiérarchie : les cadres, les statisticiens ou la direction. La compréhension inégalitaire des étapes de construction de la donnée vient donc renforcer un clivage déjà établi par la hiérarchie. Or, ce décalage se retrouve creusé par la compréhension de l'utilisation des données. C'est ce qu'on va voir dans une deuxième partie.

3 Des utilisations de données et des perceptions des usages variables selon les statuts et rôles de chacun

Ces acteurs, bien qu'ayant une place différente dans la construction des données vont tous les utiliser d'une façon ou d'une autre. Or, les personnes qui utilisent les données ont également une perception de l'utilisation qu'en font les autres. Ils y projettent des objectifs qui amènent une insatisfaction de l'ensemble des acteurs.

a) L'utilisation multiple des données traitées ...

Les données sont utilisées avec des objectifs différents selon les acteurs de la chaîne de construction. Magali Nonjon et Guillaume Marrel dans leur article au sujet sur le progiciel socialisé, analysent ce processus de traduction et d'utilisation des données. Ils distinguent différents sens et finalités attribués aux progiciels qu'ils relient aux types de problématisation et d'usage. Voici les différents sens attribués aux PGI (Progiciel de Gestion Intégrée).

Tableau 1. Usages observés conformes aux conceptions des éditeurs et développeurs de PGI

Sens et finalités attribués au PGI	Types de problématisation	Types d'usage
Outil de pilotage par les indicateurs Optimiser les ressources matérielles, humaines et financières	Problème de performance	Adaptation Extension
Outil de participation du personnel et de gestion d'équipe Redéfinir les fonctions et les compétences du personnel	Problème de la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences sur l'AAS Problème d'implication du personnel dans les réorganisations	
Outil d'action à distance Élargir le contrôle du central ou contourner les directions thématiques de l'intervention sociale	Problème de contrôle des unités territoriales	
Outil de catégorisation de l'activité sociale Mettre en procédure, rationaliser les activités des travailleurs sociaux	Problème de connaissance des activités des travailleurs sociaux	
Outil de contrôle de l'activité sociale Quantifier les activités des travailleurs sociaux, définir les objectifs, contrôler	Problème de résistance, d'hostilité des travailleurs sociaux	Réduction
Outil de gestion de la relation aux usagers Rationaliser le processus de suivi des usagers	Problème d'accueil et de satisfaction des usagers	
Outil de reporting Numériser les dossiers, fiabiliser l'information des données sociales, remplir les obligations légales, faciliter le travail des administratifs et des travailleurs sociaux	Problème d'information sur le suivi des situations des usagers	
Outil d'évangélisation et d'ennoblissement du social Montrer que le social peut être performant, lui rendre sa noblesse	Problème de légitimité du secteur de l'AAS	Déplacement

Figure 8 : Usages observés conformes aux conceptions des éditeurs et développeurs des PGI (Nonjon & Marrel, 2015, 138)

Ils constatent que plus on monte dans la hiérarchie et plus l'utilisation des données correspond à celle prévue par les progiciels (Nonjon & Marrel, 2015). C'est également ce constat que j'ai réalisé sur mon terrain d'enquête. Pour distinguer les différences hiérarchiques, j'utiliserai la distinction entre les niveaux micro, méso et macro. Chacun de ces niveaux révèle des dynamiques spécifiques, allant de la gestion quotidienne des usagers à la prise de décision stratégique et à la formulation des politiques publiques.

Au niveau micro, on retrouve les acteurs du début de la chaîne de construction des données, au plus proche des situations individuelles : les assistantes administratives, les chargées administratives et les cheffes de service des associations. Elles utilisent surtout les données individuelles brutes, avant que celles-ci ne soient transformées. Les données sont ainsi un outil de gestion de la relation usager et un outil de reporting. Tout d'abord, la notion d'outil de gestion de la relation usagers implique la rationalisation du processus de suivi des usagers, à savoir ici les enfants et les jeunes. Les données permettent de prendre une décision concernant les situations individuelles des enfants et des jeunes. C'est ce qu'explique une interviewée travaillant comme personnel administratif :

- *« On a toute une base de données, en fait. On a un logiciel. Un logiciel où tout le département a accès. C'est pour ça qu'il faut qu'il soit quand même bien renseigné parce que si un jeune fugue du foyer, il va chez sa mère. Le week-end, il y a des astreintes, ça s'appelle. Donc, il peut intervenir le week-end, la nuit et tout. Ils vont regarder s'il a des droits d'hébergement chez la mère. »*

Du côté du secteur associatif, cette rationalisation du processus de suivi est présentée comme étant à destination première des enfants et jeunes. L'idée est de pouvoir répondre aux droits et aux besoins de l'enfant de connaître son parcours. Une cadre habilitée d'association ASE énonce :

- *« Et en fait les données, on les utilise dans le cadre de leur prise en charge. Et puis c'est toute leur identité en fait. C'est important. Parce qu'un enfant qui est placé, il dépend finalement du lieu de placement. Donc c'est aussi dans le cadre de nos missions de veiller à ce que leurs données soient bien stockées, soient bien protégées et puis quand ils deviendront adultes bah du coup, c'est important parce que c'est une part de leurs vies qui a un peu été volée. Et je pense que dans le cadre de nos missions, on doit être garant qu'ils puissent à l'âge adulte, bah s'ils veulent un jour revoir leur bulletin de CP ou parler à leurs enfants tout simplement [...]bah, c'est bien de partir et de se dire bah, j'ai mes bulletins, j'ai un endroit où c'est stocker, j'ai mes diplômes. Et lire les jugements aussi. »*

La deuxième utilisation évoquée est la donnée comme outil de reporting. Il s'agit de remplir l'obligation légale de suivi d'activité, et de faciliter le travail administratif. Cet usage est également ressorti dans mes entretiens. Remplir SOLIS pour les assistantes administratives et chargées administratives ou SIL'H pour l'association interrogée permet la bonne réalisation du travail

administratif. Ces outils facilitent l'envoi des courriers aux parents, aux institutions partenaires, les demandes d'aide financière, la constitution du dossier de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) ... Ces démarches administratives peuvent être automatisées comme c'est le cas de l'envoi des courriers via SOLIS, mais elles peuvent également être facilitées par ces outils. Ainsi, SIL'H permet aux agentes administratives de l'association interrogée d'aller chercher facilement les éléments nécessaires à la constitution d'un dossier MDPH par exemple. Au niveau micro, ce sont donc les informations individuelles qui sont utilisées par les acteurs. Elles permettent de gérer au mieux le suivi de chacun des individus. D'après la qualification des usages possibles des PGI selon Nonjon et Marrel, on observe donc une réduction, voir une suppression de certaines fonctionnalités pensées par les progiciels, telles que le pilotage de politiques publiques.

Au niveau méso, on retrouve les responsables et directrices des territoires. Elles utilisent les données agrégées des tableaux de bord Excel de leur territoire afin d'avoir une trace de l'évolution de leurs activités et de planifier leurs actions futures. C'est ce qu'explique une personne administrative :

- « Q : Et quelle est l'utilisation de toutes ces données ?
- *Nous de manière générale, je pense que c'est pour savoir les sources, nous ce qui est bien, c'est de savoir un peu les problématiques sur les jeunes. En fait savoir si on va aller plus l'année prochaine dans les lycées dans les collèges ou dans les primaires. Ça nous permet de savoir sur les IP quelle tranche d'âge qu'on a eu. La violence aussi. La problématique. Donc le danger si c'est plus de la violence physique, sexuelle. Par commune. Et ça, c'est beaucoup quand ils vont voir les partenaires. Quand on a une réunion à Coline-Ville avant d'y aller, on sort les chiffres et ça nous permet d'échanger. C'est plus pour améliorer et mettre le doigt sur les communes qui ont plus de difficultés sur l'enfance. Pourquoi et voir ce qu'on pourrait faire pour arranger ça et que ça diminue. Et les sources. C'est vraiment travailler toujours autour de l'enfance et de la protection.*
- Q : Et donc ça, c'est vous à partir des tableaux, c'est ça ?
- *Ouais »*

Les données agrégées issues d'Excel sont ainsi un « *outil de catégorisation de l'activité sociale* » et également un « *outil de pilotage par les indicateurs* » (Nonjon & Marrel, 2015). En ce sens, l'usage est adapté aux usages pensés par les progiciels. Or, si les usages correspondent à ceux des progiciels, ce ne sont pas les progiciels qui sont utilisés, mais les tableaux Excel maisons. Decyd, qui est l'outil d'analyse de SOLIS, n'est pas connue par cadre ASE que j'ai interrogée. Or, après lui avoir présenté l'outil, elle explique ne pas penser s'en servir, car celui-ci ne serait pas fiable. Lorsque que nous sommes allées consulter l'outil ensemble, elle a mis en avant que les chiffres n'étaient pas les bons, car ils ne correspondaient pas à ceux qu'elle avait sur Excel :

- « Ah oui. Ça, c'est vraiment ce qu'on rentre. Du coup, c'est vraiment ce qu'on rentre. D'accord. Donc, en fait, il y a un décalage-là, mais du coup, c'est... Ce ne sont pas les bons chiffres, en fait. Parce que 400, j'en ai 218.. Et ils mettent 421 EIP (évaluation d'Information Préoccupante). Donc, il y a plus de 200 d'écart. »

Ainsi, au niveau méso, si l'utilisation semble adapté aux usages pensés par les progiciels, il ne s'agit pas d'un usage à partir des progiciels, mais des données agrégées de tableaux Excel.

Enfin, au niveau macro, la direction centrale adapte voire étend l'utilisation du progiciel pour un pilotage par les indicateurs. Cela implique des ajustements de ressources et de politiques de gestion comme l'indique une cadre administrative :

- « Les indicateurs d'activité aident au pilotage sur la protection d'enfance. Si on voit qu'il y a de moins en moins ou de plus en plus de situations craignos sur un certain sujet, bah, on peut mettre en application de quoi l'enrayer. »

Ce pilotage est orienté vers la rationalisation des ressources. Comme l'explique Olivier Martin, « Les indicateurs introduisent un principe d'évaluation des politiques selon leur efficacité économique, et non selon leur efficacité sociale » (Martin, 2020, p. 254). Les données agrégées sont accessibles à la direction de la protection de l'enfance, mais également à la direction des finances. Elles permettent de réfléchir à l'ouverture ou à la fermeture de postes, la répartition des enfants dans les places restantes, la priorisation d'une situation La donnée est donc un indicateur de gestion du fonctionnement des politiques publiques. Cependant, les données ne permettent pas la construction de ces politiques. J'ai ainsi observé qu'aucun indicateur n'a été utilisé pour penser le projet d'Assemblée des enfants et des jeunes pour la protection de l'enfance sur lequel je travaillais. De plus, cette non-utilisation des données pour penser les politiques publiques a également été mise en avant dans un entretien avec deux cadres de direction ASE :

- « Q : Et ces orientations, comment est-ce qu'elles sont choisies ? Vous m'avez dit donc que c'était le Directeur Général qui le choisissait principalement. Est-ce qu'il s'appuie sur des données ? Est-ce qu'il y a un lien entre ces orientations et les données qui sont remontées ?
- Mme A : Là, je crois qu'on peut dire que non.
- Mme B : C'est la fabrique de la décision publique là. C'est de la sociologie aussi, mais ... Il peut y avoir une part de réel, mais il y a beaucoup d'intuition quand même.
- Mme A : Ou de démarches empiriques. Parce que ça a quand même beaucoup commencé au moment de la crise sanitaire. »
- Mme A : personne en direction, environ 50 ans et est dans l'institution depuis 7 ans et travaille dans le domaine de la protection de l'enfance depuis 15 ans »
- Mme B : personne en direction, environ 30 ans et est dans l'institution depuis 4 ans »

Les acteurs construisant la donnée utilisent donc la donnée à leur niveau. Les données utilisées ne sont cependant pas les mêmes. Il s'agit de données individuelles au niveau micro, assistantes

administratives, chargées administratives et cheffe de service d'établissement associatif, de données agrégées du territoire au niveau méso, direction des territoires, et de données agrégées du département au niveau macro, direction centrale, statisticiens et ODPE. Ces utilisations sont plus ou moins proches des utilisations prévues par les outils. Plus on monte dans la hiérarchie et plus on retrouve les usages pensés lors de la création des lois de collecte des données : l'adaptation des politiques publiques. L'utilisation différenciée des données en fonction de la place des acteurs dans la hiérarchie corrobore les résultats de Marrel et Nojon qui soulignent que « *plus les enquêtés se situent à proximité du sommet de la hiérarchie des fonctions de direction (DGAS, direction de pilotage), plus ils épousent les sens et les finalités des Prologiciels de Gestion Intégrés prescrites par les concepteurs. À l'inverse, plus on descend dans cette hiérarchie, plus les usages inattendus, voire les non-usages sont fréquents.* » (Nonjon & Marrel, 2015, p. 145).

b) ... en lien avec une compréhension différenciée des acteurs liés à leur place dans la chaîne de construction

Si tous les acteurs expliquent utiliser la donnée, ils ont également une perception de ce qu'en font les autres. Les personnes travaillant dans les territoires comprennent l'utilisation des données par la direction centrale comme une forme de contrôle et la direction centrale, quant à elle, ne projette aucune utilisation des données pour le territoire. Finalement, il est intéressant de mettre en perspective que l'utilisation des données au niveau national est très floue pour la majorité des acteurs.

Tout d'abord, au niveau des territoires, les données sont perçues comme un outil utilisé par la direction centrale pour contrôler et gérer l'activité de protection de l'enfance. Quantifier, c'est une forme de pouvoir (Martin, 2020). Cette idée a été très bien comprise par une cadre d'appui attachée à la construction des données, que j'ai interviewée :

- « *Mais c'est quand même vrai que quand tu es en mode projet et que tu poses des questions auxquelles il te faut la réponse parce que sinon, il ne peut pas y avoir de décision, de vraie décision pérenne prise, de vraies décisions s'il n'y a pas de base solide. Et sauf que... Et du coup, quand tu poses des questions précises, et que la réponse n'est pas très assurée encore, tu mets un peu un coup de pied dans la fourmilière parfois, et donc ce n'est pas toujours facile ni à entendre, ni d'y répondre. Il y a un peu cette place-là de... d'aller mettre son nez t'es obligé d'aller gratter donc tu poses des questions qui des fois dérangent ou qui obligent en tout cas à se remettre certaines choses en question. Pas forcément se remettre en question même si les gens peuvent le vivre comme ça des fois, ce qui peut créer des tensions d'ailleurs, parce que le principe c'est pas de dire, c'est toi qui as fait mal, c'est juste qu'on a besoin de cette réponse est-ce que tu l'as, est-ce que tu ne l'as pas. Tu l'as pas, bah après, c'est toi qui en tires les conclusions moi, je ne te juge pas parce que tu n'as pas la réponse.*

Je te dis juste que si tu veux que je puisse répondre, il me faut la réponse. C'est l'importance de ceux qui ont les indicateurs et les données, c'est le pouvoir. »

Dans le même ordre d'idées, une cadre d'association habilitée ASE m'explique ainsi que ces données sont une :

- *« manière de contrôler que le service fait bien son travail ».*

Ce contrôle est perçu par l'ensemble des acteurs même s'ils ne placent pas ce mot dessus. C'est le cas par exemple d'une personne administrative qui répondait en hésitant à ma question :

- *Q : Et est-ce que tu sais quelle utilisation est fait de ce que tu viens de me mentionner, des données de SOLIS et des données des indicateurs CRIP ?*
- *Bah, je pense eux ça doit être plus politique. Parce que ça doit être au-dessus, je sais pas pour voir les budgets ... ça je préfèrerais pas m'avancer. Je ne sais pas eux à leur niveau. Moi, je sais à mon niveau »*

Dans un schéma de construction des données qui vient déjà renforcer la hiérarchie, la place que prend ce pouvoir en est d'autant plus importante. Or, ce contrôle peut amener de la résistance de manière consciente ou non. Une cadre ASE a d'ailleurs bien perçu cet enjeu et m'explique que :

- *« Là aujourd'hui, en fait le dialogue, il est pas optimal parce que les associations, ils ne nous envoient pas les tableaux. Ils ne nous les envoient pas en temps et en heure. Tout ça bah ça freine et ça ne permet pas ce dialogue. Alors il n'y a pas que l'aspect technique. Il y a aussi des enjeux, bah pour eux, ils savent très bien que c'est aussi des manières de contrôler leurs activités pour lesquelles ils ne sont pas forcément en accord. Donc ça aussi, c'est... On montre, il y a des freins et de la résistance par rapport à la transmission de ces données qui montrent l'activité réalisée. »*

Au niveau de la direction du central, l'utilisation des données par le terrain n'est pas perçue. Les acteurs dans les territoires n'utilisent pas les outils conventionnels du département, à savoir SOLIS et Decyd. Cette non utilisation donne un sentiment de données inexploitées. C'est ce qu'explique une cadre de direction ASE :

- *« A ce stade moi, je suis persuadée qu'il n'y a pas grand monde à part nous et ceux qui les fabriquent qui regardent les données. Et la finance »*

Finalement, il faut noter que la perception de l'utilisation des données au niveau national est floue pour les acteurs qui construisent la donnée. Une cheffe de service de foyer associatif m'explique n'avoir jamais entendu parler de l'enquête ES-PE. Seuls les acteurs de la direction centrale et la personne en charge de l'ODPE ont une lecture claire de l'utilisation qui est faite des données de protection de l'enfance au niveau national. Une cadre ASE m'explique ainsi :

- *Q : Est-ce que tu pourrais m'expliquer les liens qui existent selon toi entre tes missions actuelles et la question du coup des données de protection de l'enfance, c'est l'observatoire ?*

- *En fait l'observatoire est censé du coup, ça fait partie des missions de l'Observatoire, que d'analyser les chiffres clé de la protection, de produire et d'aider, de soutenir l'analyse des principaux chiffres de la protection de l'enfance sur le territoire.*
- *Ok.*
- *Donc, c'est plutôt à cet endroit-là que ça se passe aujourd'hui. Mais si on prend même une vue globale des enjeux liés aux données, il y a à la fois cette question de... connaître la protection d'enfance dans le département, c'est-à-dire quel est le public qu'on accompagne, quelles sont les problématiques, ils viennent d'où, ils viennent de quoi, et aussi quelles sont les interventions de protection d'enfance qui existent dans le département, est-ce qu'elles sont adaptées, est-ce qu'elles répondent aux besoins, est-ce qu'elles sont adéquates, etc. [...] Mais bon pour l'observatoire, pour moi, c'est bien connaître son besoin et faire en sorte que sa proposition d'intervention soit adéquate. Répondre le plus adéquatement possible au besoin identifié. Et ça, c'est vraiment la première des missions des observatoires départementaux. Et de l'ONPE aussi du reste. C'est-à-dire observatoire national, c'est disposer de données harmonisées qui nous permettent d'analyser les problématiques notamment en matière de protection de l'enfance. »*

c) Une insatisfaction commune de ce qui est fait de ces données

Ces perceptions différenciées cachent une insatisfaction générale de l'utilisation qui est faite de la donnée. Mais cette insatisfaction n'a pas les mêmes sources. Les agents des territoires sont insatisfaits, car ils ne comprennent pas à quoi sert la donnée qui leur est demandée par le central. Le central quant à lui est insatisfait, car il estime que les données rentrées sont faussées.

Au niveau des territoires, la compréhension de l'utilisation des données est restreinte à leur propre utilisation. Une fois que les données sont rentrées dans SOLIS, les agentes n'ont aucune idée de ce qu'il advient de ces données. Elles ne savent pas si les données sont utilisées et si elles le sont, dans quel cadre. Voici les propos d'une personne travaillant comme personnel administrative qui illustre ce point :

- *« Moi je t'avoue qu'à notre niveau les enjeux s'il y en a, on ne les connaîtra pas forcément. On va nous demander de plus faire, mais on ne nous dira jamais vraiment pourquoi. Tu vois ce que je veux dire. C'est vrai qu'on a plein de questions. Il faut améliorer ci, il faut plus remplir ça, il faut faire attention à ci. Mais on ne sait pas. Et c'est bien ça le problème, c'est qu'on fait plein de choses sans savoir pourquoi. Fin pas mon travail au quotidien, attention, ça je ne me pose pas la question. Mais des fois, on va dire "Il y a ça il y a ça" et on se dit, mais qu'est-ce qu'ils vont encore nous faire derrière. Et on ne sait pas en fait. Et souvent, on n'est pas au courant à nos postes [...] Mais je pense qu'ils estiment qu'on n'a pas à le savoir sur nos postes Léa »*

Or, cette non connaissance ne se traduit pas par une absence de volonté de compréhension. Voici un extrait d'entretien avec une autre interviewée travaillant comme personnel administratif :

- *« Q : Et est-ce ça t'intéresserait ou pas de savoir ça. Parce que du coup, j'ai l'impression que c'est un peu flou.*
- *Bah ouais c'est vrai que nous à notre niveau, j'ai compris après au-dessus, au-dessus... Ouais, si on pouvait me dire vraiment la plus-value pour eux d'avoir tous mes chiffres et de comprendre pourquoi. Oui, oui, ça serait super intéressant évidemment. À mon niveau, j'ai compris, au leur, je ne sais pas. »*

Cette non connaissance traduit une insatisfaction. En effet, ces actrices souhaiteraient comprendre ce qui est fait de leur travail. Toutes les assistantes administratives et les chargées administratives interrogées n'avaient jamais entendu parler du rassemblement organisé tous les ans par l'ODPE pour présenter les grands chiffres de la protection de l'enfance sur l'année. Elles ont pour la plupart déjà entendu parler d'OLINPE, mais ne savent pas à quoi cela sert et croient pour certaines qu'il s'agit d'une institution au même titre que l'ONPE. Pourtant, toutes se sont dit intéressées pour y comprendre le fonctionnement de ces institutions et assister aux présentations de l'ODPE départemental s'ils y étaient invités.

A l'inverse, au niveau du central et des missions appuis, c'est le défaut de fiabilité et une utilisation non-optimale des données qui est mise en avant. L'enjeu de fiabilité tourne autour des défauts de rentrée de données sur SOLIS. Selon eux, le problème vient en grande partie d'un défaut de saisie de la donnée. Par ailleurs, une cadre ASE explique :

- *« Aujourd'hui, on peine à obtenir de la donnée exploitable et qui soit fiable. Donc ça reste l'objectif, le premier objectif de l'observatoire. Mais concrètement, je le fais one shot. Ça me prend des semaines de lien avec l'atelier de la donnée pour obtenir la donnée, pour m'assurer que sa production correspond bien à ce que je souhaite analyser. Et puis ensuite, que du coup, l'analyse ou les hypothèses que je vais pouvoir faire se fassent sur la base de données qui sont fiables. Donc, non, ce n'est pas du tout quelque chose qui roule aujourd'hui. »*

La seconde insatisfaction concerne la sous-exploitation des données. Si certaines données sont utilisées, l'impression est que de nombreuses restent inexploitées. Les sources et les possibilités sont riches, mais il n'y a pas assez de personnes pour s'en saisir selon la direction centrale, les métiers supports aux outils informatiques et les statisticiens.

Les données sont donc utilisées par l'ensemble des acteurs. Or, l'utilisation qu'en font les autres n'est pas claire. Cette absence de compréhension amène une frustration chez l'ensemble des acteurs. Chez les acteurs des territoires, on a un sentiment d'incompréhension et de contrôle qui émerge, renforcé par la division hiérarchique des tâches évoquées précédemment. Du côté de la

direction, il s'agit davantage d'un sentiment d'impuissance pour réussir à obtenir des données fiables et exploitables. Face à ces constats de division du travail de la construction des données et d'une frustration générée par le décalage entre l'utilisation réelle des acteurs et l'utilisation projetée par leurs collègues, quels leviers existent pour permettre une meilleure satisfaction sur la question de la donnée ?

4 Les leviers pour une satisfaction des acteurs concernant la donnée chiffrée

Comme expliqué en introduction, des travaux sont actuellement en cours pour permettre une meilleure fiabilité de la donnée dans le département. Un rapport concernant la qualité des données de solidarité a d'ailleurs été produit en avril 2023 par le service des statisticiens afin d'évaluer « *l'efficacité des processus outils, la cohérence des documentations et des formations dans la production des données* ». Ce rapport, bien qu'existant, ne m'a pas été mentionné une fois au cours de mes entretiens, à part par la personne ayant participé à sa rédaction. Cela vient traduire des jeux de pouvoir concernant la question de l'accès à l'information. Cependant, même si les acteurs n'ont pas réalisé une évaluation statistique de la situation, ils perçoivent des leviers importants à travailler pour améliorer leur rapport aux données. Il me semblait donc important de finir ce mémoire par les apports qui m'ont été faits à ce sujet. On peut ainsi détacher deux grands leviers d'action : la constitution d'une culture commune, la mise en place d'une co-construction et la stabilisation des processus

a) L'importance d'une culture commune

La culture commune est l'idée que le fait de partager des valeurs, des croyances, des règles sociales ou encore des habitudes renforcerait la cohésion sociale. Cependant, ce concept, avancé par Caldwell et Harvey, est débattu (Caldwell, 2009). J'entendrai donc ici par culture commune l'existence d'une formation commune, d'habitudes et de règles de travail similaires.

Tout d'abord, l'enjeu de la formation concernant les données en protection de l'enfance est double. Il y a un enjeu de formation à la question des données. Ainsi, la sensibilisation aux intérêts des indicateurs serait, selon Gaëlle Guibert, un des leviers pour améliorer la saisie (Guibert, 2022). Cela fait sens avec le sentiment d'incompréhension de l'utilité des indicateurs partagé par les assistantes administratives et les chargées administratives. Les seuls acteurs interrogés étant formés aux enjeux sous-tendus par la donnée sont les acteurs en mission d'appui aux outils informatiques et les statisticiens. Les acteurs « du métier », à savoir qui exercent directement en protection de l'enfance, ont seulement accès à des formations « pratiques ». Par formations pratiques, j'entends ici des formations de prise en mains des outils comme SOLIS ou Decyd. Cependant, ces formations restent très générales et regroupent à la fois des personnes travaillant sur SOLIS pour l'insertion, pour le handicap et pour la protection de l'enfance. De plus, par souci de rentabilisation de ces formations, elles ne sont pas dispensées de manière régulière, mais seulement quand il y a assez de monde pour y participer. Ce défaut de formation est mis en avant dans le rapport d'évaluation des statisticiens qui expliquent que « différentes formations existent et nécessitent une meilleure coordination ». Et si des formations SOLIS sont pensées, elles sont,

selon certaines assistantes administratives incomplètes. Une des interviewée travaillant comme personnel administratif m'explique ainsi qu'elle remplit SOLIS tous les jours à partir des jugements du tribunal, mais personne ne lui a jamais appris à lire un jugement.

- *« Alors les formations SOLIS ce n'est pas par rapport à un cas concret, on te demande, on va te faire une simulation, on va te dire vas-y tu crées ton nom, ton prénom et tu crées ton génogramme, génogramme, c'est les frères, sœurs, tantes, machin. D'accord. Après, on dit, ben voilà, tu vas créer une mesure, machin. Mais en fait, ce que les jeunes, enfin, ce que les nouveaux arrivants, la nouvelle AA (assistante administrative), on va dire, ils ont besoin, c'est d'avoir un jugement, d'apprendre à lire un jugement, parce que ça, on en a tous les jours. Et même nous, on a du mal à les comprendre des fois, même si... je me dis, mais qu'est-ce que ça veut dire ? Et on n'a pas cette formation de base. Lire un jugement, il n'y a personne pour nous renseigner. »*

De plus, l'enjeu du RGPD est connu, mais n'est pas maîtrisé par les agents. Les données des tableaux Excel sont partagées au sein de dossiers communs à l'institution, mais également de plateformes en ligne. Finalement, si les formations à SOLIS sont pensées à minima, les formations Excel ne sont pas dispensées. Cette absence de formation s'explique, car Excel n'est pas un outil conventionnel pour la rentrée des données. Cependant, face à ce défaut de formation, les acteurs s'organisent à leur échelle pour s'autoformer. Beaucoup estiment ainsi être autodidactes. C'est ainsi ce que m'explique fièrement une cadre administrative qui me parle de son travail de transformation de la donnée :

- *« Oui les tableaux croisés dynamiques il y a quelque temps, je savais pas, je savais pas faire les filtres comme ça bah, je savais pas faire. C'est ce que j'ai dit en réunion, que les formations, quand même c'est pas terrible parce qu'ils font des formations en général tableaux croisés dynamiques, mais des choses un peu plus particulières, pfff il n'y a pas.[...] Parfois, tu as 10000 lignes avec des doublons que tu peux pas supprimer. Tu peux les supprimer sur Excel les doublons, mais là, il faut pas les supprimer parce que une ligne correspond à une mesure. Pour le même enfant, tu as une autre ligne qui correspond à une autre mesure parce qu'un enfant peut avoir plusieurs mesures. Donc tu peux pas les supprimer. Donc il faut traiter tout ça sans doublon. Bah, c'est moi qui ai trouvé toute seule. Il y a 6 mois hein. Pendant plusieurs années, je me suis débrouillée avec des tableaux croisés dynamiques et des formules. »*

Le deuxième point au sujet de la formation est la connaissance de la protection de l'enfance. Dans ce domaine également, la formation est inégalitaire. Les acteurs des directions du central et des territoires connaissent la protection de l'enfance de par leurs formations initiales et leurs expériences professionnelles : psychologue, éducatrice, assistante sociale. Cependant, à l'inverse, le personnel administratif et les cadres d'appui à la production des données n'ont eu que des

formations partielles sur le sujet. Une assistante administrative de la direction centrale résume ainsi son expérience :

- *« Q : Et derrière est ce que tu as eu des formations autour de la thématique de la protection de l'enfance ?*
- *Non, et je regrette de ne pas avoir pu bénéficier de formation sur la protection de l'enfance. Tout ce que je sais, sur la protection de l'enfance, je le sais en travaillant. Enfin sur le tas, en fait. Maintenant, il propose des formations, c'est bien. »*

Les formations disponibles qu'elle évoque sont proposées depuis un an, mais seulement à destination des cadres. Or, ce défaut de formation à la protection de l'enfance amène des incompréhensions sur les indicateurs. Ainsi par exemple, lors d'une réunion où il était question de comprendre les écarts entre ce qu'observait le terrain et ce qui ressortait des données statiques, les acteurs se sont aperçu qu'un statisticien avait effectué les mauvaises requêtes pour venir chercher les mesures d'informations préoccupantes. Les mots évaluation et information préoccupante n'étant pas compris de la même manière. Pour les statisticiens, l'évaluation correspondait à l'information préoccupante alors que pour le métier, l'évaluation constituait l'étape d'analyse suivant l'information préoccupante. Ces différences de compréhensions mettent en lumière que pour permettre la quantification d'un élément, un accord, une convention ou une règle commune, plus ou moins, explicite doit exister (Martin, 2020). Ce défaut de compréhension des termes de la protection de l'enfance empêche l'émergence d'un langage commun, la standardisation des indicateurs et donc leurs fiabilités. Il s'agit d'un obstacle sémantique à la compréhension commune des indicateurs (Pariante et al., 2008).

Le deuxième enjeu pour l'existence d'une culture commune est l'harmonisation entre les différents lieux de saisie de la donnée. L'harmonisation est un élément nécessaire pour la constitution de données fiables (Guibert, 2022). Actuellement, tous les territoires n'ont pas les mêmes façons de rentrer la donnée. Ce problème est ressorti dans l'ensemble de mes entretiens. Un extrait d'entretien avec une cadre ASE l'illustre très bien.

- *« C'est vrai qu'aujourd'hui, la difficulté qui ressort par rapport aux données, comme je vous avais dit sur cet enjeu d'harmonisation, c'est que personne n'a les mêmes outils, n'a le même tableau de bord. Aujourd'hui, un outil commun qui est Solis, qui n'est pas renseigné de la même manière par tous. Et même si on fait ce travail de renseigner tous de la même manière, il y a toujours des écarts entre les extractions qui sont faites et les chiffres réels. C'est pour ça qu'on a toujours gardé nos fameux tableaux Excel, au niveau des territoires, et Solis. Parce qu'on l'a toujours dit, si Solis est renseignée convenablement, normalement ça devrait être le seul outil. Mais il s'avère que ce n'est pas le cas, et ça vient grandement fausser la réalité, parce qu'ils sont assez souvent en deçà de la réalité, et je pense que par*

rapport aux extractions qui... qui sont faites, la manière dont elles sont réalisées, on peut avoir ce gap entre la réalité et les chiffres. »

Ce décalage existant entre les territoires s'explique, car la protection de l'enfance est découpée territorialement entre les différents PET. Ce sont ces territoires qui ont commencé à produire la donnée sans coordination forte du central. Chaque territoire a donc développé ses spécificités et ses indicateurs. Depuis quelques années, une tentative d'harmonisation est en cours. Cette tentative vise à fiabiliser les données, mais peut également être comprise comme une façon pour le pouvoir politique et administratif de « *s'affranchir des particularismes, du "chaos métrologique" et des difficultés engendrées par la coexistence de nombreux systèmes différents en cherchant à unifier les systèmes* » (Martin, 2020, p. 50). Certains groupes de travail mentionnés précédemment s'intéressent à ce problème et mettent en dialogue les différents territoires pour une harmonisation.

L'enjeu d'acquisition d'une culture commune est donc un des leviers pour une meilleure fiabilisation et compréhension des données. En effet, les parties précédentes montrent des défauts de compréhension entre les différents acteurs. Une meilleure compréhension des enjeux des données en protection de l'enfance permettrait une meilleure appropriation ainsi qu'un meilleur investissement des acteurs sur le sujet. De plus, pour avoir une donnée exploitable, la question de l'harmonisation de la saisie est en train d'être mise en place dans le département. Cependant, cette culture commune doit être accompagnée d'une implication réelle et connue de tous les acteurs.

b) L'enjeu de la co-construction

Une fois cette culture mise en place, les données doivent être pensées à plusieurs. Comme l'énonce une cadre ASE :

- « *La donnée ça a un intérêt si on s'y met collectivement* »

À ce sujet, Michel Foudriat définit le concept de co-construction. Selon lui, « *la co-construction peut se définir comme un processus par lequel un ensemble d'acteurs différents expriment et confrontent les points de vue qu'ils ont sur un fonctionnement organisationnel, sur leur représentation de l'avenir d'un territoire, sur une innovation technique, sur une problématique de connaissance, s'engagent dans un processus d'intercompréhension des points de vue respectifs et de recherche de convergence entre ceux-ci et cherchent à trouver un accord sur des traductions de leurs points de vue qu'ils ne jugeraient pas incompatibles entre elles pour arrêter un accord* » (Foudriat, 2019, p. 17). Cette co-construction passe donc par des rencontres et de l'interconnaissance avant de construire ensemble. Cette méthode permettrait de dépasser les défauts de communication existants suite à l'absence de culture commune évoquée précédemment. Elle permettrait davantage de coopération, élément nécessaire à la fiabilisation des données (Guibert, 2022). Les rapports hiérarchiques ne seraient plus sur le mode de la

subordination comme ceux évoqués dans la partie 2, mais sur une forme de compréhension mutuelle. Cela permettrait de donner davantage de « *profondeur à l'observation* » en améliorant le traitement des informations, leur interprétation et leur partage (Dupuis, 2020, p. 54).

Cependant, la mise en place de cette culture commune ainsi que de cette co-construction est confrontée à l'instabilité des institutions.

c) L'importance de la stabilité du processus

On retrouve cette instabilité au sein du département, mais également au niveau national. Au sein du département, cela se traduit par des réorganisations constantes. Au cours de mes entretiens, a été évoqué un ensemble de réorganisation du découpage de la protection de l'enfance dans le département. En 2008, la protection de l'enfance est décentralisée et des pôles sont créés au sein des territoires. En 2010, le département est informatisé ce qui amène à repenser les manières de travailler. En 2016, le nombre de territoires se voit diminuer. En 2018, les missions dans les territoires se spécialisent. L'ensemble des politiques du social étaient jusqu'à présent ensemble ; avec cette réorganisation, elles sont séparées. En 2023, les statisticiens qui étaient jusqu'alors rattachés aux métiers se voient rattachés au directeur général. En 2024, un regroupement de territoires a lieu et le contrôle du central sur ces derniers augmente. Cette instabilité impacte fortement la stabilité des personnes travaillant dans l'institution. Une cadre ASE m'explique ainsi en parlant de la réorganisation de 2008 :

- « *Du coup, on a besoin de moins de cadres. Du coup, le poste disparaît.* »

Une interviewée travaillant comme personnel administratif déclare quant à elle :

- « *Ça m'a bien angoissé. Tu vois après 2008, tu te dis, on repart encore dans une réorga. J'ai eu très peur. Moi dès que c'est des réorganisations, je ne suis pas très fière, je t'avoue.* »

Ces réorganisations constantes amènent des changements de postes en interne. Les personnes changent régulièrement de missions, des anciens partent par lassitude et des nouveaux arrivent et doivent apprendre à comprendre le fonctionnement de l'institution. Cette instabilité impacte l'existence de processus fixes, mais également la communication entre les services. Mais si on a de l'instabilité au niveau départemental, on retrouve également ce problème au niveau national. La multiplication des lois au sujet de la protection de l'enfance et l'augmentation des données à remonter suppose également des adaptations constantes. Or, la stabilité est un des éléments qui permet aux professionnels de se saisir des indicateurs et donc de les fiabiliser (Guibert, 2022).

Conclusion

Pour conclure, dans ce travail, il était question de comprendre le décalage existant entre la production importante de données en protection de l'enfance, et le sentiment d'absence de données ressenti par les acteurs interrogés.

Nous avons vu que la construction des données n'est pas un processus linéaire et facile à appréhender dans le département étudié. Il s'agit d'un processus complexe, segmenté et hiérarchisé. Les personnes des directions et des institutions nationales demandent des indicateurs. Des fonctions supports informatiques conçoivent ensuite les outils nécessaires à la collecte. Puis, le travail de saisie des données peut commencer. Il est réalisé par le personnel administratif, en bas de la hiérarchie du département. Ensuite, un processus de transformation permet d'agrèger ces données individuelles. Ce travail est effectué par les statisticiens et les assistantes de direction. Finalement, ce sont les personnes aux postes les plus hauts de la hiérarchie, les directions du central, qui bénéficient de tout ce travail de collecte et d'agrégation des données. Ce processus exacerbe donc des phénomènes de domination déjà existants au sein de la hiérarchie. On retrouve ici la division du travail de Durkheim. Les différentes étapes de constructions sont clairement séparées. Les travaux les plus répétitifs étant confiés aux personnes en bas de la hiérarchie. Or, ces mêmes personnes ne comprennent pas la suite de la chaîne de construction des données. Cette incompréhension n'est pas volontaire. On peut parler de division du travail anémique. Un autre phénomène renforce cette hiérarchie : la façon dont les acteurs utilisent les données. Plus on monte dans la hiérarchie, plus l'utilisation des données semble conforme à celles prévues par les logiciels. À ces processus qui renforcent la hiérarchie par la division des tâches et l'utilisation des outils, s'ajoute une incompréhension de l'utilisation des données par les autres. Si tous les acteurs exploitent les données avec des objectifs différents, ils ont souvent une vision négative de l'utilisation qu'en font les autres. Pour les acteurs de terrain, les données sont exploitées à des fins de contrôle. Pour les acteurs de la direction, les données agrégées ne sont pas suffisamment analysées par les personnes exerçant en protection de l'enfance. L'ensemble de ces incompréhensions fait de la question des données un sujet de fortes tensions au sein du département. Des leviers pour travailler cet enjeu seraient, par exemple, la mise en place d'une culture commune, davantage de co-construction des indicateurs et, finalement, la stabilisation des processus de collecte de données dans le temps au niveau national comme départemental.

Si la construction des données en protection de l'enfance a ici été analysée partiellement sous l'angle d'un département, il serait intéressant de pousser davantage l'analyse et d'approfondir la recherche auprès d'autres fonctions comme les éducateurs, les référents ASE ou encore les concepteurs de logiciels. De plus, il serait pertinent de voir si ce phénomène est un cas isolé au département en question, ou s'il concerne tous les départements. Et dans ce cas-là, qu'est ce qui

peut expliquer ces similitudes ? Finalement, il serait également pertinent d'observer si l'on retrouve ces mêmes logiques au niveau de la construction nationale des données.

Bibliographie

- Becker, H. S. (2020). *VII / Données administratives* (p. 137-174). La Découverte.
<https://www.cairn.info/faire-preuve--9782348037672-p-137.htm>
- Benoit-Moreau, F., Delacroix, E., & de Lassus, C. (2011). Chapitre 6. Les modèles de la communication et leur application en marketing. In *Maxi Fiches de Communication marketing* (p. 22-25). Dunod. <https://www.cairn.info/maxi-fiches-de-communication-marketing--9782100548675-p-22.htm>
- Caldwell, G. (2009). La déconstruction de la culture publique commune. *Recherches sociographiques*, 50(2), 364. <https://doi.org/10.7202/038045ar>
- Capelier, F., & Fougère-Ricaud, M. (2023). La recherche en protection de l'enfance à l'épreuve des données personnelles. *Revue des politiques sociales et familiales*, 148(3), 119-128.
<https://doi.org/10.3917/rpsf.148.0119>
- Chapitre VI : Protection des mineurs maltraités. (Articles L226-1 à L226-13)—Légifrance.* (2004).
<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGIARTI000006796889/2004-01-03/>
- Cour des comptes. (2020). *La protection de l'enfance : Une politique inadaptée au temps de l'enfant.*
Cour des comptes.
- Desrosières, A. (2005). Décrire l'État ou explorer la société : Les deux sources de la statistique publique. *Geneses*, 58(1), 4-27.
- Desrosières, A. (2014). Chapitre 1. Le gouvernement de la cité néolibérale : Quand la quantification rétroagit sur les acteurs. In *Prouver et gouverner* (p. 31-59). La Découverte.
<https://www.cairn.info/prouver-et-gouverner--9782707178954-p-31.htm>
- DREES. (2020a). *Enquête auprès des établissements et services de la protection de l'enfance (ES-PE) | Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques.*
<https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sources-outils-et-enquetes/enquete-aupres-des-etablissements-et-services-de-la-protection-de>

- DREES. (2020b). *L'enquête Aide sociale | Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques*. <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sources-outils-et-enquetes/lenquete-aide-sociale>
- DREES. (2022). *Les bénéficiaires de l'aide sociale à l'enfance* [Jeu de données]. <https://data.drees.solidarites-sante.gouv.fr/explore/dataset/les-beneficiaires-de-l-aide-sociale-a-l-enfance/information/>
- DREES. (2024). *ISD - Indicateurs de contexte*. https://drees2-sgsocialgouv.opendatasoft.com/explore/dataset/601_indicateurs-de-contexte/information/
- Dupuis, J. (2020). Observatoires de la protection de l'enfance : Supports de pilotage, d'évaluation et de gouvernance, leviers de légitimation ? *Gestion et management public*, 8/ 4(4), 51-81. <https://doi.org/10.3917/gmp.084.0051>
- Durkheim, É. (2013). La division du travail anémique. In *De la division du travail social* (p. 343-366). Presses Universitaires de France. <https://www.cairn.info/de-la-division-du-travail-social--9782130619574-p-343.htm>
- Foudriat, M. (2019). Chapitre 1. Définition et dimensions de la co-construction. In *La co-construction: Vol. 2e éd.* (p. 15-36). Presses de l'EHESP. <https://www.cairn.info/la-co-construction--9782810908257-p-15.htm>
- Guibert, G. (2022). Un exemple de système d'information qui permet un suivi longitudinal des enfants protégés : Le dispositif Olinpe en France. In *La qualité de l'accompagnement en protection de l'enfance* (p. 39-48). L'Harmattan. <https://doi.org/10.3917/har.serap.2022.01.0039>
- INSEE. (2024). *Taux de mesures aide sociale à l'enfance* [Excel]. 2022. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2382589?sommaire=2382915>
- Larousse, É. (s. d.). *Définitions : Statistique - Dictionnaire de français Larousse*. Consulté 9 juillet 2024, à l'adresse <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/statistique/74516>

- LOI n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance - Légifrance (2007).
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFSCATA000000901512>
- Martin, O. (2020). *L'empire des chiffres*. Armand Colin.
- Nonjon, M., & Marrel, G. (2015). Le progiciel socialisé. Usages des architectures informatiques dans l'aide et l'action sociales départementales. *Gouvernement et action publique*, VOL. 4(2), 129-156. <https://doi.org/10.3917/gap.152.0129>
- ONPE. (s. d.). *Le dispositif Olinpe*. ONPE. <https://onpe.france-enfance-protgee.fr/les-chiffres/dispositif-olinpe/>
- ONPE. (2017). *Historique et mise en œuvre du dispositif d'observation longitudinale individuelle et nationale en protection de l'enfance (Olinpe)*. https://onpe.france-enfance-protgee.fr/wp-content/uploads/2024/06/note-historique-olinpe_mars2017.pdf
- ONPE. (2023). *Les parcours des enfants protégés Étude à partir d'une cohorte d'enfants nés en 2012 dans trois départements français, suivis jusqu'à l'âge de 9 ans*. https://onpe.france-enfance-protgee.fr/wp-content/uploads/2023/12/note_parcours_des_enfants_proteges_web.pdf
- Pariente, P., Philippon, J.-F., & Dugast, P. (2008). *Les systèmes d'information de santé*. Berger-Levrault.
- Poinsot, O. (2023). Le New Public Management dans l'action sociale et médico-sociale. *Les Cahiers de l'Actif*, 562-563(3-4), 159-170. <https://doi.org/10.3917/caac.562.0159>
- Redor, P. (2023). Confidentialité des données statistiques : Un enjeu majeur pour le service statistique public. *Courrier des statistiques*, 9. <https://www.insee.fr/fr/information/7635823?sommaire=7635842>
- Rivière, P. (2020). *Qu'est-ce qu'une donnée ?* <https://www.insee.fr/fr/information/5008707>
- Suite Solis. (s. d.). *Arche MC2*. Consulté 25 août 2024, à l'adresse <https://arche-mc2.fr/suite-solis/>
- Vaudano, M. (2024, février 28). Les missions de la protection de l'enfance entravées par des logiciels défectueux. *Le Monde.fr*. <https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2024/02/28/les->

missions-de-la-protection-de-l-enfance-entravees-par-des-logiciels-
defaillants_6219030_4355770.html

Liste des annexes

Annexe 1 : Grille d'entretien

Talon (à demander à la fin si pas de réponse à ces questions pendant l'entretien):

- âge
- sexe

Carrière → Pouvez-vous me raconter votre/ton carrière professionnelle (depuis les études) ?

Quelle formation initiale ?

Qu'est ce qui t'as amené à choisir ces études ?

Quels postes as-tu exercé ? Suite à quels opportunités ?

Qu'est-ce qui fait que tu es arrivé au conseil départemental ?

Comment êtes-vous arrivé dans le secteur de la protection de l'enfance ?

Missions actuelles → Pouvez-vous me raconter votre quotidien au département ?

Quelles sont vos missions ?

Qui vous a recruté ? Selon vous, qu'est ce qui fait qu'on vous a pris sur ce poste ?

Est-ce que tes formations sont en adéquation avec tes missions actuelles ? Il y a-t-il eu des formations en lien avec le poste ? Qui a formé ? Comment ? Qu'en penses-tu ?

Quelles sont les missions que vous préférez et pourquoi ? / Quel sens trouvez-vous dans ces missions ?

Il y a-t-il quelque chose qui te manque sur ton poste ?

Lien du poste avec la question des données → Pouvez-vous me donner les liens qui existent selon vous entre vos missions et la question des données en protection de l'enfance ?

A quel moment de tes missions touches-tu à la questions des données ? (collecte/ traitement/ utilisation)

Selon toi, à quoi sert cette mission spécifiquement ? (Quelle connaissance du reste de la chaîne des données ?)

Comment cette place est-elle formalisée par votre institution ? (mention fiche de poste ...)

A quoi servent les résultats de ces données ? Qu'en savez-vous ? (Pour l'institution et pour vous en tant que personne ?) Est-ce que ces résultats vous intéressent et si oui en quoi ils vous intéressent ?

Etes-vous satisfait de l'utilisation qui est faite de ces résultats ? De ce que vous en savez ?

Que penses-tu de cette machine de production des données ? Pourquoi ?

Si évoque difficultés, lesquelles sont-elles ? Pourquoi ? Pour qui ?

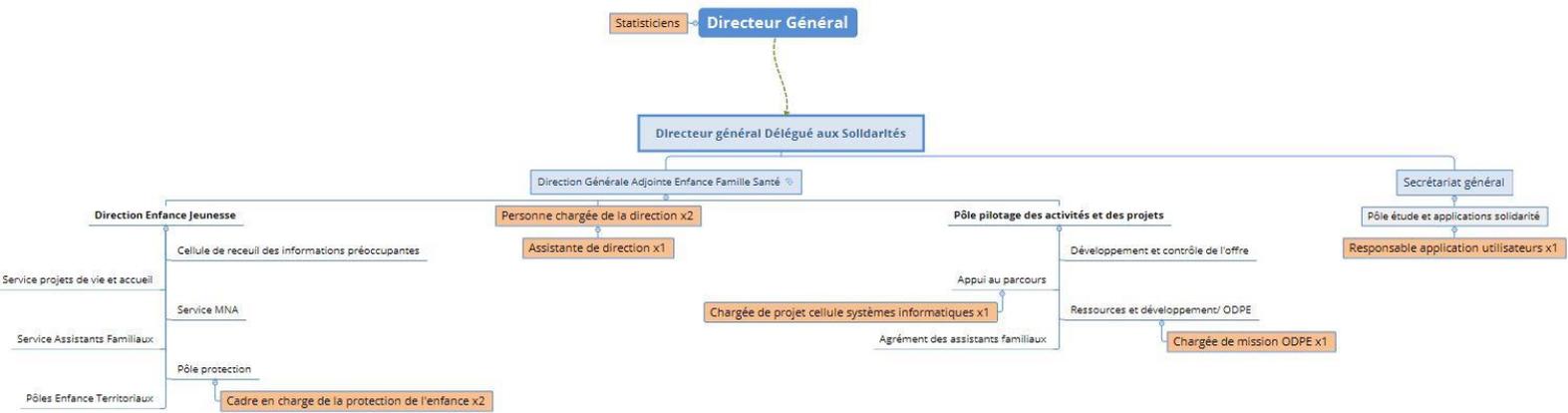
Qu'attends-tu des données ? Les utilises-tu ? Si oui dans quel cadre ?

Quels sont selon toi les enjeux liés aux questions des données ? (RGPD/ remontée donnée/ logiciel administratifs ...)

Connais-tu le CDEJ ? Y as-tu participé ? Qu'en as-tu pensé ? Qu'en as-tu retenu ?

D'où sortent les données que tu connais ?

Annexe 2 : Organigrammes plaçant les personnes interviewées



Annexe 3 : Missions principales des personnes interviewées

Personne chargée de la direction	Assurer la mise en place et le bon fonctionnement de la politique départementale de protection de l'enfance
Assistante administrative de direction	Appui au pilotage (délibération, convention, appui tableaux de bords, indicateurs)
Chargé de mission protection de l'enfance	Développement des modes d'accueils et de suivi pour les enfants protégés
Chargée de mission au sein de l'ODPE	Animer la dynamique partenariale autour de la protection de l'enfance
Responsable application utilisateur	Soutien aux direction sur l'évolution des outils existants et soutien aux territoires pour l'utilisation de SOLIS
Chargée de projet cellule informatique	Soutien aux cadres du métier pour penser et créer un outil informatique qui répond à leurs besoins
Statisticien	Accompagnement au pilotage des politiques publiques grâce à la donnée, effectuer des études à partir de la donnée et la fiabiliser
Assistante administrative en charge de la protection de l'enfance	Assure le suivi administratif des enfants confiés à l'ASE (liens avec partenaires, réservation de taxis, de colos, rentrée des données de suivi sur les jeunes, demande de prestations de santé ...)
Chargée administrative protection de l'enfance	Soutien administratif aux direction des territoires
Chargée administrative information préoccupante	En charge de la bonne rentrée informatique de l'information préoccupante et de la mise en place de l'évaluation de la situation dans les bons délais
Cheffe de service d'association	S'assure de la bonne gestion des informations préoccupantes de leurs rentrées informatiques aux suites à donner

DOUILLARD

Léa

24/09/2024

ENJEU

Promotion 2023-2024

De la construction aux usages des données chiffrées en protection de l'enfance

PARTENARIAT UNIVERSITAIRE : EHESP

Résumé :

Depuis des années, les données administratives sont devenues un moyen de contrôler les politiques publiques, notamment en matière de protection de l'enfance. Cependant, malgré les obligations de remontée de données visant à améliorer le système de protection de l'enfance, ces données semblent souvent manquer ou ne pas être fiables. Comment expliquer ces problèmes de remontée de données ? Ce mémoire se propose d'étudier les enjeux de la construction des données de protection de l'enfance au sein d'un département, en identifiant le rôle, la place et la satisfaction des différents acteurs impliqués dans ce processus.

Mots clés :

Données administratives – protection de l'enfance – construction de données - département

L'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les mémoires : ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.