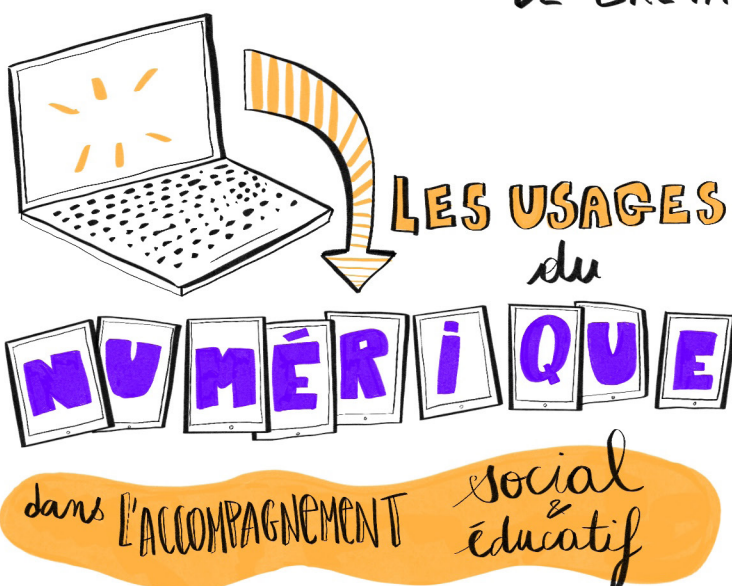


COMITÉ RÉGIONAL DU TRAVAIL SOCIAL

CRTS

DE BRETAGNE



dans l'accompagnement social
éducatif



* ISSU DU RAPPORT DE MARS 2019



FORMATION INITIALE & FORMATION CONTINUE

PARTICIPATION // CO CONSTRUCTION

Développer l'échange et le partage des compétences numériques à trois niveaux :

- *Entre personnes accompagnées
- *Entre personnes accompagnées et professionnel.le.s,
- *Entre professionnel.le.s

Mettre en place des formations communes entre personnes accompagnées, professionnel.le.s, aidant.e.s en s'appuyant sur les espaces de médiation numérique disponibles : Fablab, espaces publics numériques (EPN), cyberbases, tiers lieux comme les médiathèques, etc.

Favoriser la conception collaborative d'outils associant personnes accompagnées et professionnel.le.s (ex : plateformes d'échanges, d'information, etc.)

Développer des compétences critiques aux technologies et aux médias.

Former les professionnel.le.s à l'acquisition de compétences numériques : technique, informationnelle, etc.

Intégrer les pratiques numériques dans l'analyse de la pratique professionnelle en associant les personnes concernées.

PROTECTION DES DONNÉES

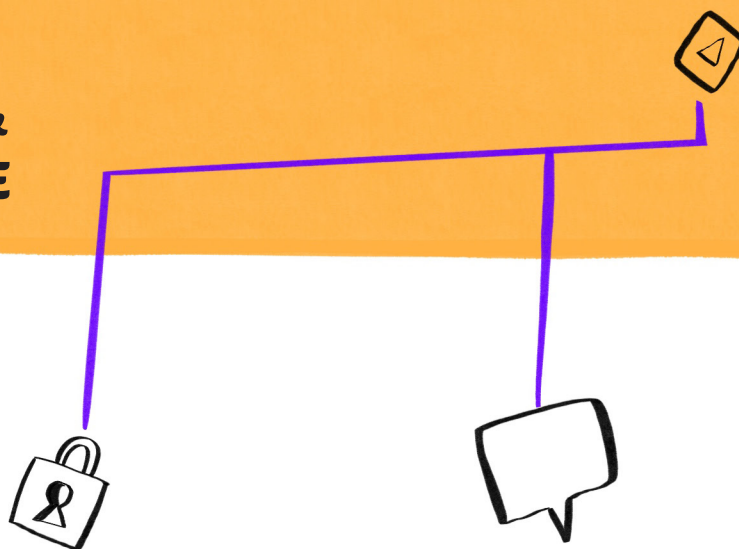
Former à la saisie des données via les outils numériques (outils bureautiques et logiciels métiers) dans le respect de la protection des données

Former et sensibiliser les acteurs et les actrices à la dimension juridique de la protection des données : s'approprier le RGPD, la loi informatique et liberté, loi de rénovation d'action sociale de 2002-2, etc.

Mettre en place une formation sur les questions éthiques et déontologiques/ secret professionnel dans le cadre des pratiques informatiques de recueil, de partage et de traitement de l'information.

Former, sensibiliser aux plateformes numériques des services publics et des organismes sociaux

Assurer la mise à jour des formations sur la protection des données.



ACCESSIBILITÉ

Disposer d'un accès aux équipements et aux réseaux comme prérequis à la formation aux pratiques numériques

Initier les acteurs aux compétences numériques et favoriser leur développement. Cela suppose d'acquérir des compétences techniques, informationnelles dans un esprit critique.

Se former à des méthodes permettant de créer des outils de facilitation d'usage

Analyser les garanties de respect de la vie privée, de modèles économiques des services utilisés (ex. logiciels libres)

Mettre des outils de formation à disposition en ligne (tutoriels, e-learning, mooc...)

Apprendre à concevoir son identité numérique privée et professionnelle et à la maîtriser (comment se protéger sur les réseaux sociaux, comment créer son profil sur LinkedIn, etc.)

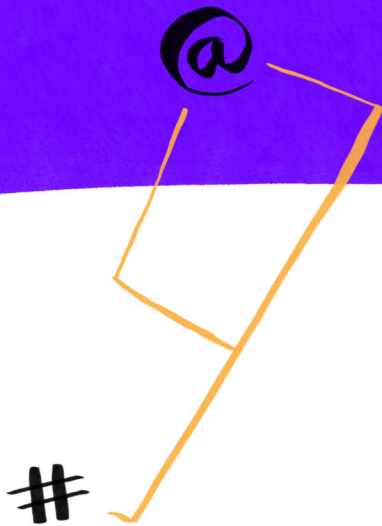
ACCEPTABILITÉ/ACCULTURATION

Sensibiliser aux enjeux des usages du numérique en travail social au-delà d'une prise en compte purement technique des outils

Acquérir une culture du numérique en travail social dès la formation initiale et la développer en formation continue : interventions par des « expert.e.s du numérique », intervention des professionnel.le.s de terrain relatant leurs expériences, échanges entre pairs pour un travail sur les représentations individuelles et collectives, mise en situation pratique lors de stage, engager des travaux de recherche ou d'étude en formation sur la question, favoriser les échanges internationaux dans une dimension comparative des usages numériques, etc.

Préconisations // Fiche 2

LE RÉSEAU & LE TERRITOIRE



PARTICIPATION/CO CONSTRUCTION

Etablir un état des lieux et une cartographie des actions, expérimentations, innovations numériques (ex : réseau d'inclusion numérique morbihannais)

Favoriser l'accès à des ateliers de médiation numérique avec les associations et acteurs locaux - Proposer un accompagnement numérique aux habitants par / dans les structures existantes

PROTECTION DES DONNÉES

Créer des lieux ou des instances d'échanges et de partages interinstitutionnel sur un même territoire entre délégués à la protection des données (Data protection officer ou DPD)

Animer des groupes d'échanges, de réflexion sur un même territoire entre délégués à la protection des données, professionnels et personnes accompagnées.

Organiser des conférences ou journées d'études interinstitutionnelles sur la protection des données pour une veille juridique et technique partagée au niveau local.

ACCESSIBILITÉ

Assurer l'accès au numérique sur tout le territoire (zone blanche, débit, etc.)

Connaître, développer et rendre accessible le réseau des acteurs qui offrent une possibilité de connexion pour les habitants sur un territoire

Rendre accessible le matériel et la connexion aux habitants (à domicile, tiers lieux)

ACCEPTABILITÉ/ACCULTURATION

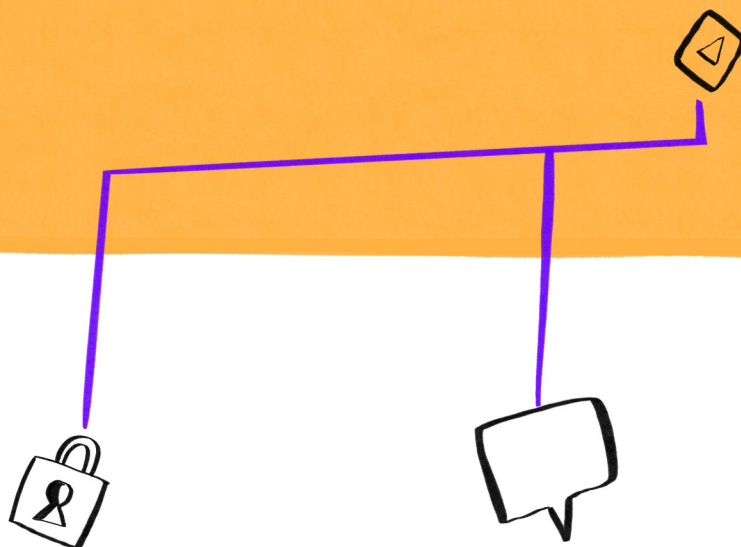
Créer des lieux ou des instances d'échanges et de partages interinstitutionnels sur un même territoire afin d'acquérir une culture commune des usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif en croisant les spécificités et les convergences selon les différents secteurs d'intervention sociale et éducative (ex : handicap, insertion, accès aux droits, prévention spécialisée, placement, etc.)

Animer des groupes d'échanges, de réflexion sur un même territoire entre professionnels et personnes accompagnées.

Organiser des conférences ou journées d'études interinstitutionnelles sur les enjeux des usages numériques dans l'intervention sociale et éducative

Préconisations // Fiche 3

LES PAIRS USAGERS



PARTICIPATION // CO CONSTRUCTION

Favoriser l'émergence de réseaux pairs usagers en matière de pratiques numériques et leur donner les moyens d'agir (matériels, communicationnels, relationnels, etc.)

Engager en parallèle une réflexion sur l'élaboration d'une charte de la pair-aidance sur le numérique

PROTECTION DES DONNÉES

Favoriser l'émergence de groupes de pairs usagers et développer leur pouvoir d'agir dans une représentation au niveau institutionnel concernant la protection des données.

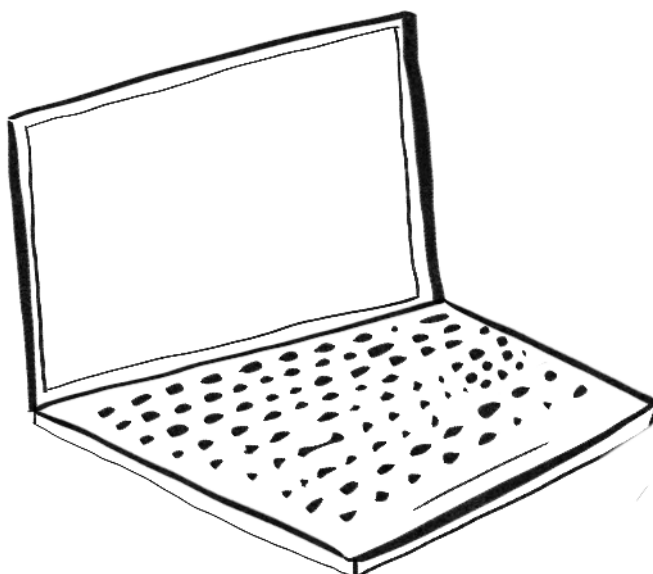
ACCESSIBILITÉ

Mettre en place un dispositif d'évaluation pour mesurer la contribution des pairs usagers et ses effets pour la personne aidée.

Accompagner de développement des connaissances/compétences numériques des pairs usagers

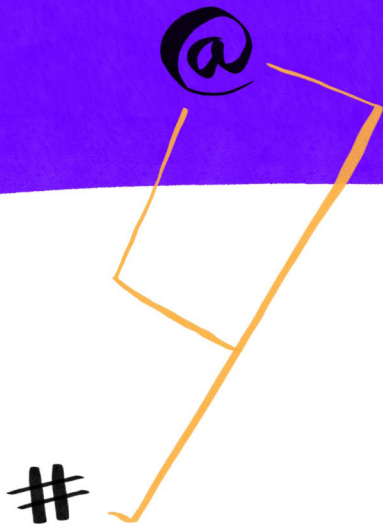
ACCEPTABILITÉ/ACCULTURATION

Promouvoir des co - accompagnements pairs usagers et professionnel.le.s sur les usages numériques



Préconisations // Fiche 4

LES INSTITUTIONS



PARTICIPATION/CO CONSTRUCTION

Co construire des outils de recueil de données et de partage pour les utilisations diversifiées permettant de guider les politiques publiques /éléments de diagnostic et évaluation de l'activité : suivi de l'activité des professionnel.le.s ; outils métiers (ex : dossier social, etc.) entre concepteur et utilisateur

Simplifier les procédures administratives

Conserver, voire développer, des interactions humaines pour l'accès « guichet »

Intégrer une veille sur les pratiques numériques (design, écologie, éducation, etc.)

Engager un travail réflexif sur le pouvoir d'agir au sein des institutions à travers les pratiques numériques des professionnels et des personnes concernées.

Associer les professionnel.le.s et les personnes concernées aux processus de design, de conception et d'évaluation des dispositifs numériques.

Conduire des travaux de recherche ou études en amont de la conception d'outils numériques et de leur application

Associer les publics, les professionnel.le.s et les partenaires à la définition des travaux de recherche/études

PROTECTION DES DONNÉES

Mettre en place systématique des Data Protection Officer (DPO) / Délégués à la Protection des Données (DPD) ou d'un.e référent.e spécialiste au sein des institutions (selon la taille et les moyens de la structure)

Identifier et faire connaître les missions du Data Protection Officer (DPO) / Délégué à la Protection des Données (DPD)

Organiser la communication en direction des salarié.e.s et des usager.e.s : formaliser et mettre à la disposition des salariés et des usagers, une lettre de mission ainsi qu'une charte de déontologie du DPO/DPD et différents documents d'information concernant la sécurité des données (ex : procédures, affichage, lettres d'information, etc.)

Organiser les systèmes d'informations et de communication afin de garantir la protection des données collectées, traitées et stockées.

Promouvoir et soutenir des travaux de recherche portant sur la problématique de la protection des données numériques au sein des institutions

ACCESSIBILITÉ

Piloter, coordonner et mutualiser un cadre d'accessibilité au numérique (interface média, dotation matériel, animation réseau d'acteurs, etc.)

Connaitre ses droits en qualité d'utilisateur.trice et être informé.e des enjeux liés à la protection des données personnelles (RGPD)

Favoriser d'autres modalités d'accès aux droits pour des personnes qui volontairement ou non sont dans des non usages ou dans des usages limités.

Réunir les conditions d'usage pour un exercice d'une responsabilité professionnelle.

Encadrer le partage des informations entre professionnel.le.s.

Adopter un présupposé de confiance en direction des personnes concernées et des professionnels dans le cadre des règles d'usages en vigueur sur le lieu d'accueil ou d'accompagnement (navigation internet, démarches administratives, etc.)

Favoriser de manière concrète, simple et accessible, l'accès aux documents, aux données, aux informations personnelles détenues par les professionnel.le.s

Etablir des règles quant aux usages des technologies mobiles (tablettes, smartphones, etc.) qui permettent l'articulation des temps professionnels et personnels, en déclinaison du cadre légal appliqué à chaque établissement, service.

suite au verso.

LES INSTITUTIONS SUITE

Intégrer la dimension de l'accessibilité dans les actions de recherche : les études, les enquêtes, les diagnostics, etc.
Repérer des niveaux de compétences pour soutenir les priorisations dans un projet de développement

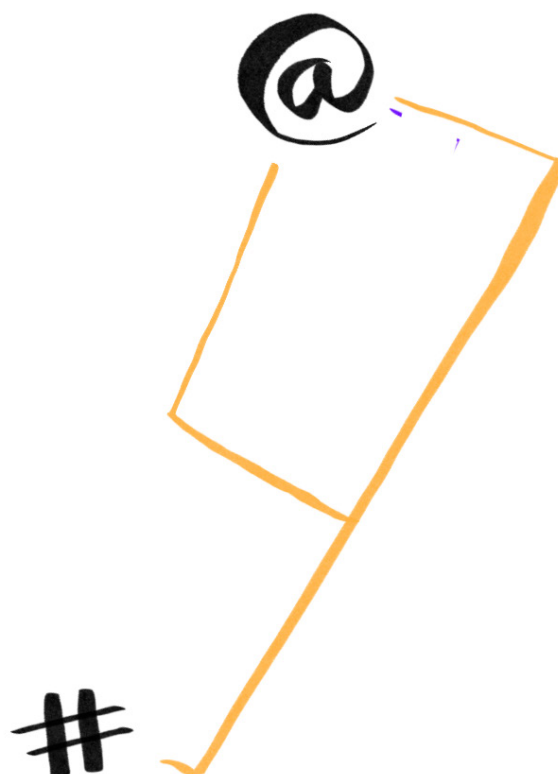
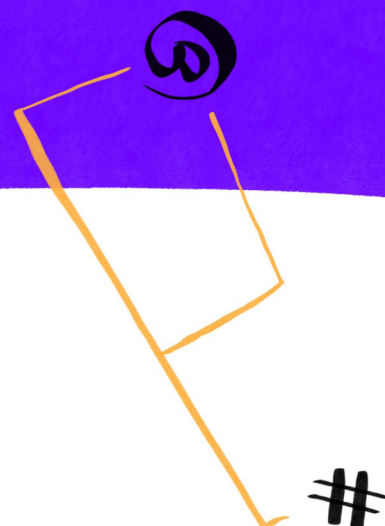
ACCEPTABILITÉ/ACCULTURATION

Associer les professionnel.le.s et les personnes concernées aux processus de conception visuelle (graphique, esthétique, etc.) et de conception fonctionnelle (fonctionnalités, paramétrages, etc.)

Mettre en place des espaces d'échanges permettant une évaluation continue des outils et de leur utilisation par les utilisateur.trice.s

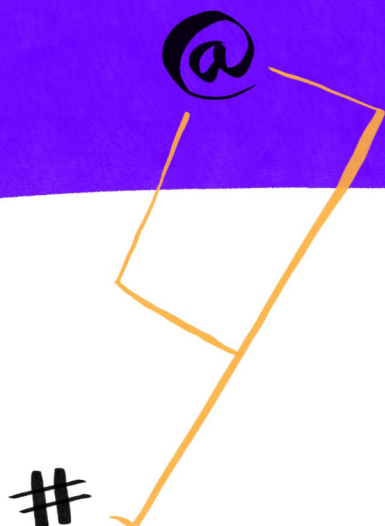
Intégrer les usages du numérique dans les référentiels d'évaluation interne des établissements

Promouvoir et soutenir des travaux de recherche portant sur l'acculturation du numérique au sein des institutions à toutes les échelles de l'organigramme et des publics concernés, afin de mener des évaluations opérationnelles sur le degré d'acceptabilité du numérique et ses effets sur les usages.



Préconisations // Fiche 5

L'ACCOMPAGNEMENT & LA RELATION D'AIDE ET ÉDUCATIVE



PARTICIPATION/CO CONSTRUCTION

Informar et sensibiliser les personnes accompagnées quant aux opportunités et aux risques qui s'attachent aux différents types de pratiques numériques

Traduire le « vocabulaire » numérique (ex : base de données, moteur de recherche, open data, plateforme, etc.) afin d'accompagner les personnes

Faciliter l'accès et le partage de l'information par le numérique (courriel, accès au dossier en ligne, etc.)

Intégrer le numérique dans la globalité de l'accompagnement, comme élément du quotidien des personnes (pas seulement pour les actes administratifs)

Utiliser les outils du numérique pour développer de nouveaux modes d'actions collectives en intervention sociale (création d'une vidéo, information collective d'un événement, etc.).

PROTECTION DES DONNÉES

Informar et sensibiliser systématiquement les personnes accompagnées à la protection des données par des approches collectives et individuelles

Rendre accessible les termes juridiques de la protection des données en FALC (Facile à Lire et à Comprendre) : pictogrammes, phrases courtes, texte sobre, lettres grossies, etc.

Associer les personnes concernées et les professionnel.le.s de terrain, acteurs d'un même domaine, à la définition et la re-définition des règles éthiques de l'accompagnement (ex : charte déontologique/ utilisation du numérique)

ACCESSIBILITÉ

Développer des espaces et mettre à disposition des équipements de proximité pour les usagers et les professionnel.le.s
Equiper les professionnels d'outils adapté, par exemple appareils mobiles lors de déplacements au domicile des personnes accompagnées

Identifier les freins à l'inclusion numérique :

*Économiques (ex : abonnements – équipement...)

*Insertion sociale (ex : handicap, lecture et écriture, langue, etc.)

ACCEPTABILITÉ/ACCULTURATION

Sensibiliser et informer les publics des enjeux du numérique (ex : risques encourus versus protection des données et des personnes) en adoptant pour les professionnels une posture de neutralité (ne pas diaboliser, ne pas sacraliser)

Engager un accompagnement bienveillant et « sécurisé » face à la crainte possible exprimée par les publics.

Mettre en œuvre des ateliers pratiques accompagnés par des professionnel.le.s ou des pairs aidants usagers pour s'approprier les outils numériques

LES NOUVEAUX MÉTIERS & LES NOUVELLES FONCTIONS DU NUMÉRIQUE

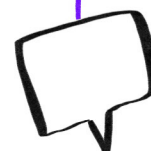
PARTICIPATION/CO CONSTRUCTION

Accompagner, en lien direct ou non avec le public : nécessité de compétences nouvelles et spécifiques, identifiées, reconnues et labellisées (ex. chargé.e de projet en numérique, conseiller.ère- médiateur.trice, animateur.trice numérique, modérateur.trice, ambassadeur.rice, etc.)

Favoriser l'interconnaissance de ces métiers/fonctions sur un territoire donné -Favoriser et structurer les collaborations entre les métiers et les fonctions

Avoir une vigilance sur le statut et la pérennité des nouveaux métiers

Assurer une veille sur les nouveaux métiers et les nouvelles fonctions



ACCEPTABILITÉ/ACCULTURATION

Repérer dans le cadre de projets dédiés, des professionnel.le.s déjà en poste pour assurer un rôle de « médiateur.trice.s numériques » afin de : faire le lien entre les professionnel.le.s de terrain et les services techniques, traduire les besoins des acteurs et actrices concerné.e.s dans un langage suffisamment compréhensibles par tous.

PROTECTION DES DONNÉES

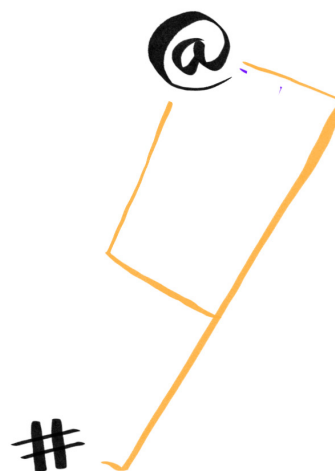
Voir fiche 4 « Institutions » : Data Protection Officer (DPO) / Délégués à la Protection des Données (DPD)

ACCESSIBILITÉ

Intégrer le numérique dans les pratiques des professionnel.le.s dans le cadre de l'accompagnement éducatif et social

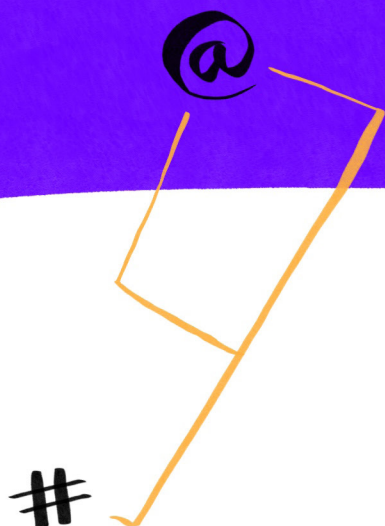
Associer les nouvelles fonctions des acteurs et actrices du numérique dans l'accompagnement des individus et des groupes

Favoriser les collaborations entre les nouveaux acteurs (nouveaux profils métier et fonction) : celles et ceux qui maîtrisent les technologies et leurs usages et les professionnel.le.s qui accompagnent.



Préconisations // Fiche 7

LES ÉCARTS DANS LES USAGES



PARTICIPATION/CO CONSTRUCTION

Réaliser un état des lieux partagé (professionnel.le.s, personnes concernées, habitant.e.s, acteur et actrices associatifs, acteurs et actrices locaux de l'économie social et solidaire, chercheur.euse.s) des usages du numérique sur un territoire et entre territoires.

Identifier et analyser/évaluer le niveau de maîtrise numérique des usager.e.s et des professionnel.le.s,

Se doter d'outils d'évaluation et concevoir des espaces adaptés à l'évaluation des compétences

Concevoir les outils ensemble – savoir orienter au sein du réseau et mutualiser les savoirs et les savoir – faire.

PROTECTION DES DONNÉES

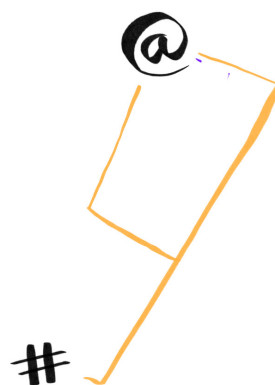
Sensibiliser les personnes concernées aux risques encourus (gestion des paramètres de confidentialité, fake news, cyber harcèlement, cyber violence, etc.) et les catégories de population (ex : jeunes et réseaux sociaux, personnes vulnérables et accès aux droits, personnes âgées et fake news, etc.) à travers une « éducation au numérique ».

ACCESSIBILITÉ

Prendre en compte les écarts entre territoires.
Prendre en compte les écarts entre les compétences, les usages pour développer l'autonomie.
Valoriser les formes de communication qui permettent de limiter ces écarts.

ACCEPTABILITÉ/ACCULTURATION

Conduire un diagnostic partagé sur les différences selon les caractéristiques des populations concernées (âge, sexe, zone géographique, problématique sociale, emploi, logement, santé, etc.) pour mieux comprendre les usages différenciés du numérique en vue d'adapter l'accompagnement et les réponses publiques plus largement.



LA SPHÈRE PRIVÉE ET LA SPHÈRE PROFESSIONNELLE

PARTICIPATION/CO CONSTRUCTION

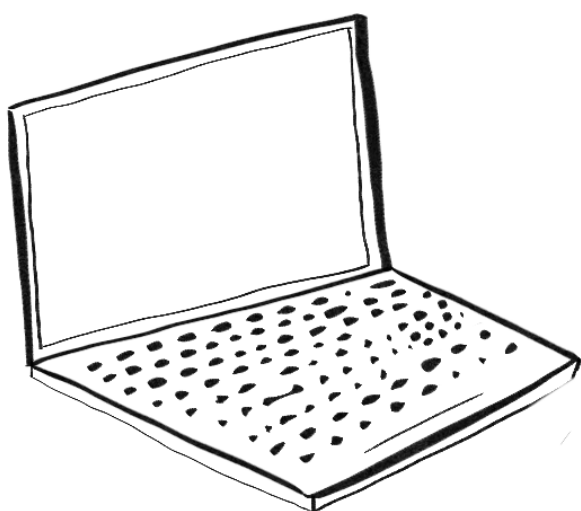
Penser la continuité de service en organisant les relais pour permettre la déconnexion.

Sensibiliser les publics aux règles d'usage et au niveau de responsabilité sur les usages numériques.

PROTECTION DES DONNÉES

Utiliser les outils professionnel.le.s à des fins professionnelles sur un réseau professionnel sécurisé et dédié,

Donner les moyens techniques aux professionnel.le.s pour assurer leurs missions et protéger les données.



ACCESSIBILITÉ

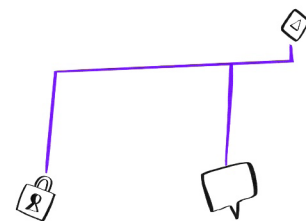
Connaître son cadre institutionnel et sa responsabilité professionnelle pour accéder aux outils numériques professionnels dans sa sphère privée,
Définir une identité numérique professionnelle pour dissocier usages privé et professionnel du numérique.

ACCEPTABILITÉ/ACCULTURATION

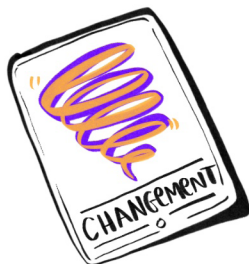
Promouvoir et mettre en œuvre le droit à la déconnexion afin de garantir la séparation entre sphère privée et sphère professionnelle.



Les essentiels



LES PERCEPTIONS du numérique



Le numérique perçu comme un facteur de **changement** :

- rapide, inéluctable et violent,
- lent, inscrit dans un processus d'évolution.



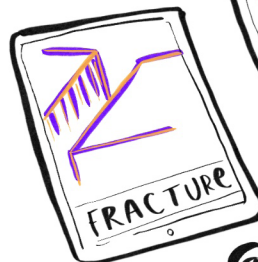
Peur de l'erreur, de l'atteinte à la vie privée, de la mise en danger de soi et d'autrui.

Perception qu'il existe des **exclu.e.s** et des **inclu.e.s**. Sentiment de mise à l'écart, risque de clivage intergénérationnel.

Le numérique comme facteur de **hiérarchisation** des interactions sociales. Les relations virtuelles, à distance, prendraient le pas sur le réel.



Moyen de **faciliter** l'intégration sociale avec la facilité d'accès à l'information, le partage...



LES FIGURES types du rapport au numérique

#

FATALITÉ

Le numérique s'impose de l'extérieur, il faut **faire avec**.

Il influence les pratiques et les rapports espace/ temps des professionnel.le.s et personnes accompagnées (PA).



Promesse

Le numérique offre de **nouveaux moyens d'agir**.

Sa dimensions horizontale, participante renforce le pouvoir d'agir.

"MOUVEMENT"

Le numérique **change la société**.

L'adaptation constante des dispositifs et pratiques professionnelles est nécessaire.

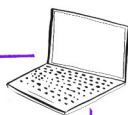


CRAINTE

Le numérique peut détruire et appauvrir. Il faut **se protéger**.

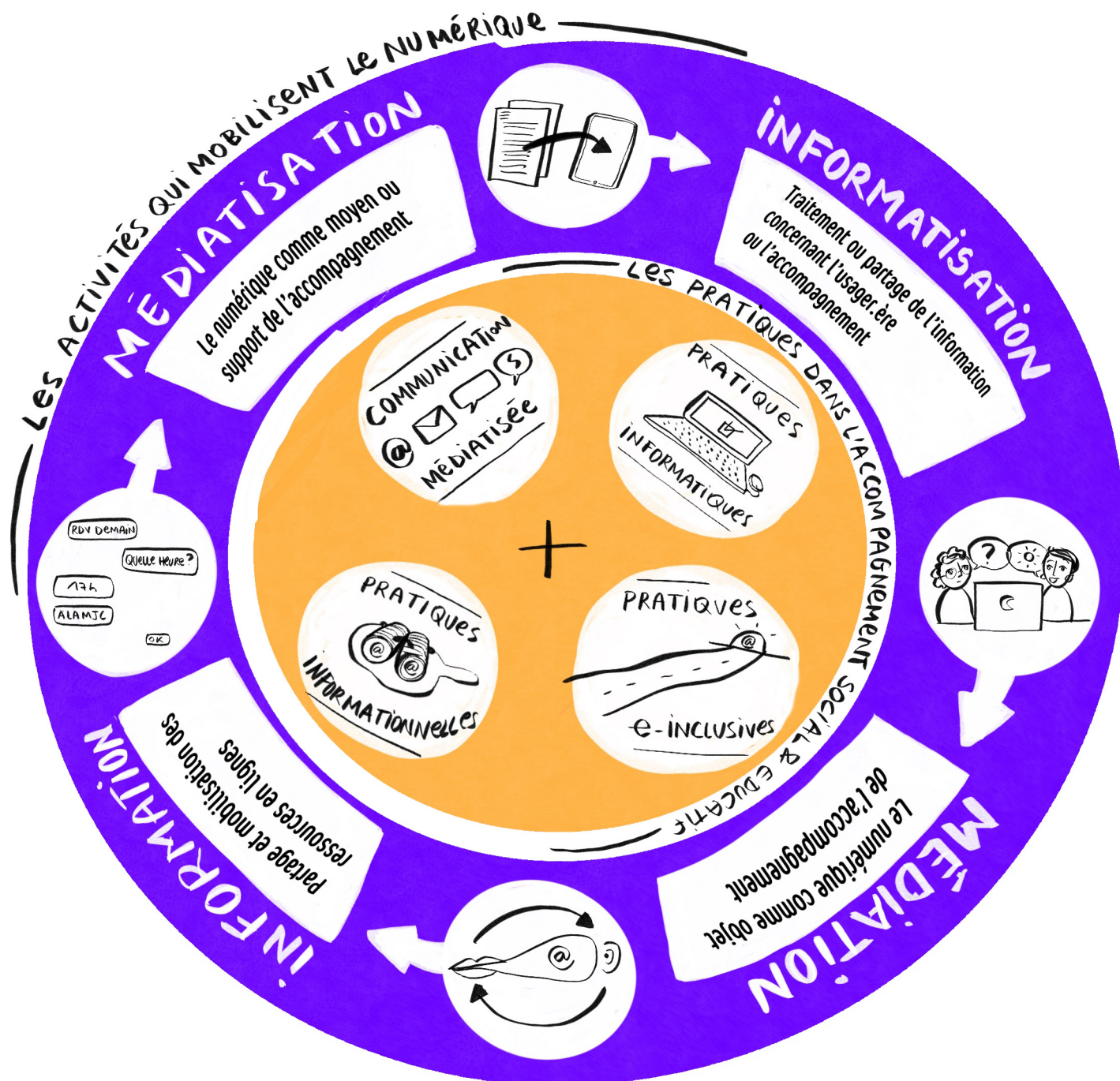
Par crainte d'être remplacé (le « tout-numérique ») le travail social adopte alors une position de protection en réaffirmant son ancrage dans le réel.

Les usages & ma pratique.*



* Une boussole à monter soi-même pour se positionner dans ses usages et sa pratique.

Démarches en ligne, recherche d'information, nouveaux outils de communication...les possibles offerts par le numérique sont immenses. **Mais comment se repérer en tant que professionnel.le.s dans ce nouvel espace?** Comment renouveler ou adapter sa pratique professionnelle? Qu'est-ce que le travail social et éducatif peut apporter aux personnes accompagnées avec ces nouveaux outils?





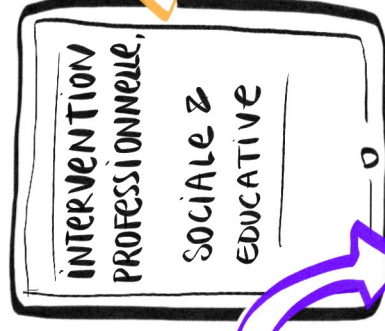
CRAINTES ~ INTÉRÊT

les usages numériques en tension ...

Le numérique permet de la fluidité dans les organisations (gains de temps) mais peut aussi être perçu comme un outil de contrôle de l'activité (reporting trop présent). Séparation vie pro et vie perso plus ténue



Support à l'intervention sociale pour atteindre les publics et les accompagner à distance sur le « bon chemin » conformément à l'éthos professionnel.



Nouvelles modalités d'intervention grâce aux outils numériques : enthousiasme mais aussi crainte (principalement, du dévoilement des données des personnes et de la mise à distance physique - déshumanisation).

Risque perçu d'enfermement dans des sphères sociales : risque d'isolement nommé par les travailleurs.euse.s sociaux.ales et les personnes accompagnées.



UNE ENQUÊTE

AU CŒUR DE VOS PRATIQUES PROFESSIONNELLES

à l'heure du :

TOUT

NUMÉRIQUE ...

☑ 2016-SAISINE DU CRTS

☑ RECHERCHE COLLABORATIVE
avec les professionnel.le.s en
travail social et les personnes
accompagnées.

☑ GROUPE DE TRAVAIL AVEC 2 CHERCHEUR.E.S

* LES ENJEUX

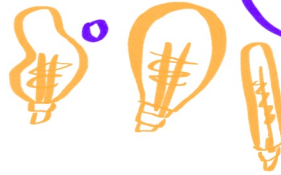


OBSERVER
&
PARTAGER

les
évolutions
professionnelles

PROPOSER
&
ACCOMPAGNER

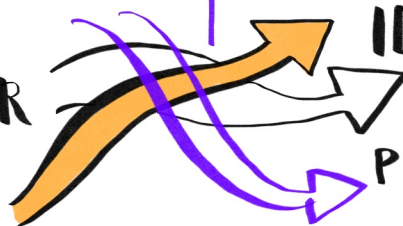
les
réflexions



* LES OBJECTIFS



S'ACCULTURER
aux pratiques numériques
et aux outils...



IDENTIFIER
LES
POTENTIALITÉS

ÉCHANGER

* LE CONTENU

LES REPRÉSENTATIONS



DES EXPÉRIENCES

CONCRÈTES



LES USAGES DU NUMÉRIQUE
DANS L'ACCOMPAGNEMENT
DES PERSONNES

PRÉCONISATIONS

FAIRE-AVEC

PROTÉGER

les données

ACCESSIBLE

ACCEPTABILITÉ

COMITE REGIONAL DU TRAVAIL SOCIAL

CRTS

DE BRETAGNE

CONTACTS :

CRTS de Bretagne

2 avenue du Bois Labbé

CS 44238

35042 RENNES Cedex

02.99.59.15.82

crts-bretagne.fr



Côtes d'Armor
le Département

