

Retour sur la Journée d'étude du 28 mars 2019 Perpignan – Site Percier

Numérique et intervention sociale : Quels enjeux, quelles adaptations, quelles formations ?



Quand personnes concernées, chercheurs et professionnels croisent leurs savoirs



Organisateurs :

Les **PREFIS** ou **PREFAS** sont des dispositifs qui ont été créés et financés par l'Etat dans chaque région. Ils visent à mutualiser, initier et valoriser les recherches en action et intervention sociale.



Le **PRDS** est un projet innovant porté par l'IRTS de Perpignan et piloté conjointement avec le Conseil Départemental des Pyrénées Orientales, le Conseil Départemental de l'Aude, la Caisse des Allocations Familiales des Pyrénées Orientales. Cet outil partenarial et transversal, a pour objet d'accompagner le changement des pratiques professionnelles dans le champ social et éducatif vers des modes d'intervention plus préventifs, plus décloisonnés, plus collectifs, plus participatifs et démocratiques (modes d'intervention privilégiés du « développement social »)



Partenaire :

ATD Quart Monde organise et anime des Universités Populaire Quart Monde (UPQM) dans lesquelles des personnes qui ont l'expérience de la pauvreté élaborent une réflexion collective sur un thème.



Intervenants :

DUBASQUE Didier : Personne qualifiée Haut Conseil du Travail Social - Animateur du Groupe Numérique et travail social

QUILLIOU-RIQUAL Morgane : Educatrice spécialisée, formatrice consultante en technologie de l'information et des communications

ATD Quart Monde :

- BERNARD Florence, alliée du mouvement ATD Quart Monde
- CAFFIN Véréna, Militante Quart Monde
- DECOTTE Philippe, Militant Quart Monde



- HAMEL Françoise, Militante Quart Monde
- VEGA Jacques, Militant Quart Monde

Objectifs de la journée :

- Reposer les enjeux du numérique en travail social à partir des personnes concernées – praticiens – chercheurs, formateurs
- Croiser :
 - Les savoirs professionnels et stratégies initiées par les acteurs de terrain
 - Les savoirs expérientiels des personnes concernées
 - Les cadres de référence nécessaires à la formation et à la pratique
- Identifier des innovations et stratégies d'adaptation mises en œuvre par les acteurs
- Affiner des pistes concernant l'articulation entre formation en travail social et numérique

Une démarche de croisement des regards et analyses

Il s'agissait au cours de cette journée d'explorer sous différents regards, les éléments d'analyse, les questions et les perspectives de travail posées par l'émergence du monde numérique dans laquelle s'inscrit la mutation du travail social.

Trois intentions ont guidé l'organisation de cette journée.

1. Ne pas organiser des journées conventionnelles au cours desquelles, seules des personnes "institutionnellement" autorisées prennent la parole en face de personnes "habituellement" autorisées à écouter !
2. S'inscrire dans une démarche de croisement des analyses en accordant une place aux personnes accompagnées et garder en tête que la participation ne s'impose pas et qu'elle va au-delà du simple témoignage de circonstance.¹ Nous considérons le regard croisé sur cette question comme un enrichissement personnel et collectif.
3. Organiser une journée transversale et régionale qui ne cloisonne pas les univers professionnels et obtenir des regards différents et complémentaires.

Participants :

- Professionnels et bénévoles de l'intervention sociale et éducative
- Collectifs de personnes concernées / accompagnées
- Chercheurs et formateurs
- Etudiants des Etablissement de formation en travail social d'Occitanie

¹ Rapport du Conseil supérieur du travail social – février 2015 Refonder le rapport aux personnes « Merci de ne plus nous appeler usagers »



La journée s'adressait aux collectifs de personnes concernées, professionnels, formateurs et chercheurs souhaitant réfléchir, témoigner et co-construire autour des questionnements, savoirs et pratiques sur le numérique.



Le thème :

Transition numérique et intervention sociale : des enjeux pratiques, juridiques et éthiques

Les évolutions du travail social dans un contexte de révolution numérique globale bouleversent les relations entre personnes concernées, travailleurs sociaux et modifient les organisations du travail.

En 2001, le Conseil Supérieur en Travail Social en soulevait déjà les enjeux dans un rapport intitulé « Nouvelles Technologies de l'information et de la communication en travail social » qui insistait sur l'urgence pour les différents acteurs du travail social d'investir de façon maîtrisée le monde du numérique.

En 2016, le Plan d'Action en faveur du travail social et du développement social reprend la nécessité d'élaborer un plan numérique pour le travail social. Il pointe la nécessité de développer les usages et les pratiques numériques chez les intervenants sociaux tout en renforçant le pouvoir d'agir des personnes concernées dans un objectif de prévention du risque de fracture numérique. Il envisage le renforcement de la formation des travailleurs sociaux aux usages du numérique et à la mise en place d'un dossier social unique partagé par les différents acteurs de l'accompagnement.

Plus largement, le Conseil de l'Europe, en 2016, vient interroger le concept de citoyenneté numérique en lançant un projet intergouvernemental intitulé Education à la Citoyenneté Numérique. Ce projet vise à contribuer à « redéfinir le rôle que joue l'éducation pour permettre à tous les enfants d'acquérir les compétences dont ils ont besoin en tant que citoyens numériques pour participer de manière active et responsable à la société démocratique, que ce soit hors ligne ou en ligne ».

Dans ce contexte, l'introduction du numérique dans tous les aspects de la vie quotidienne conduisent les personnes accompagnées à être tour à tour utilisatrices, exclues en plus ou moins grandes difficultés. Leur expertise réside dans l'analyse collective qu'elles peuvent élaborer sur les usages, les difficultés, les adaptations mises en œuvre en tant que personnes en situation d'exclusion. L'accès à l'information évolue conduisant pour certains à des inégalités d'accès aux droits et d'amplification du non recours à l'accès aux droits, pour d'autres, à accéder à des services nouveaux garantissant une plus grande autonomie (tel que le coffre-fort numérique ou les outils de compensation numérique de certains handicaps).

Pour les professionnels, au-delà d'une évolution des pratiques d'accompagnement des personnes concernées c'est leur cadre de travail qui s'en trouve modifié posant des enjeux juridiques, éthiques et déontologiques forts qu'il convient de repérer.

Quelles nouvelles situations professionnelles ? Comment les métiers évoluent ? Comment les enjeux liés au numérique sont-ils perçus et analysés par les personnes concernées, les professionnels, les chercheurs et les formateurs ? Comment faire face aux nouvelles situations ? Quelles opportunités et adaptations sont expérimentées ? Quels liens avec les formations en intervention sociale ? Comment former les futurs travailleurs sociaux ?



Penser le numérique comme vecteur de développement du pouvoir d'agir : Quels cadres de référence, adaptations et savoirs d'expérience ?

Dans ce contexte de transition numérique, à la fois longue dans sa durée et néanmoins rapide dans ces mouvements permanents et incessants, les professionnels ont dû et ont su s'adapter aux nouvelles situations. Ils ont développé des stratégies et des pratiques d'adaptation en « faisant ». Ces savoirs professionnels formels ou informels ont très certainement conduit à une hybridation des pratiques en travail social.

Pour les personnes concernées, de nouvelles vulnérabilités sont apparues là où pour d'autres le numérique apparaît comme vecteur d'inclusion. Suivant la mouvance des professionnels, ils ont élaborés divers savoirs d'expérience.

Dans ce contexte il nous paraît essentiel de réfléchir les pratiques et connaissances élaborées sur le numérique dans le cadre de l'intervention sociale d'un double point de vue : les connaissances empiriques liées au numérique - les **cadres de référence et savoirs théoriques incontournables** (cadres éthique, juridique...) mais également **les savoirs expérientiels et adaptations** mis en œuvre par les professionnels et par les personnes concernées.

La prise en compte de ces savoirs d'expérience permet de penser le numérique comme vecteur de développement du pouvoir d'agir. Aussi il **nous semble essentiel de clarifier les conditions pour que le numérique soit bien vecteur du développement du pouvoir d'agir pour l'ensemble des acteurs concernés.**

Depuis septembre 2017, le Haut Conseil propose de réfléchir sur l'accompagnement des évolutions de pratiques dans le sens d'un enrichissement et d'une conception du *numérique comme vecteur du pouvoir d'agir, d'accès et de maintien aux droits* s'inscrivant dans une vigilance et une analyse partagée - respectant le cadre juridique, des références éthiques et déontologiques et des valeurs à partager. Ces travaux peuvent rejoindre « l'éducation à la citoyenneté numérique » qui vise à s'assurer que « *ceux qui ne sont pas des « natifs du numérique » ou qui n'ont pas la possibilité de devenir des « citoyens numériques » ne soient pas marginalisés dans les sociétés futures.*

Dans quelle mesure le numérique peut-il être utilisé comme soutien dans la relation d'aide professionnels/personnes accompagnées et au-delà dans le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectifs ? Quels cadres de référence, savoirs expérientiels et adaptations ?



Numérique et intervention sociale : Quels enjeux, quelles adaptations, quelles formations ?

Table des matières

Organisateurs :	2
Partenaire :	2
Intervenants :	2
Objectifs de la journée :	3
Une démarche de croisement des regards et analyses.....	3
Participants :	3
Le thème :	5
Programme	
Intervention d'ATD QUART MONDE « Pauvreté et Numérique »	7
Les expérimentations identifiées et pistes de travail	20
Intervention de Didier DUBASQUE	29
Intervention de Morgane QUILLIOU-RIOUAL : Points de vigilance et outils pratiques.....	30
EN GUISE DE CONCLUSION	32
Contacts - Renseignements	33

« Pauvreté et Numérique » par ATD QUART MONDE

Par :

CAFFIN Véréna, Militante Quart Monde
DECOTTE Philippe, Militant Quart Monde
HAMEL Françoise, Militante Quart Monde
VEGA Jacques, Militant Quart Monde
BERNARD Florence, alliée Quart Monde



Le mouvement ATD Quart Monde est une association de lutte contre la pauvreté et l'exclusion né il y a 60 ans dans un bidonville de la région parisienne, avec les familles de ce bidonville. Les personnes en situation de pauvreté ont donc toujours été partie prenante. Il est devenu depuis un mouvement international.

Une action importante, c'est l'Université Populaire Quart Monde (UPQM), qui a commencé dans certains lieux il y a une quarantaine d'années, et dans la région (Occitanie et Nouvelle Aquitaine) depuis 6 ans.

L'Université Populaire Quart Monde est un lieu qui permet le rassemblement de personnes en situation de pauvreté. En se retrouvant, elles prennent conscience qu'elles ne sont pas les seules à vivre cette situation, et cela permet de sortir de l'isolement et de la honte, elles disent souvent combien elles retrouvent des forces à travers ce collectif. C'est un lieu où on apprend tous à réfléchir et à dialoguer ensemble, entre des gens qui ont l'expérience de la pauvreté et d'autres qui ne l'ont pas. Chacun réfléchit à partir de son expérience, on apprend à oser exprimer ce qu'on pense devant les autres et on apprend les uns des autres, on se forme ensemble. Et ce qu'on apprend là ça ressort évidemment à chacun dans sa vie : oser penser librement, s'exprimer mais aussi savoir écouter les autres. C'est important d'apprendre à prendre la parole, mais c'est important aussi d'apprendre à écouter, à construire son point de vue dans l'échange avec les autres. Le but, c'est donc à la fois d'élargir ses connaissances, d'apprendre à argumenter, à se défendre, et finalement à prendre sa place de citoyen : ça peut être dans son quartier, dans sa ville, dans le pays en général.

Avant de se retrouver tous en plénière, chacun prépare en petit groupe dans sa ville, à 5 ou 6 personnes c'est plus facile au départ de prendre la parole. Chacun reçoit une invitation et des questions pour la préparation, et chacun travaille à partir de ces questions dans son petit groupe. Souvent les groupes vont amener à la plénière une affiche, ou un texte qu'ils ont préparé ensemble, qui reprend leurs principales idées.

Et le dialogue va se faire à partir de là avec un ou des invités, qui peuvent être des professionnels, des élus, d'autres militants associatifs... : des personnes qui ont des connaissances, un intérêt particulier pour le sujet traité. Ce qu'on demande aux invités, c'est de commencer par écouter d'abord ce qu'apportent les personnes en situation de pauvreté, et après seulement de réagir, de dire ce avec quoi elles sont d'accord ou pas d'accord, ce qui les étonne, de partager leurs connaissances sur le sujet... et ensuite on peut débattre.



On espère que nos invités entendent un certain nombre de choses et les retransmettent ensuite là où ils sont. Il y a aussi un objectif politique dans nos Universités Populaires, on peut essayer de faire remonter des choses au niveau local, ou de les retravailler par exemple à plusieurs Universités Populaires pour les faire remonter à travers notre mouvement au niveau national.

Pour préparer cette Université Populaire sur les Nouveaux Outils de Communication, les questions étaient :

1/ Qu'est-ce que ces nouveaux outils (smartphone, ordinateurs, tablettes...) ont changé dans ma vie ?

Qu'est-ce que ça a rendu plus facile ?

Qu'est-ce que ça a rendu plus difficile ?

2/ Qu'est-ce que j'observe autour de moi comme changements liés à ces nouveaux outils : dans ma famille, mes proches, mon quartier... ?

3/ Ces nouveaux outils, ça me donne quels espoirs ? Quelles inquiétudes ?

Nous allons essayer de restituer les principaux éléments ressortis dans cette Université Populaire à partir de 5 sujets :

- Ce que les Nouveaux Outils de communication nous ont apporté de positif
- Le problème du coût du matériel et des abonnements
- L'importance d'avoir des lieux d'accès à des ordinateurs connectés avec des personnes pour aider
- Les dangers
- La formation.

CE QU'APPORTENT DE POSITIF LES NOUVEAUX OUTILS DE COMMUNICATION

Beaucoup d'entre nous possèdent ou ont régulièrement accès à un ordinateur. Nous avons dressé la liste de ce que nous permet d'accomplir cette nouvelle technologie :

Dans le domaine des relations humaines

- ❖ Communiquer avec ses proches, en particulier quand ils sont éloignés géographiquement. Une personne disait même que c'est grâce aux réseaux sociaux qu'elle a découvert qu'elle avait une famille, elle avait été placée toute petite et a retrouvé sa famille quand elle avait une quarantaine d'années.
- ❖ Une militante de Bordeaux expliquait aussi qu'une personne de son quartier vient souvent la voir pour qu'elle l'aide à utiliser son téléphone, une autre vient chez elle pour regarder les photos de sa famille qui habite en Espagne car elle n'a pas d'ordinateur. L'ordinateur peut à certains moments créer des relations.
- ❖ Une personne de Montpellier disait « *Pour un SDF le téléphone c'est important, on peut téléphoner aux amis quand on a le cafard, regarder un film. On se sent moins exclus. Ça pallie l'ennui. Ça*

déstresse. »

Dans le domaine pratique

- ❖ Pouvoir demander un coup de main où qu'on soit, prévenir d'un retard...
- ❖ Être géolocalisé / joindre les services de santé en cas d'urgence,
- ❖ Se servir de son portable comme GPS, utiliser les applications pour les transports en commun...
- ❖ Faire ses courses en ligne et se les faire livrer en particulier pour ceux qui ont des problèmes pour se déplacer et porter leurs courses
- ❖ Une militante de Bordeaux explique que pour régler ses problèmes avec sa tutrice et avec son bailleur social, elle correspond par mail

Dans le domaine de l'accès à la culture et aux loisirs

- ❖ Jouer, Se distraire, écouter de la musique, regarder des films auxquels on n'aurait pas eu accès sinon
- ❖ Une militante de Bordeaux disait qu'elle utilise l'ordinateur pour télécharger de la musique pour sa fille qui est handicapée, *« je lui mets ensuite sur MP3, elle aime, notamment la musique française, elle chante avec. Avec le smartphone, je vais sur YouTube, je branche sur la télé et on fait du karaoké avec les paroles qui défilent sur la télé, ça fait du bien. »*

Dans le domaine de l'information, des connaissances, de l'ouverture

- ❖ Avoir accès à une foule d'informations à grande vitesse
- ❖ Un militant de Tarbes disait : *“Ça nous aide à prendre de bonnes décisions et parfois à se révolter.”*
- ❖ Un autre va sur internet pour découvrir d'autres pays

Dans le domaine économique

- ❖ Christelle de Toulouse expliquait aussi *« j'ai téléchargé beaucoup d'applications qui me font économiser beaucoup d'argent. Sur les vêtements, il y a énormément d'applications pour des vêtements de seconde main, il y a même des applications d'invendus chez les professionnels de l'agroalimentaire ».*
- ❖ Nous avons aussi vu que certaines offres commerciales, comme *“le train à 1 euro”* ne sont accessibles que sur internet.

Pour travailler

- ❖ Nos équipes d'UPQM sont composées de personnes qui habitent toutes dans des villes différentes de la région, les communications par Skype et les échanges de mails permettent de travailler ensemble ce qu'on n'aurait jamais pu faire aussi bien autrement.

On a fait le constat que pour pratiquement tous les participants, les ordinateurs sont entrés dans nos vies, ils apportent du positif, mais tout ceci étant dit, les Nouveaux Outils de Communication posent aussi un certain nombre de difficultés pour les personnes en situation de précarité ou de pauvreté, dont nous allons parler maintenant.

LE PROBLEME DU COUT DES OUTILS ET DES ABONNEMENTS

CONSTATS :

Cout élevé du matériel, des réparations, du remplacement en cas de bris, de panne, de vol...

Une militante : « *c'est presque devenu impossible de trouver un téléphone pour téléphoner. Moi les smartphones impossible de m'en acheter un. Et mon téléphone est en train de rendre l'âme et je me dis comment je fais après ? C'est la première chose, la deuxième chose, avoir un ordinateur. Quand on est quelqu'un qui ne maîtrise pas, comme moi, tout ce qui est virus etc., l'ordinateur il plante vite et je me suis retrouvée deux fois dans cette situation, à devoir changer mon ordinateur, c'est des sacrés budgets. C'est des que les gens qui sont dans la pauvreté ne peuvent pas avoir. Et en fait, pour tout le monde soit égal devant cette problématique. »*

« Il y a le coût de l'ignorance, quand on n'a pas appris comment ça fonctionne, pour réparer »

budgets

ne pas s'isoler du monde,

Coût des abonnements et surcoût pour les personnes qui ne peuvent pas prendre d'abonnement parce qu'elles n'ont pas de compte bancaire : mobicarte beaucoup plus chère et ruptures par moments quand on ne peut pas payer une recharge.

Une militante disait : « *Les abonnements sont excessivement chers, moi je suis au RSA comme plein de gens ici et j'ai un abonnement à 40 euros par mois, parce que si on n'a pas Internet, si on n'a pas le téléphone, je ne sais pas comment on cherche du travail, je ne sais pas comment on fait ses réseaux sociaux, etc. Donc ça s'est devenu presque impossible aujourd'hui de ne pas avoir ça. »*

« *Les bonnes affaires passent toutes par internet. Or il est très difficile pour nous d'avoir un compte courant »*

Même si on est peu utilisateur, aller au cybercafé nécessite un budget. 2 euros puis 2 euros etc. t'as vite le prix d'un repas.

Un militant de Montpellier : « *J'ai un forfait de 10€ sans internet mais j'ai un abonnement de 20€ dans un cybercafé. 30€ ça représente plus de 3 jours de repas ou ça me supprime les loisirs. On est obligé. On est dans une vie avec plein d'innovation. On est obligé d'être dans la modernité. »*

Parfois on paie pour des choses qu'on n'utilise pas

Une militante : « *On paye le forfait internet + Tv + téléphone. Je ne regarde pas la télé donc la box TV dort sagement dans sa boîte. Pourquoi payer obligatoirement quelque chose que l'on n'utilise pas ? Tout est compris dans le forfait et impossible de trouver le forfait "à son besoin". »*

Pour ceux qui habitent à la campagne s'ajoute le prix du déplacement pour aller jusqu'à un lieu équipe d'ordinateurs

Cout des numéros surtaxés pour ceux qui n'ont pas de fixe : CAF, sécu, pôle emploi...



PROPOSITIONS :

Chercher les possibilités d'avoir du matériel gratuit en récupérant par exemple des ordis réformés

Groupe de Rochefort : « *Lorsqu'ils ont fermé l'hôpital, ils ont abandonné et laissé pourrir le matériel au lieu de faire des dons* »

Plus de lieux avec wifi et internet gratuit et en faire l'inventaire

Des réseaux d'accès communaux

Une borne wifi en HLM pour tous pour tout l'immeuble avec une petite participation de chaque locataire.

Groupe de Perpignan : *l'Etat avait proposé un tarif énergétique, pourquoi pas créer un tarif wifi ou numérique ou quelque chose comme ça ?*

Gratuité ou tarif réduit pour les personnes démunies

Ce qui semblerait raisonnable à Perpignan : 20€ par mois, téléphone et internet

Si on veut que les citoyens soient en communication il devrait y avoir un réseau gratuit au moins de téléphonie.

Supprimer les numéros surtaxés

LIEUX D'ACCES AVEC DES PERSONNES POUR ACCUEILLIR ET AIDER

CONSTATS :

On a de plus en plus besoin d'avoir accès à des ordinateurs avec internet

Pour accéder aux sites administratifs : avoir un extrait de naissance, un casier judiciaire, démarches CAF, déclaration d'impôts, suivi de la consommation EDF, actualiser Pôle emploi, prendre des billets de train à 1€, les démarches qu'on faisait à la préfecture il n'y a plus de guichet, les démarches à la police il faut commencer par déposer plainte sur internet...

Pour prendre des rendez-vous (médicaux...)

Mais :

1/ tout le monde n'a pas d'ordinateur, scan, internet et imprimante à cause du coût

2/ et ce n'est pas compréhensible pour tout le monde, beaucoup ne savent pas utiliser

Quand on ne connaît pas de lieu où on peut accéder à des ordinateurs ce n'est pas facile de trouver les informations : Un groupe de militant disait : « *pendant la préparation de l'UPQM, on a appelé la mairie pour demander les lieux d'accès gratuits et ils n'ont pas été capables de donner une réponse, ils ont dit qu'il y avait un cyberbus qui n'existait plus depuis plusieurs années et ils ne savaient pas ce qui existe aujourd'hui. Depuis, on a trouvé une plaquette avec les différents endroits accessibles gratuitement, mais la mairie ne l'a pas.* »

Dans certaines zones rurales, il n'y a pas internet partout et les points d'accès sont très éloignés.

On a de moins en moins de contacts humains. C'est grave parce que pour nous c'est important les contacts humains.

Beaucoup de groupes ont dit que dans les administrations, il y a de moins en moins de plages d'accueil, on ne peut pas être reçu par une personne comme avant pour expliquer sa situation qui est parfois complexe. Et en plus on supprime des emplois.

Dans les lieux qui existent, il n'y a pas assez de personnes pour aider

A l'Université Populaire, une militante disait : « *J'ai été à la CAF, on m'a dit vous avez un ordinateur, mettez-vous devant. J'ai attendu 1h et demi avant que quelqu'un vienne et m'explique ce que je devais faire. Et après, elle en avait 4 ou 5 à faire. Elle m'a dit voilà vous faites ça, je lui ai dit oui mais je n'ai pas le numéro. Ah ben, vous faites ça mais ça ne marchait pas. Donc il a fallu que je réattende qu'elle revienne de mon côté, j'ai passé 3 h et demi à la CAF pour rien parce qu'on n'a pas pu faire les démarches.* »

Il y a des gens qui ont honte de dire qu'ils ne savent pas faire eux-mêmes. Donc ils ne vont pas oser



demander de l'aide quand ils sont en face de l'ordinateur à la CAF par exemple.

Quand on ressort et qu'on n'a rien compris et qu'on n'a pas eu ce dont on avait besoin après on se décourage et on laisse tomber les démarches.

Il y a des personnes qui ne savent pas lire et écrire, elles auront encore plus besoin d'aide, il faut penser en priorité à ces personnes-là car elles auront encore plus honte d'aller dans les services pour demander.

Un militant disait que pour ces personnes, il vaut mieux que le professionnel aille chez la personne et l'aide à remplir ses documents sur l'ordi et il posait la question *« est-ce que le travailleur social, ce n'est pas son travail : aider la personne à faire la démarche ? C'est moins humiliant pour une mère de famille d'être chez elle devant son ordi que dans une grande salle en accès libre toute seule et demander »*

PROPOSITIONS :

Développer les lieux où on peut accéder à des ordinateurs avec une connexion internet

Il faut faire connaître ce qui existe comme lieux d'accès à des ordinateurs et internet

A Tarbes, un petit guide vient de sortir, c'est les services civiques qui l'ont fait. Dans ce petit guide sont recensés tous les lieux sur le département des Hautes-Pyrénées où on peut aller prendre aussi bien des leçons d'ordinateur, apprendre à utiliser un ordinateur, à faire ses démarches et tout gratuitement.

Le groupe de Villeneuve sur Lot a proposé de créer des bus qui, comme les bibliothèques, se déplaceraient pour que les gens en milieu rural puissent avoir accès à Internet.

Rien ne remplace le contact humain. Il faut des personnes pour aider.

Il commence à exister des lieux avec des ordinateurs mis à disposition mais souvent il manque du personnel pour aider à faire ce qu'on veut faire sur l'ordinateur

Une militante résume bien ce que plusieurs personnes ont dit : *« L'Etat nous oblige à utiliser les technologies mais il devrait y avoir des personnes pour nous apprendre ! »*

Dans certains lieux, ça peut être des bénévoles

Un militant : *« au début, je n'avais pas d'ordinateur ni de téléphone, j'étais bénévole au Secours Catholique au Centre d'accueil de jour et ils avaient des ordinateurs où on pouvait avoir accès gratuitement. Comme moi je m'y connais un peu dans l'informatique, j'ai proposé aux personnes qui étaient accueillies de les aider et ça continue, on a une dizaine d'ordinateurs où les gens peuvent avoir accès gratuitement. »*

Mais il faut aussi des professionnels compétents

Il faut que les personnes qui sont à l'accueil soient formées

Pour mettre les gens à l'aise, être respectueuses, expliquer simplement...

LES DANGERS DES NOUVEAUX OUTILS DE COMMUNICATION

CONSTATS :

Quand on sait mal utiliser le numérique on risque de faire des erreurs irréparables

Les faux pas ne sont pas permis ! Tu peux perdre de l'argent sur internet, mais aussi tes papiers, ton identité
« *Mon fils s'est fait vider son compte comme ça. Un collègue aussi a perdu de l'argent.* »

Les jeux, les échanges sur les réseaux sociaux entre jeunes peuvent aller très vite

« *Un jeune s'est suicidé comme ça.* »

Les ordinateurs démantibulent le cerveau de nos enfants

Danger pour la santé des enfants : manque de sommeil, obésité parce que les enfants ne courent plus. Ils sont devant les tablettes. Et aussi de l'augmentation du cancer du cerveau chez les enfants due à trop d'utilisation du portable. « *Le blocage parental ne bloque que certains sites. L'enfant triche sur son âge pour voir des choses pas justes. Comme je mets du temps à taper le code, les enfants regardent derrière moi donc ça ne sert à rien. Ils sont futés, même le petit connaît le code. Ils ont accès à une information non désirée.* »

Quand on ne sait pas se servir d'internet cela écarte beaucoup de gens de leurs droits

« *Il y a deux ans pour des bourses du collège pour ma fille et pour l'aide à la cantine, du jour au lendemain on m'a dit qu'il faut tout faire sur internet, j'étais dans un état de panique, j'ai demandé à ma fille de m'aider, j'ai même sollicité le collège en disant est ce que ce n'est pas possible d'avoir la version papier parce que je ne vais pas m'en sortir, ça m'a mis en panique car je me suis dit si je n'y arrive pas, cela veut dire que l'année prochaine ma fille ne va pas pouvoir manger à la cantine, je ne vais pas pouvoir avoir les aides suffisantes pour elle, comment je vais faire, j'étais dans un état catastrophique donc le danger c'est pour l'argent, de ne pas pouvoir accéder à des droits.* »

« *Je n'ai pas internet à la maison, ça me retarde dans les démarches administratives, j'ai fait mon actualisation en retard parce que je n'ai pas internet à la maison.* »

« *Ceux qui n'auront pas le portable ou le moyen de faire les déclarations, ceux qui commencent à vieillir, que faire ? Ceux qui ne sont pas doués en informatique, comment vont-ils faire ces démarches administratives ?* »

« *Pour ceux qui ne savent ni lire ni écrire, le compte CAF ceux que tu as ce sont des choses confidentielles. Si tu dois te faire aider, ça devient impersonnel. Pour ceux qui ne savent pas s'en servir ils vont demander "regarde mon compte caf" et ça devient impersonnel.* »

Ça met en difficultés certains parents

« *Il y a un décrochage des parents qui n'ont pas accès à internet parce que aujourd'hui tout passe par l'ENT (espace numérique de travail de l'éducation nationale) et donc que ce soit depuis la primaire jusqu'aux études supérieures, tout passe par l'ENT et donc les parents qui ne sont pas en capacité ou qui n'ont pas l'ordinateur chez eux sont complètement en décrochage par rapport à l'accompagnement scolaire de leurs*

enfants. »

« Ça piège les gens pour acheter parce que c'est trop fragile et que ça casse vite. Ma fille a fait un crédit de 500 €. Ça pousse à la consommation. Ça passe de la tête à la main sur le téléphone : 3-4 fois sans frais, c'est une facilité de paiement et on y va. Et le téléphone casse alors qu'on n'a pas fini de le payer. Mon fils refusait de me rendre mon téléphone. C'est fragile. Pour les enfants, c'est l'inégalité. »

Perte de contacts humains

« Avant on téléphonait à un proche, un ami, on disait « voilà, je voudrais te parler », on prenait rendez-vous, on y allait et on y passait une heure, deux heures. Maintenant, on se voit plus. On prend le portable et on passe combien de temps au téléphone mais on ne se voit plus. On ne se rencontre plus physiquement. »

« En famille on se parle plus. A l'heure du repas, il y en a toujours un qui est encore branché sur son téléphone, sa tablette, son machin. On n'a même plus d'horaires en commun, de temps de repas communs. »

« Pour moi, le risque c'est de disparaître encore plus, de devenir invisible. »

« Ça va faire disparaître le travail des humains. L'homme est remplacé par des machines »

« Perte de communication humaine. Moi je préfère aller voir la personne. »

« Aller voir les gens c'est mieux. On peut vérifier avec eux s'il ne manque pas une feuille. Par internet on risque d'oublier une feuille. »

« Ça m'a permis de rencontrer des tas de gens, de me lier d'amitié. En contrepartie, je ne sors plus, je me suis renfermée, je ne sors que quand je suis obligée. Autant je continue d'apprécier les gens, de discuter avec, autant les rencontrer en vrai ça m'est de plus en plus insupportable. Hormis le groupe ATD, je ne supporte plus de rencontrer des gens. »

« Autant on peut rencontrer des personnes super, autant on peut rencontrer des personnes malveillantes qui se sentent protégées par leur écran et qui se disent : il ne peut rien contre moi, il n'a pas mon adresse, il a juste un pseudo, il n'a pas mon tél, et donc je vais pouvoir me permettre d'être une pourriture avec cette personne et il peut détruire cette personne mentalement. »

Surveillance permanente

Fausse nouvelles

Hyper sollicitation

Non-respect de la vie privée

Harcèlement

Piratages

« Quand on est sur Facebook y a des personnes qui peuvent nous pirater. Ça m'est arrivée quatre fois donc maintenant j'y suis plus comme ça personne ne peut... Et j'ai vu d'autres militants qui ont payé parce qu'ils ont cru ce qui était dit. Voilà ! Ils disaient que j'avais plus de portable, que je ne pouvais pas téléphoner, que j'avais des problèmes d'argent tout ça. »

PROPOSITIONS :

« Pour que les enfants n'accèdent pas à des programmes dangereux sur internet on devrait pouvoir entrer le matricule de l'enfant qui est sur sa carte d'identité. Les navigateurs d'internet devraient demander ce matricule qui renseigne sur l'âge de l'enfant pour accéder à internet. Sur ordinateur et sur téléphone. Cela devrait faire partie de la loi. »

Pouvoir continuer à accéder aux services administratifs avec le papier. Il faut attendre que toute une génération passe pour forcer tout le monde à utiliser internet.

Que le gouvernement mette une clause pour ceux qui n'ont pas les moyens qu'ils puissent continuer à faire comme ça se fait actuellement par papier que ça reste possible de faire comme avant pour ceux qui n'ont pas les moyens

Aller voir les gens pour voir si tout va bien

Education indispensable

Si on te dit « tu as gagné ! » tu mets à la poubelle

Que les familles interdisent les portables à table

LA FORMATION AUX NOUVEAUX OUTILS DE COMMUNICATION

CONSTATS :

- Le numérique ne doit pas remplacer l'humain, il faut maintenir une présence humaine dans les services institutionnels.
- On a besoin d'apprendre à se servir de l'ordinateur.
- Souvent les applications sont compliquées, avant de former une personne à une application, la concevoir simple.
- Il faudrait concevoir des ordinateurs très simples d'utilisation, ce n'est pas encore le cas.
- Il y a toujours des mises à jour des logiciels, donc des changements, cela perturbe les personnes, il faut tout réapprendre à se servir du logiciel.
- Trop de difficultés pour retenir les identifiants et les mots de passe, ce n'est jamais les mêmes.
- Il y a des personnes, des demandeurs d'emploi, surtout des jeunes aussi, qui ont des compétences, on ne leur demande pas, on ne leur fait pas confiance.
- Les services publics ne savent pas exploiter les compétences de la société, il y a un gaspillage.
- L'État nous oblige à utiliser ses technologies.
- On laisse les personnes seules devant leur difficulté.

Il y a aussi des peurs qu'il faut prendre en compte :

- Peur de se tromper
- Peur de manipuler l'ordinateur
- Peur de la souris
- Peur de ne pas être à la hauteur
- Peur de dire que l'on ne comprend pas
- Peur de demander de l'aide.

PROPOSITIONS :

Pour les formations :

- Faire des stages, des cours gratuits pour apprendre avec une personne à côté de nous.
- Une personne qui ne juge pas, qui va avoir de la patience.
- Un formateur pour un groupe de débutant et un formateur pour un groupe plus confirmé et s'intéressant à celui qui ne sait pas faire.
- Un ordinateur par personne.
- Pas un formateur pour 10 ou 15 personnes, c'est trop.
- Avoir le droit de voir comment cela se passe une fois, avant de s'inscrire.
- Si possible dans un lieu calme, silencieux.
- Il faut s'adapter aux besoins des plus éloignés avec des aspects ludiques.
- Il est important aussi de former les personnes aux dangers de l'informatique, histoire de virus, à l'addiction, à l'exposition des écrans.
- Il faudrait inventer un système simple pour remplir les formulaires, les envoyer et les imprimer.
- Un site qui fonctionne super bien, c'est le site des impôts !
- Il faudrait avoir un seul identifiant (le numéro de sécu) et un seul mot de passe.
- Faire avec une personne que l'on connaît ce qui entraîne de l'entraide, de la fraternité.

- Deux personnes de Bordeaux ont fait une formation à l'informatique l'année dernière, cela les a aidés à casser la fracture numérique.
- Plusieurs d'entre-nous avons dit que leurs enfants ou petits-enfants leur ont appris à se servir de l'ordinateur ou d'un smartphone.
- Que les associations fassent des cours gratuits d'informatique, aient des ordinateurs.

COMMENT TOUCHER LES PERSONNES QUI N'OSENT PAS ?

PROPOSITIONS

- L'accès, la formation gratuite => les personnes pourraient informer d'autres personnes
- Faire des animations gratuites dans l'espace public pour favoriser l'accès
- Les SDF sont souvent méfiants des personnes qui s'approchent d'eux
- Dire aux personnes que si elles veulent, elles peuvent partir quand elles veulent
- Le café
- Que les personnes ne se sentent pas jugées, ne pas la dévaloriser, lui montrer qu'il y a des choses qu'elle sait faire
- Prendre le temps de faire connaissance
- Ne pas faire à leur place

Points de vigilance :

- Attention au sous traitement des formations à des entreprises et pas de prise en compte des relations humaines
- Le matériel recyclé c'est bien mais il doit bien fonctionner



Enjeux, Expérimentations et pistes de travail identifiées – Ateliers

Les différents groupes de travail ont réfléchi et identifié des enjeux liés au numérique et intervention sociale, mais aussi des expérimentations, projets en cours et des pistes de travail.

Enjeux et pistes proposées par le groupe des personnes concernées

Au cours de la journée, une piste a été détaillée : **Mettre en place une maison ouverte et gratuite**

Où on écoute la personne pour repérer ses vrais besoins : Peut-elle/veut elle apprendre à utiliser l'ordinateur ?

- si elle veut et/ou peut => formation, accompagnement pour utiliser l'outil
- si la personne ne peut pas et/ou ne veut pas => faire la démarche ensemble, à côté d'elle

Dans ce lieu, il faut :

- Un accueil chaleureux
- De la confidentialité (un espace où on peut parler sans être écouté des autres)
- Une imprimante pour garder une trace

Pour les personnes qui n'entreraient pas dans la « maison ouverte » :

- Faire des stands avec des ordinateurs (et autres activités) à l'extérieur pour créer le contact
- Informer sur la maison ouverte, s'appuyer sur tous les services pour communiquer sur la maison ouverte.
- Mettre en place d'autres choses dans la maison ouverte (par ex. : activités pour les enfants, braderie, ateliers cuisine, coiffure...) pour tout le monde. Et peu à peu, les gens iront peut-être vers les ordinateurs.

Autre proposition : Dans les administrations, demander systématiquement à recevoir une version papier.

Quand on récupère un papier avec ce qui est dit et écrit sur nous, cela donne plus de transparence

Question soulevée : *A-t-on le droit de ne pas avoir d'adresse mail ?*

Les enjeux et pistes repérés par les professionnels

Concernant les enjeux : plusieurs aspects ont été abordés, en lien avec le télétravail, la mise en réseau, les personnes en situation d'illettrisme, la réduction des rapports humains, la nécessité d'être formés et de disposer de l'équipement adapté, le fait que de nombreux usagers se tournent vers les travailleurs sociaux pour leurs démarches, le risque de faire à la place des personnes, l'accès aux droits, l'évolution des pratiques et de la posture...

Prendre en
considération les
relations virtuelles

Identifier les pratiques
innovantes

Accompagner
l'appropriation de l'outil
numérique (explications,
pédagogie...)

Que les cadres institutionnels
définissent jusqu'où les
travailleurs sociaux doivent
aller dans l'accompagnement
social en lien avec le
numérique

Mettre en place des collectifs
de solidarité numérique

Repérer les addictions liées
aux écrans dans
l'accompagnement
(professionnels et personnes
concernées) et gérer les
risques liés à l'exposition aux
écrans

Les enjeux et pistes d'action repérés par les cadres

Former des professionnels sur les enjeux liés au numérique (obligations légales, accompagnement, etc.)

Un cyberbus itinérant

Comment accompagner les personnes dans les démarches en ligne quand il s'agit de sites privés (banque, mutuelles...) ?

La mise en réseau des acteurs sur la problématique du numérique pour sensibiliser les élus et décideurs locaux / la sensibilisation des communes et des élus

Promouvoir la co construction d'outils numériques avec les professionnels et les personnes concernées pour rendre les outils numériques et d'information plus accessibles et compréhensibles (langage, utilisation, sens, ergonomie...)

Mieux identifier la place des professionnels dans l'accès au numérique : jusqu'où va-t-on ? où s'arrête l'accompagnement au numérique ?

Accompagnement des familles sur le numérique (Pronote, addictions...)

Cartographier et rendre lisible, pour les professionnels et les personnes, les espaces publics numériques (lieux, personnes ressources...).

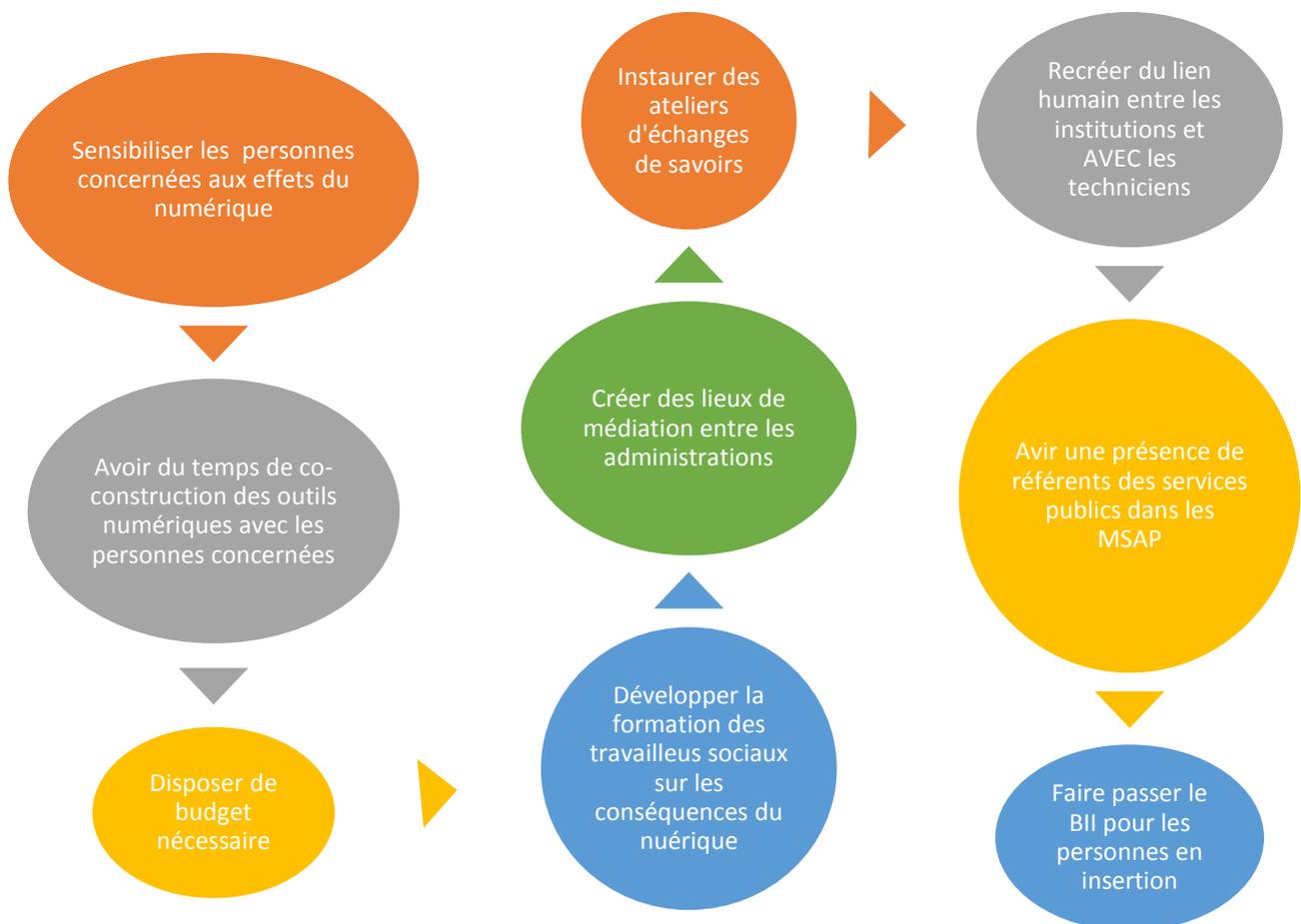
Mettre en place des écrivains publics numérique (les former et penser à l'approche collective)

Conjuguer l'utilisation du numérique et la relation humaine (accueil...)

Les enjeux et pistes proposés par les étudiants

Comment réussir la mise à jour des pratiques professionnelles et des professions du travail social dans un avenir programmé, en évitant les bugs de service relationnels et les plantages de réseaux institutionnels ?

Comment s'adapter et être acteur d'un changement permanent du logiciel social et participer à la co-construction des outils de demain au service des bénéficiaires en conservant une relation humaine non robotisée ?



Instaurer un droit EFFECTIF à internet avec des aides financières pour les outils et pour les connexions. (Ex. : Ville de Grenoble a mis en place son propre réseau internet)



Expérimentations existantes et en cours

Des actions de prévention sur les risques liés au numérique

Le coffre-fort numérique
(expérimenté par 16 CCAS)

Des **lieux** qui proposent un accès (et pour certains un accompagnement) au numérique :

- Les MSAP - maisons de services au public
- Les centres sociaux et structures d'animation de la vie sociale
- Les médiathèques
- Des communes (ex. : « le cyberspace » de Cabestany qui propose des ordinateurs en accès libre et un animateur à temps plein)

IRTS / Erasme / écoles en travail social – la formation initiale et continue

Création de modules de formation « Intervention sociale et numérique » pour la rentrée 2019

Conseil Départemental de l'Inclusion Sociale (CDIS) : instance partenariale, incluant un collège des personnes concernées, pour mieux réfléchir ensemble. Cette instance a vocation à aborder des sujets en lien avec le numérique.

CD66 – Objectif insertion 66 – Site web

Ce site web est co-construit avec des personnes concernées et des professionnels. Il porte sur les démarches administratives et juridiques, et est élaboré à partir des questions et besoins des professionnels et des personnes.

En mars 2019, les contributeurs étaient : le CD66, la CAF, Pôle Emploi, la MLJ, la CPAM, le SIAE, la région. On était recensés 1400 utilisateurs. Le site évolue selon les retours des personnes concernées et professionnels.

Les personnes concernées peuvent y poser des questions et sont orientés vers les bons interlocuteurs.

Contact : Nathalie Brotons, chargée de projet – Pacte Territorial d'Insertion – CD66

CARSAT – projet jeunes retraités

Invitation des jeunes retraités à participer à des temps de sensibilisation sur les outils numériques de la CAF, la CARSAT, la CPAM

(Des ateliers avec des jeunes sur l'accès aux droits et aux soins ont montré que les jeunes n'avaient pas tous une facilité dans l'accès au numérique)

CAF 66 – Accompagnement aux démarches pour les allocataires

Un accompagnement en proximité sur les démarches en ligne, à l'intention des allocataires CAF, peut être sollicité par les partenaires (institutions ou associations). Un temps d'environ 15 mn par allocataire est prévu. Deux ordinateurs sont mis à disposition d'un groupe. L'accompagnement est assuré par les volontaires en service civique. La personne allocataire fait les démarches en ligne.

CAF 66 – Ateliers d'information pour les partenaires

Des ateliers d'information, à l'intention des partenaires de la CAF, sont proposés sur les démarches en ligne. L'atelier est assuré par un volontaire en service civique.

Ville de Narbonne

Un repérage des lieux d'accès au numérique a été effectué

IRTS et CD66

Un groupe d'étudiants de l'IRTS en stage méthodologie de projet ont mené en 2018 avec la Maison Sociale de Proximité des Aspres un diagnostic sur l'accès au numérique des personnes accompagnées. Un rapport est issu de ce travail intitulé « ça clique dans les Aspres ? »

CD11 – Territoire de Narbonne

Une ASS est missionnée pour accompagner les personnes à débloquer des situations

Aude : les POints MultiServices (POM'S)

Les POM'S permettent de structurer le service d'information et d'orientation des usagers et d'en faire de véritables relais de proximité du Centre Social, mais ils sont surtout des lieux de vie et de rencontre au sein des villages.

Les besoins de services étant différents dans chaque village, les points multiservices ont été conçus de manière souple afin de moduler l'offre de services. Répartis géographiquement sur le territoire, ces POints MultiServices permettent de maintenir et de développer les services au public. Ils offrent ainsi aux habitants du territoire des services marchands (épicerie, bureautique, produits locaux...) ou non marchands (informations touristiques, culturelles, associatives, bibliothèque, animations...).

Organisés en réseau, ce qui permet le maillage complet du territoire, les POM'S sont labellisés Relais Service Public (RSP). Ces labels ont pour objet de faciliter l'accès aux administrations ou structures partenaires du Centre Social de Mouthoumet (ADHCo). Les POM'S sont ainsi le relais d'information entre les usagers et ces partenaires (Pôle Emploi, Mission Locale d'Insertion, CAF, Planning Familial, Centre Médico-Social, CLI, CLIC, CPAM, CRAM, Services fiscaux, MSA...)

LIEN : <http://adhco.fr/points-multi-services-poms/>

CD66 – Schéma des Solidarités

Cartographie des lieux concernant : l'accès, la réparation, le matériel, l'accompagnement (et sensibilisation sur les zones où ces lieux manquent)

Charte sur l'accompagnement au numérique par les professionnels

La ressourcerie de Perpignan

Une ressourcerie est un lieu où sont collectés tous les objets et matériaux dont leurs propriétaires n'ont plus besoin, y compris le matériel informatique. Elle gère, sur un territoire donné, un centre de récupération, de valorisation, de revente et d'éducation à l'environnement. Son activité est inscrite dans le schéma de gestion des déchets du territoire.

La Ressourcerie de Perpignan est portée par l'AEPI structure d'insertion par l'activité économique. L'AEPI est une association à but non lucratif qui a pour objectif de remettre des personnes, qui connaissent des difficultés particulières d'accès à la vie professionnelle, en capacité d'occuper tout emploi relevant de leurs compétences.

Les 4 fonctions d'une ressourcerie sont : 1/ Collecter ; 2/ Valoriser (Réemployer / réutiliser) ; 3/ Redistribuer/Revendre à bas prix ; 4/ Sensibiliser à la prévention des déchets

LIEN : <https://laressourceriedeperpignan.com/>

Les promeneurs du net

Les Promeneurs du Net sont avant tout des **professionnels de la jeunesse**, couvrant l'ensemble du territoire audois à travers leurs structures d'accueil. Aujourd'hui, ils sont aussi présents sur internet pour un contact différent et adapté auprès des **jeunes de 12 à 25 ans**.

Dans l'Aude, **20 Promeneurs** amorcent le projet dès la rentrée 2018. Ils viennent couvrir ce département rural, dans lequel les outils numériques **facilitent l'accès à l'information**.

Les missions des Promeneurs du Net sur la toile sont en **lien direct avec leur métier** : créer ou renforcer du lien, rompre l'isolement, informer, éduquer au numérique, déceler et prévenir les situations à risque, soutenir ou orienter, etc. Née en Suède il y a 10 ans, l'idée est déployée dans l'Aude à l'initiative de la caisse d'Allocations familiales. Le Bureau d'information jeunesse Acti City est coordinateur du projet. L'Etat et le Conseil départemental soutiennent l'opération.



Intervention de Didier DUBASQUE

L'intervention de Didier Dubasque a été organisée à partir des documents suivants produits par le HCTS :

- « **Pourquoi et comment les travailleurs sociaux se saisissent des outils numériques ?** »
- « **Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ?** »

L'intervention n'est pas reproduite ici. Les documents sont disponibles sur le lien suivant :

<https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/groupes-de-travail-10821/article/groupes-de-travail-usage-du-numerique-numerique-et-travail-social>

LIEN vers le blog de Didier Dubasque :

<https://dubasque.org/2018/07/17/les-premieres-recommandations-du-hcts-sur-lusage-du-numerique-quel-avenir-de-la-formation-en-travail-social-invalidite-cest-de-lacharnement/>

Intervention de Morgane QUILLIOU-RIOUAL : Points de vigilance et outils pratiques

L'intervention de Morgane Quilliou-Rioual a été synthétisée pour retenir essentiellement les points de vigilance et outils pratiques qui ont été présentés par l'intervenante au cours de la journée.

Points de vigilances sur l'utilisation du numérique

La législation concernant les données personnelles et la protection des données a changé. **Plusieurs sites internet dépendent de la législation américaine** (ex. : google, amazon, etc.), y compris concernant l'utilisation des données.

Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) est entré en application le 25 mai 2018. C'est

un texte réglementaire européen développé pour encadrer le traitement des données de manière égalitaire sur tout le territoire de l'Union Européenne. Le RGPD s'inscrit dans la continuité de la Loi française Informatique et Libertés de 1978 établissant des règles sur la collecte et l'utilisation des données sur le territoire français. Il a été conçu autour de 3 objectifs :

- renforcer les droits des personnes ;
- responsabiliser les acteurs traitant des données ;
- crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données.

Les professionnels du numérique concernés par le traitement des données sont désormais tenus de se mettre en conformité avec les prescriptions du Règlement.

Il est nécessaire d'**être vigilants sur l'utilisation des adresses WIFI publiques** : des pirates du net peuvent capter les données.

Outils et liens

Dispositif FSL et maintien de la connexion internet dans le logement

La loi sur la République numérique a intégré le maintien de la connexion internet dans le logement. Le dispositif FSL peut donc être mobilisé pour maintenir une connexion internet minimum.

Les logiciels libres : des logiciels qui ne conservent pas les données

Framasoft : une association issue de l'éducation populaire qui propose des homologues des logiciels en logiciels libres

Ex. : Kee pass, un logiciel libre, gratuit, pour stocker les mots de passe

ProtonMail : un mail sécurisé

ProtonMail est un service de messagerie gratuit d'intérêt général.

Le numérique peut être une opportunité pour passer du face à face au côté à côté entre le professionnel et la personne : on échange puis on se tourne ensemble vers l'outil numérique.



Kit de sensibilisation sur la cyber malveillance.gouv

Fiches techniques (arnaques internet, etc.)

LIEN : <https://www.cybermalveillance.gouv.fr/contenus-de-sensibilisation/>

Site de l'inclusion numérique du gouvernement

Une plateforme ressource pour les collectivités territoriales

LIEN : <https://territoires.societenumerique.gouv.fr/>

Site : Internet sans craintes

Actualités, informations, ressources, jeux, sur l'utilisation du numérique à l'intention des professionnels, des parents, des jeunes

LIEN : <http://www.internetsanscrainte.fr/>

Site de la CNIL – Travailleurs sociaux : un kit d'information pour protéger les données de vos publics – 23 janvier 2019

Les bénéficiaires d'un service social sont amenés à communiquer de nombreuses informations personnelles aux organismes publics ou associatifs. Afin de garantir le respect de leur vie privée et la confidentialité de leurs données, la CNIL propose un kit d'information à l'attention des professionnels qui accompagnent ces publics.

- ⇒ Professionnels du secteur social : comment mieux protéger les données de vos usagers ?
- ⇒ 12 conseils pour utiliser un ordinateur public en toute sécurité
- ⇒ Exemple de mandat

LIEN : <https://www.cnil.fr/fr/travailleurs-sociaux-un-kit-dinformation-pour-protoger-les-donnees-de-vos-publics>

« Les bons clics » par Emmaüs Connect

Une plateforme pédagogique, créée dans l'objectif d'aider les personnes en difficulté sur le numérique, comprenant :

- ⇒ Des tutoriels
- ⇒ Espace d'évaluation des compétences numériques avec mises en situation

LIEN : <https://www.lesbonsclics.fr/>

La formation à distance

- ⇒ Les plateformes numériques de formation à distance à l'intention des étudiants (FOAD)
- ⇒ Un MOOC ou formation en ligne ouverte à tous, aussi appelée cours en ligne ouvert et massif, est un type ouvert de formation à distance capable d'accueillir un grand nombre de participants. Des MOOC proposent des plateformes sur le numérique. Il est aussi possible pour les institutions de commander des MOOC.

EN GUISE DE CONCLUSION

Entendu pendant la journée...

Ce n'est pas une question de génération : la nouvelle génération, née avec internet n'a pas forcément appris à faire et à utiliser l'outil, par exemple pour ses démarches administratives.

Une erreur de logiciel peut toucher plusieurs milliers de personnes...
L'humain peut gérer l'incertitude

Accompagner c'est être dans quelque chose de l'ordre du partage

Entre la technophobie et la technofolie... aller vers une pratique mesurée du numérique

Le numérique peut être très intuitif quand il s'agit de dépenser de l'argent. Mais quand la pensée de l'administration se met dans le numérique, cela peut devenir incompréhensible.



Contacts - Renseignements

Olivier Griffith, coordinateur du Pôle ressources Recherche-Formation-Intervention Sociale du Languedoc Roussillon (PREFIS LR) - MONTPELLIER

Tél. : 04 67 07 02 31 – olivier.griffith@irtsmontpellier.fr - www.prefis-lr.fr

Florence Fondeville, coordinatrice du Pôle ressources Recherche et Formation en Action Sociale de Midi-Pyrénées - TOULOUSE

Tél. : 05 61 19 27 76 – ffondeville@erasme.fr – www.prefas-mp.fr

Elsa Piou Iliassi, Coordonnatrice du Pôle Ressources en Développement Social (PRDS) - PERPIGNAN

Tél. : 04 68 08 10 48 – prds@irtspernan.fr – www.prd66.fr