

# Action sociale

## Qu'apportent les technologies de l'information sur cette thématique ?

Les TIC peuvent constituer des instruments innovants au service de l'insertion ou de la réinsertion professionnelle et sociale des personnes en difficultés. Le caractère novateur et attrayant du multimédia permet aux acteurs de l'action sociale de renouveler les modes de prise en charge de leurs publics. Ces technologies peuvent notamment faciliter l'expression et la prise de parole, valorisant ainsi des individus ou des groupes. Par ailleurs, la maîtrise de ces nouveaux outils représente pour beaucoup une source de motivation.

Elles offrent aux personnes en situation de handicap de nouvelles possibilités d'accéder aux services et à l'information. Elles favorisent l'autonomie des personnes, permettent d'entretenir le contact avec leur entourage et de s'intégrer dans un réseau de communication.

## Quels rôles peuvent jouer les EPN ?

Les EPN peuvent participer à la lutte contre l'exclusion en favorisant la valorisation, la socialisation et la lutte contre l'isolement des publics. Ils peuvent contribuer à vulgariser et assurer une médiation avec les dispositifs d'insertion. Les EPN peuvent permettre à des publics d'horizons divers de se retrouver pour communiquer, échanger, apprendre, s'informer, s'exprimer dans une dynamique qui peut favoriser une mixité sociale et culturelle. Les actions des EPN doivent permettre la découverte des différentes possibilités offertes par l'informatique et Internet par l'organisation d'ateliers thématiques qui répondent aux préoccupations quotidiennes des publics. Elles peuvent mobiliser différents outils de création, d'édition ou de montage multimédia sans toutefois rechercher leur maîtrise par tous les participants. Elles doivent en effet s'inscrire dans un objectif général qui va au delà de la pratique informatique en recherchant par exemple la création de liens sociaux de proximité,

l'expression et la parole citoyenne, la valorisation des mémoires, etc.

## Partenaires possibles ?

### ► Collectivités territoriales

L'action sociale est le domaine de compétences que l'Etat a le plus largement décentralisé. Aujourd'hui, les quatre entités territoriales qui traitent d'action sociale à des degrés divers sont le Centre communal d'action sociale (CCAS), la commune (partiellement les intercommunalités), le Département et la Région. Et c'est aux Départements que l'Etat a confié sans équivoque la gestion des plus gros dossiers notamment l'aide sociale à l'enfance, l'aide aux personnes âgées, l'aide aux personnes handicapées, la gestion du revenu minimum d'insertion (RMI). Les communes couvrent la gestion des maisons de retraite et, à travers les « centres communaux d'action sociale » (CCAS), l'aide sociale légale (déterminée par l'Etat) et l'aide facultative (déterminée par les élus locaux) ainsi que diverses activités sociales locales (animations, garderies, etc.).

### ► Centres sociaux

Ces structures sont des lieux de proximité qui développent des projets participatifs en direction des habitants d'un territoire. Voir : [www.centres-sociaux.asso.fr/](http://www.centres-sociaux.asso.fr/)

► **Associations diverses** (association de retraités, acteurs de l'insertion, association d'aide aux personnes handicapées, etc.)

Il existe un nombre important d'acteurs associatifs qui agissent en direction des publics en difficultés, des personnes fragilisées (personnes peu qualifiées, familles monoparentales, etc.), des personnes en situation de handicap et des personnes âgées. Elles agissent dans un rôle de prise en charge mais surtout d'accompagnement des personnes. Elles font parfois partie de fédérations nationales comme le Coorace : <http://www.coorace.org> ou la FNARS : <http://www.fnars.org/>

► Maisons de retraite

## Comment s'y prendre ?

- ▶ **Développer des partenariats** avec les structures habilitées à accueillir les catégories de publics concernées par le projet.
- ▶ **Impliquer fortement les partenaires** dans la préparation et le suivi des actions. Evaluer les projets et rendre compte auprès des partenaires pour vérifier conjointement si les objectifs en termes d'insertion sociale sont atteints.

- ▶ **Privilégier la médiation** pour lever les obstacles qui empêchent les publics les moins réceptifs et les moins habiles de s'approprier ces outils. L'action doit s'appuyer sur la présence d'animateurs capables de transmettre leur savoir-faire et de donner confiance aux publics concernés.
- ▶ **Ne jamais perdre de vue l'importance pédagogique** de l'activité, qui va bien au-delà de l'acquisition des techniques en considérant qu'apprendre à utiliser l'ordinateur peut être un objectif en soi. Donner confiance en permettant d'accéder à des usages simples.

## Quelles activités proposer ?

### 1 Séance d'initiation

- ▶ Initiation à l'informatique, à la bureautique ; découverte de l'Internet et de la messagerie électronique
- ▶ Délivrance de Passeports (PIM, PCIE, etc.)

#### Penser à

- Avoir une démarche active vers le public éloigné, qui peut avoir un réflexe de passivité (« de toute façon, je n'y arriverai pas, j'ai d'autres priorités »)
- Ne pas avoir de préjugés sur l'utilisation qui va être faite, car il apparaît que les publics créent des usages personnels qui sont un moyen comme un autre de s'approprier les TIC.

#### Exemples en ligne

- Projet Internet de rue
- Sésame multimédia
- Dispositif « Clique sur ta ville »



### 2 Libre consultation accompagnée

- ▶ Accueil de personnes en situation de handicap
- ▶ Accueil de seniors

#### Penser à

- Proposer dans un premier temps une initiation aux outils informatiques.
- Prendre en compte l'achat des aides techniques indispensables à certaines catégories de publics (personnes en situation de handicap notamment)

#### Exemples en ligne

- Centre de ressources Icom

### 3 Atelier thématique

- ▶ Atelier pour les étrangers sur les démarches administratives, sur la communication avec leur famille...
- ▶ Atelier de lutte contre l'illettrisme
- ▶ Atelier sur les démarches administratives spécifiques aux personnes en difficulté (procédure d'APA ou de RMI)
- ▶ Atelier destiné aux seniors
- ▶ Atelier destiné aux SDF ou gens du voyage

#### Penser à

- Apporter une valeur ajoutée réelle, en fonction des problématiques de chacun et développer des projets qui concernent et intéressent les publics
- Choisir des partenaires adaptés
- Ne pas aborder d'emblée la dimension technologique

#### Exemples en ligne

- Usage des EPN par des personnes en situation d'illettrisme
- L'école de Lanslebourg au temps de nosgrands-parents
- Dispositif « Clique sur ta ville »
- Cyber-espace Agora d'Emmaüs

## Pour aller plus loin :

- Guide CRÉATIF « L'accueil adapté des personnes handicapées dans un Espace Public Multimédia »
- Guide CRÉATIF sur l'accessibilité pour tous aux TIC, comment toucher et intéresser les publics les plus éloignés
- Conclusions de l'enquête auprès des espaces publics numériques sur l'accueil des publics très défavorisés
- EPN et intergénérationnel - Les grands seniors et les TIC