

L'ACTION SOCIALE À L'ÉPREUVE DU NUMÉRIQUE

Comme tout secteur d'activité privé ou public, le numérique est parvenu à s'inviter dans l'action sociale, bastion du contact humain et de l'accompagnement de proximité au quotidien. Aujourd'hui, la plupart des intervenants sociaux perçoivent l'utilité de ces outils tant pour leurs pratiques professionnelles que pour le parcours des publics fragiles. Toutefois, des résistances structurelles et culturelles freinent fortement leur application concrète tandis qu'au même moment, côté usager, le numérique creuse les inégalités sociales. Etat des lieux de la situation...

LES ÉTABLISSEMENTS : LE NUMÉRIQUE POUR RATIONALISER

Avec le regroupement dans des « macro-associations », le besoin d'informatisation s'accroît pour rationaliser et améliorer leur fonctionnement courant, faire quelques économies et unifier les pratiques. Du coup, les établissements s'équipent de plus en plus en logiciels de gestion intégrés permettant de numériser la gestion comptable et financière, la paye, les plannings et les activités, les achats et les stocks.



De fait, seuls les personnels administratifs et encadrants sont concernés par l'intégration du numérique. Et, dès que l'étape suivante est enclenchée pour mettre en œuvre une numérisation du dossier individuel de l'usager, les professionnels qui sont au contact des publics fragiles ne voient dans le digital qu'un simple outil de rationalisation et pas un moyen pour faciliter le suivi tout au long de la vie de personnes qui parfois vont d'établissement en établissement.

De plus, il n'y a quasiment pas de repérage systématique sur des difficultés numériques des usagers et peu de mise en relation avec des acteurs susceptibles de les former.

Au-delà, le numérique n'est pas appréhendé comme un outil pouvant changer les pratiques de ces métiers. Il est plutôt vécu comme une menace à l'accompagnement humain et aucune

réflexion de fond n'est menée pour le transformer en opportunité.

LES TRAVAILLEURS SOCIAUX : PAS DE CULTURE DU NUMÉRIQUE

Il faut noter qu'une part importante des salariés des établissements de l'action sociale (30,8 %) ont plus de 50 ans. Cela signifie que presque un tiers des professionnels ont plus de 30 ans de pratiques sans les TIC.

Par ailleurs, le numérique peut être perçu très négativement car parfois vécu non seulement sous l'angle de la rationalisation mais aussi sous celui de la déshumanisation des services sociaux de l'Etat.

Beaucoup témoignent que pour résoudre un cas, ils disposaient de contacts privilégiés dans les services sociaux. Mais aujourd'hui, ils n'ont plus qu'une adresse mail et ignorent s'il s'agit du même interlocuteur d'une fois sur l'autre.

Enfin, sans culture suffisante du numérique, les travailleurs sociaux craignent une uniformisation des pratiques, une mise en danger des personnes fragiles et un rapport déséquilibré entre partage d'informations et secret professionnel.

Pourtant, les publics fragiles sont en demande forte d'utilisation de services numériques pour exercer pleinement leurs droits, éviter les discriminations so-



ciales et faciliter leur vie au quotidien, leur autonomisation et leur inclusion. Or, à ce jour, seuls 30 % des professionnels de l'action sociale sont en mesure d'orienter les usagers en difficultés face à internet vers des structures de médiation numérique.

LES PUBLICS FRAGILES : LES INÉGALITÉS QUI SE CREUSENT

Aujourd'hui, la plupart des personnes qui fréquentent les établissements médico-sociaux ne disposent pas toujours d'Internet, tout comme les 16 % de français à leur domicile. Par ailleurs, près de 21 % d'entre eux se déclarent incapables de faire des démarches administratives en ligne de façon autonome.



Ce sont essentiellement des personnes éloignées de l'emploi et en parcours de réinsertion, des familles défavorisées avec mauvaise ou non maîtrise du français, et des personnes isolées (personnes handicapées, personnes frappées par l'invalidité, retraités isolés, migrants âgés coupés de leur famille restée au pays).

À mesure que se développent de nouveaux services en ligne, et qu'apparaissent de nouvelles générations d'objets connectés, cette difficulté d'appropriation des usages, au-delà de la capacité simple à exercer ses droits, devient de plus en plus préjudiciable.

Sur un plan culturel, nous vivons dans une société en partie façonnée par des pratiques issues du numérique entraînant des pratiques sociales spécifiques : nouvelles formes de coopérations (coworking, consomm'acteur), désintermédiation (circuits courts ou le commerce électronique), nouvelles formes de confiance (financement participatif, recommandations par Internet, participer à un projet citoyen et travailler en groupe).

Sur un plan économique, le web est par exemple une ressource pour apprendre à réparer des appareils courants avec le numérique (mode d'emploi en ligne, forum d'entraide voire fabrication d'une pièce sur une imprimante 3D) plutôt que de le mettre à la poubelle et devoir en acheter un neuf ou encore s'équiper d'outils numériques pour faire des économies d'énergies au quotidien (applications ou objets connectés).

CONCLUSION

Les défis à relever sont donc énormes et la page est quasi-vierge. Toutefois nombreux d'initiatives sont prises dans les territoires et même si elles sont la plupart du temps isolées et non coordonnées, elles permettent de défricher le terrain et d'entrevoir des stratégies pérennes.



DES RESSOURCES POUR ALLER PLUS LOIN

- Rapport Emmaüs Connect : « *Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation* »
>> <https://goo.gl/EXXQ9h>
- Rapport CNUM : « *Citoyens d'une Société Numérique* »
>> <https://goo.gl/sTkc8Y>
- Thierry Dimbour « *Le secteur ne peut être imperméable à la révolution* »
>> **ASH, n° 2985, 2016, pp. 23-45**
- Enquête du défenseur des droits
>> <https://goo.gl/Qnhmpa>
- Baromètre du numérique : « *Des inégalités perdurent face aux services publics dématérialisés* »
>> <https://goo.gl/QVljdA>

DES OUTILS À DISPOSITION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

L'offre numérique à destination des personnes fragiles est aussi en forte augmentation malgré le fait que ce public soit particulièrement exclu des pratiques numériques. Cette contradiction, les travailleurs sociaux peuvent la transformer en opportunité en s'appropriant ces outils pour les intégrer dans leur accompagnement au bénéfice de leurs usagers.

L'avantage sera double : aborder d'une part un premier travail d'autonomisation des personnes fragiles vis-à-vis du numérique mais aussi le moyen de gagner du temps sur certains accompagnements administratifs permettant d'en consacrer plus à la relation humaine et la discussion.

FAIRE MIEUX VALOIR SES DROITS

WWW.TRANSPARENCE.LOGEMENT.GOUV.FR

Il offre aux citoyens un accès simplifié à l'ensemble des données, informations et services sur le logement. Il permet ainsi de connaître toutes les démarches et état du logement social dans sa commune, de faire valoir son droit à un logement, de savoir le juste prix d'un loyer et de bénéficier d'une garantie locative dans le cas où les cautions sont trop élevées.



MES-AIDES.GOUV.FR

La plupart des citoyens n'ont pas conscience des droits auxquels ils peuvent prétendre (68% des foyers pouvant toucher le RSA n'en bénéficient pas) et cet outil numérique doit participer à améliorer cette situation. Pour un travailleur social, il représente un gain de temps très précieux pour renseigner une personne accompagnée sur ces droits mais aussi l'occasion de gagner en autonomie dans le cas où sa situation évoluerait. Par ailleurs, il permet aux professionnels de se tenir au courant des évolutions constantes de la législation concernant l'accès aux droits.

<https://mes-aides.gouv.fr/>

PLATEFORME LES BONS CLICS

Les Bons Clics propose un dispositif global pour accélérer l'autonomie des publics éloignés du numérique dans leur usage des services en ligne essentiels pour exercer pleinement leurs droits. Son ambition est de rendre autonomes plus d'un million de personnes fragilisées par la dématérialisation d'un certain nombre de services publics prioritaires.

<http://wetechcare.org/services/les-bons-clics/>



MEDITATION NUMERIQUE

PORTAIL DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Le méta annuaire qu'il contient permet d'identifier sur un territoire toutes les organisations œuvrant dans la formation aux outils numériques.

<http://annuaire.mediation-numerique.fr/annuaire.html>



APTIC

Il s'agit de chèques culture numérique, conçus sur le modèle des chèques déjeuner, grâce auxquels les citoyens pourront payer totalement ou partiellement tous les services de médiation numérique. L'objectif est de mettre en contact des besoins avec une offre de services existante en quête de structuration pour répondre aux défis sociaux, culturels et économiques de la non utilisation du numérique.

<https://aptic.fr>

MIKRO EKO

Cette association, installée au pied des tours de la Cité Breuer à Bayonne, propose aux entreprises de récupérer leur matériel informatique réformé. Une fois requalifié et nettoyé, Mikro Eko le revend à des prix solidaires (à partir de 30 €) à des personnes en recherche d'emploi ou dans l'incapacité d'acheter du matériel neuf. Un accompagnement des chercheurs d'emploi pour des premiers usages de leur ordinateur est possible en partenariat avec Pôle emploi.

<https://www.mikroeko.fr/>

OUTILS AMELIORANT L'ACCOMPAGNEMENT

APPLICATION ENTOURAGE

Il s'agit d'une application mobile qui permet de mettre en relation les sans-abri avec des associations d'aide ou simplement des riverains bienveillants et donne des informations utiles pour transformer la volonté d'aider en action concrète. Une vidéo de son fondateur éclaire bien l'histoire de cette application (https://youtu.be/MIg_Y2YwZ8s).

<http://www.entourage.social/>

ZUPDECO

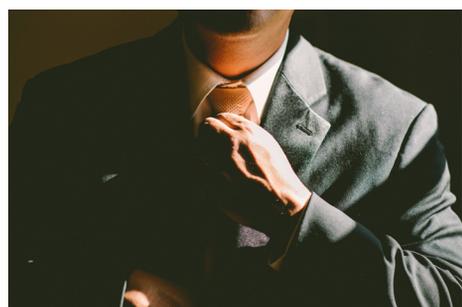
A destination des collégiens en situation de décrochage scolaire, l'association ZUPdeCO apporte des outils en ligne permettant de les mettre en relation avec des étudiants volontaires ou en Service Civique pour bénéficier d'un tutorat individuel et/ou d'une aide aux devoirs scolaires. Par ailleurs, un site web permet aux élèves de trouver du soutien scolaire gratuitement pour travailler ses lacunes.

<http://www.zupdeco.org>

CLICNJOB

Outil numérique permettant aux acteurs de l'accompagnement à l'emploi (missions locales, BIJ etc.) d'appuyer les démarches prises avec les publics jeunes.

<http://www.clicnjob.fr>



TAB'LUCIOLES

Application gratuite, Tab'Lucioles vient en aide aux personnes handicapées très dépendantes (handicap mental sévère, polyhandicap, autisme sévère, maladies rares avec déficience intellectuelle sévère, seniors en perte d'autonomie) pour manipuler une tablette tactile. Après paramétrage par un aidant (membre de la famille ou professionnel), l'utilisateur visionne les photos, les vidéos et écoute les musiques qu'il aime avec un maximum d'autonomie, par un simple tapotement d'écran ou le pointage d'un bouton.

<http://www.reseau-lucioles.org/tablucioles-application-personnes-tres-dependantes>

COV ON®

Il s'agit d'un outil support de facilitation et d'amélioration de la construction de la relation accompagnant/accompagné. En effet, tous les acteurs du bien-être et de la cohésion sociale sont confrontés à la différence, au multiculturalisme, aux identités spécifiques de personnes plus vulnérables. Pour leur permettre de mieux comprendre les différences de chacun, COV ON® permet de dessiner, d'illustrer... et de matérialiser en un support de narration cartographique toutes ces histoires humaines.

Cette application peut être utilisée lors d'une première rencontre, d'un premier accueil pour comprendre au mieux la réalité d'identité de la personne mais aussi exploitable dans le temps afin d'accompagner la production valorisante d'une « mémoire de soi » par l'usager bénéficiaire.

<http://www.cov-on.eu/fr/>

RECONNECT

Mal conservés dans l'humidité et le froid et souvent perdus dans les nombreux déplacements qu'ils sont obligés de faire, les papiers administratifs des SDF sont régulièrement perdus ou détruits empêchant toute délivrance de prestations sociales. L'association Reconnect propose aux travailleurs sociaux partenaires de scanner ces documents et de les sauvegarder sur un espace virtuel personnel. Grâce à cet outil, les professionnels de l'accompagnement peuvent passer plus de temps avec les personnes plutôt que dans les démarches administratives dues à la perte de documents.

<http://www.reconnect.fr/>

PLATEFORME NUMÉRIQUE PÉDAGOGIQUE PAR LE CENTRE RESSOURCES ILLETTRISME DE L'ISÈRE

Cet outil permet aux intervenants qui forment les adultes migrants et francophones aux compétences de base de télécharger gratuitement des fiches pédagogiques. Chaque utilisateur pourra préparer facilement un déroulé de séance de formation et/ou choisir et créer des séquences de formation sur mesure, quel que soit le niveau des stagiaires.

<http://www.cri38-iris.fr/outils-pedagogiques-mutualises/>



ELKARREKIN BIZI : LE NUMÉRIQUE POUR FAVORISER DE NOUVEAUX ENGAGEMENTS SOLIDAIRES

En Pays basque aussi les choses bougent. Ainsi, à l'initiative de l'antic un projet ambitieux visant à impacter positivement la lutte contre les représentations et les discriminations grâce au numérique devrait voir le jour. Entretien avec Xavier Baylac, vice-président de l'antic, fondateur de Gaïdo Lab, et Gérard Aguer, directeur du Foyer de vie Pémartin basé à Bidart.



Qu'est-ce que Ekin ?

Xavier Baylac : Le Projet ElkarreKIN bizi ou Ekin (« vivre ensemble ») consiste au développement d'une plateforme numérique de style Blablacar qui mettra en relation les personnes relevant d'un accompagnement d'un établissement social ou médico-social et tout acteur citoyen.

C'est donc une énième plateforme de co-voiturage ?

X.B : C'est trop réducteur. En fait Ekin sera une autre façon de construire de la solidarité inclusive.

Concrètement, imaginez qu'il reste à un établissement organisant une sortie culturelle ou récréative avec certains de ses résidents une dizaine de places dans son bus. Il le fait savoir sur la plateforme et propose à tout citoyen de prendre le train en marche.

Inversement, je suis un citoyen militant et bienveillant qui part faire une visite d'un musée et je souhaite partager cette expérience avec une personne accueillie dans un établissement social ou médico-social, je peux le signaler sur cette plateforme.

Proposera-t-elle d'autres services ?

X.B : Tout à fait, par exemple nous ferons en sorte que des associations en recherche de participants ou de bénévoles pour ses activités ou manifestations puissent proposer à des personnes prises en charge au sein d'un établissement social de les rejoindre.

Il est aussi prévu que la plateforme contienne une « bourse aux projets solidaires » animée par des élèves ou étudiants qui ont pour objectif de développer des initiatives avec les publics fragiles. Charge aux établissements ensuite de leur proposer une mise en œuvre.



Comment vous est venue l'idée ?

Gérard Aguer : En fait l'an dernier, l'antic est venu nous trouver pour connaître nos pratiques numériques. Lors de la restitution de cette étude, nous avons eu confirmation que le sujet était pour nous une jachère et ils nous ont proposé de réfléchir ensemble pour le mettre en culture.

Avec d'autres directeurs d'établissement, nous avons essayé de dégager des grandes problématiques de terrain que nous rencontrons tous et de nous focaliser sur celles qui étaient transverses à nos métiers. Elles se résumaient en deux mots : le décroisement de nos institutions et la socialisation des personnes prises en charges.

X.B : À partir du moment où les enjeux étaient posés et les objectifs communs établis, côté antic nous avons réfléchi à comment le numérique pouvait apporter des solutions et nous avons imaginé Ekin.

Quels sont donc vos attentes sur ce projet ?

G.A : Du côté des personnes en situation de fragilité, nous espérons qu'Ekin facilitera leur participation et leur accès à des activités pour stimuler leurs potentiels et contribuer activement au renforcement de leur autonomie et à leur socialisation.

Pour nos établissements, nous espérons qu'Ekin préfigurera notre travail de décroisement, et améliorera notre lisibilité. Il est important pour nous d'être reconnus comme vecteur essentiel du développement et de l'équilibre d'un territoire responsable et durable.

Enfin, pour l'ensemble de la société civile et des citoyens, nous croyons qu'Ekin développera et valorisera les dynamiques individuelles et collectives d'échanges, de partages et de rencontres entre personnes différentes dans une logique inclusive ordinaire.

Qui participera à cette expérimentation ?

G.A : Ceux qui ont participé à la réflexion préalable à savoir le Foyer de vie Pémartin (Bidart), la MECS de Castillon (Tarnos), EVAH (Bayonne, Urrugne et Hasparren), et le Lycée Ste-Anne (Anglet).

X.B : Et pour amplifier le décroisement des établissements et enrichir le potentiel des activités culturelles et de loisirs, nous avons cherché des partenaires d'outre-Bidassoa pour concourir au 2ème appel à projet du POCTEFA. Ainsi Agiantza et Agintzari (Bilbao), la fondation Bizitzen (Durango) et APTES (San Sebastián) nous ont rejoint.

Quand Ekin sera disponible ?

X.B : Nous espérons être financés et entamer le projet à la fin de l'année 2017. Dans le cas où nous n'étions pas retenus, nous explorons d'ores et déjà d'autres pistes pour trouver les fonds nécessaires au développement de la plateforme.



Adresse :
2, Terrasses Claude Shannon
Technopole Izarbel Côte basque - 64210
BIDART

Téléphone :
+ 33(0) 5 32 09 11 99

Site Internet :
www.antic-paysbasque.com

Président :
Anthony BLEUZE

Directrice :
Annick DALMAGNE

Directeur de la publication :
Anthony BLEUZE

Rédaction :
Emmanuel ARRECHEA

Crédits photos :
© fotolia / © pathdoc / © judik / © pexels