



www.reperes-brest.net

Médiation, multimédia et isolement social des personnes en situation de précarité

*Les T.I.C.¹, support d'animation pour les
publics éloignés et outils de mise en réseau des
acteurs sociaux. Quand le social et les TIC se
rencontrent...*

Bilan

Les acteurs du projet.....	1
La création du site « Repères dans la cité ».....	2
La mise en perspective du travail à distance pour le groupe communication et le réseau...5	
Les TicTIC, outil d'animation et de médiation en direction des personnes en situation de précarité ?.....	8
Le bilan en chiffres.....	10
Points de vue d'acteurs.....	11

Novembre 2009

Contact :

*Elisabeth Le Faucheur Joncour
Service Internet et Expression Multimédia
Ville de Brest
02 98 00 84 39
elisabeth.le-faucheur-joncour@mairie-brest.net*

¹ Technologies d'Information et de Communication

Quelques éléments de contexte

« Début 2007, la ville de Brest (CCAS) initie la mise en réseau des professionnels et bénévoles travaillant sur l'isolement social des personnes en situation de précarité.

Dans l'optique d'améliorer la communication entre acteurs du réseau et vers les usagers, l'idée de créer un site d'information émerge mais très vite d'autres usages sont imaginés en réponse à un objectif social : utiliser le son, la vidéo, l'image....et leurs mises en ligne comme outil de reconquête de l'estime de soi, de développement du lien entre les personnes...

Le multimédia est alors pensé comme un nouveau support de médiation pour rompre l'isolement des publics mais aussi comme un outil de mise en réseau des professionnels et des bénévoles œuvrant avec ces publics isolés.

Le projet comprend la mise en place d'outils de travail et de co-publication mais aussi l'indispensable accompagnement du groupe Isolement Social dans la conception, la création et l'animation des outils en ligne. »²

Les acteurs du projet

- **Le Réseau Isolement Social des personnes en situation précarité et le groupe « Communication »**

Le réseau Isolement social est né d'une volonté des acteurs locaux de tisser des liens entre les acteurs institutionnels et associatifs travaillant en direction de ces publics. Il est donc composé de professionnels et de bénévoles du secteur social.

Le fonctionnement du réseau s'organise autour de groupes de travail qui se sont fixé des objectifs en terme de réalisation concrètes.

Le groupe Communication s'inscrit dans cette logique avec l'intuition d'une nécessité d'intégrer les technologies d'information et de communication et l'internet dans leur action mais sans en avoir la maîtrise.

- **Le service Internet et Expression multimédia de la ville de Brest**

Le service a été sollicité par un membre du groupe communication pour les accompagner dans leur travail, et ce, au vu des compétences de ce service qui favorise au quotidien l'appropriation sociale des TIC par le plus grand nombre.

Le service a été très sensible à ce projet du fait de ses propres objectifs :

- diffuser l'internet et du multimédia vers les personnes qui en sont les plus éloignées
- créer des liens entre le réseau des acteurs du multimédia et celui du travail social sur Brest.

2 Source : Réponse à l'Appel à Projets Cybercommunes – Dossier de présentation du projet

Deux personnes du service se sont donc impliquées dans ce projet pour leur apporter leurs connaissances de l'apport des TIC en direction des publics éloignés, les aider à choisir des solutions techniques au regard de leurs objectifs, les mettre en place avec eux et former l'ensemble du réseau à leurs pratiques.

- **Un étudiant de Master 2 TEF, Technologies de l'Education et de la Formation, de l'université de Rennes 2.**

En complément de cet accompagnement cet étudiant, Alexandre Piquet, est intervenu auprès du groupe, pour les aider à réfléchir sur les outils de communication du réseau (hors site internet) à partir de leur mode de fonctionnement : la coopération.

La création du site « Repères dans la cité »

« Améliorer la communication sur les structures d'accueil et les activités existantes vers les acteurs du social et aussi vers les publics en situation d'isolement »

Ceci est, rappelons-le, l'objectif premier et partagé du groupe communication du réseau isolement social. Assez vite, l'idée de pouvoir reprendre les contenus du guide papier « **Repères dans la cité** » a émergé. Édité en 2006, ce petit document est devenu essentiel pour les professionnels et bénévoles du réseau pour orienter les personnes en situation d'isolement dans les actes de leur vie quotidienne : pour se loger, se nourrir, être accompagné dans les démarches administratives...

C'est donc autour de ce premier objectif que le travail du groupe s'est concentré de novembre 2008 à ce jour. Il se concrétise par la création du site www.reperes-brest.net, la saisie des contenus, l'appropriation de la technologie par les membres du réseau pour pouvoir faire les modifications et enrichir le site en toute autonomie.

La création du site www.reperes-brest.net : les étapes

- **La découverte des types d'outils existants, une façon d'interroger les contenus de leur projet**

Pour que les membres du groupe puissent se représenter les différents types d'outils disponibles pour communiquer via Internet et faire le lien avec les usages qu'ils avaient imaginés, une présentation de deux outils a été réalisée par le service Internet et Expression Multimédia : un système de co-publication (spip) qui permet la contribution de tous à un site internet, et un système de co-écriture de contenus (un wiki) qui permet notamment d'élaborer à plusieurs plumes des contenus. Le service IEM a privilégié la présentation d'outils libres et ouverts en corrélation avec les modes de fonctionnement du réseau.

Ces présentations ont permis au groupe de s'interroger sur le type de contenu à diffuser via un site, sur les destinataires de ce site (membres du réseau, bénéficiaires), sur l'organisation de l'information... de réfléchir à l'outil à partir des usages de ses futurs usagers.

- **Le choix de l'outil en réponse à ce premier objectif**

Le choix du groupe s'est porté sur l'outil de co-publication SPIP pour différentes raisons :

- **La diffusion publique de contenu vers le plus grand nombre dont les usagers** et les structures intervenants auprès des publics isolés
- **La possibilité d'avoir de nombreux rédacteurs** : l'objectif est en effet, d'impliquer les structures présentes sur le site dans l'actualisation des données et dans la publication de contributions (articles de fonds, évènements, photos, sons...). C'est à minima 100 rédacteurs que l'on peut dénombrer et à qui il est nécessaire de proposer un outil simple d'accès.
- **La volonté que le site puisse être attrayant** et accessible pour faire face aux difficultés de lecture de certains publics. Ceci passe par un travail sur la représentation graphique des informations.

- **L'écriture du cahier des charges**

En fonction de ce qui précède le groupe a travaillé sur le cahier des charges en lien avec le service Internet et Expression Multimédia. Les principes suivants y ont été détaillés :

- **Chaque structure** (association, institution...) **dispose d'une rubrique** comprenant :
 - la fiche de renseignements (fiche type) accompagnée d'une carte permettant de localiser la structure,
 - une possibilité de créer des publications (articles, journaux d'association numérisées, photos, sons, vidéos...) et,
 - un agenda pour communiquer sur les portes ouvertes, les activités...

Ceci permet pour chaque structure de disposer, via le site du réseau, d'un « **mini-site internet** » qu'elle peut administrer directement. Il s'agit **d'une réelle plus-value pour les associations les plus modestes** qui peuvent rendre visible leur action par Internet.

- **Un accès simple par thématique ou par structure** : L'accès par thème a été repris pour le site. Cependant le nombre de thèmes a été limité à 9 pour une question d'efficacité d'accès, et ils apparaissent doublés de pictogrammes pour les personnes ayant des difficultés de lecture. L'accès à l'information est aussi possible par l'entrée structure (à droite).

- **La collecte de données auprès des structures**

Le réseau représente plus de 100 structures institutionnelles ou associatives. Le groupe communication a diffusé, via le CCAS, une fiche type de renseignements à l'ensemble des acteurs sur support. Pendant ce temps de collecte, le développement du site a été réalisé.

- **L'adaptation d'un squelette SPIP par un développeur Web**

Le choix du groupe s'est porté sur un outil de co-publication (le SGC³ SPIP) sous licence libre. Compte tenu des compétences en présence à Brest sur SPIP, le service Internet et Expression multimédia a recommandé son utilisation. Si ce logiciel est libre, il a été fait néanmoins appel à un développeur, Bruno Bergot d'Eliaz, pour adapter le site en fonction du cahier des charges.

Le choix du développeur s'est fait au regard de sa proximité géographique, de sa capacité d'écoute et surtout de prise en compte de la demande du groupe. Concrètement, le développeur a pu participer à 2 réunions, d'une part pour mesurer précisément leurs attentes et d'autre part pour présenter une proposition de site et recueillir les avis.

Le service et le développeur web ont beaucoup travaillé sur l'accessibilité de la partie privée du site. En effet, la mise à jour des informations, la création de nouveaux contenus et donc la dynamique du site reposent sur les professionnels, bénévoles et bientôt les usagers du réseau.

Un système de formulaire simplifie ainsi la mise à jour des informations dans la partie privée.

Pour obtenir un site attrayant et accessible à des personnes ayant des difficultés de lecture, un soin particulier a été apporté au graphisme avec l'intervention d'une prestataire.

Le service Internet et Expression Multimédia qui dispose d'une expérience des usages et des outils de l'Internet, a joué un rôle important d'interface entre le groupe, le développeur et la graphiste, estompant ainsi la dimension technique de la démarche.

- **La formation des membres du réseau à l'outil**

Une fois la saisie des fiches « papier » réalisée par le CCAS, le groupe communication et le service Internet et Expression Multimédia ont mis en place des ateliers d'initiations à destination des 120 structures du réseau avec pour objectif :

- La présentation du réseau, de ses objectifs, de sa philosophie de travail par

3 SGC : Système de Gestion de Contenus (ou CMS, Content Managing System en anglais). SPIP quant à lui signifie Système de Publication pour l'Internet, le dernier P pouvant signifier partagé, ou participatif.

une personne du groupe « Communication » du réseau

- La présentation du site, support d'échange pour le réseau, mais aussi support d'animation et de valorisation pour les publics en situation de précarité
- L'autonomie des structures pour la mise à jour de leurs données
- La création et la mise en ligne de contributions (texte, photos...) par les structures ou leurs usagers.

Sur ce dernier point, le service IEM donne à voir, à chaque session, des usages possibles à partir des réalisations existantes dans les associations : journal d'information, articles de fonds sur une thématique donnée, événements dans la ville, initiatives de quartier... qui peuvent devenir des supports d'animation avec les usagers... Ceci est déterminant car il est impossible d'imaginer des actions autour de l'internet si on ne se représente pas quelques types d'usages existants.

8 séances d'initiation de 8 personnes ont ainsi été organisées sur les mois de septembre et octobre 2009. **Au total, près de 60 personnes ont été initiées à cet outil et tous étaient inscrits sur le site comme administrateurs de leur rubrique à la fin du mois d'octobre 2009.**

A l'occasion du **lancement officiel du site, le 25 novembre 2009**, d'autres dates d'initiations seront annoncées pour le début d'année 2010.

- **L'animation du site en perspective**

Si ce support au travail en réseau est posé, il appartient aux membres du groupe communication de développer une dynamique de réseau à partir, notamment, de **l'animation du site « Repères dans la cité ».**

Favoriser les contributions des structures tant en matière de mise à jour des données que de publications d'articles de fonds, d'annonces d'évènement.... c'est permettre aux structures de se présenter, de se connaître et de tisser des liens entre elles.

Néanmoins, ce travail n'est pas très différent de l'animation d'un réseau avec des supports traditionnels.

La mise en perspective du travail à distance pour le groupe communication et le réseau

Favoriser le travail à distance entre les membres du réseau Isolement social et notamment du groupe communication constitue **le second objectif du projet**.

• **Le groupe communication et son fonctionnement coopératif**

Si le groupe privilégie le mode de communication synchrone via les réunions, la liste de discussion préconisée dès le démarrage par le service Internet et Expression Multimédia est le principal outil des échanges asynchrones. Le stagiaire TEF de l'université de Rennes 2 décrit leurs usages du mail :

« Dans la catégorie des activités de communication asynchrones, l'utilisation du mail et de la liste de diffusion sont les principaux outils du « Groupe Communication ». Les usages de ces outils dans le cadre du groupe projet consistent majoritairement à :

- *transmettre des documents de travail (ex : Compte-rendu, courrier type, modèle de fiche de renseignements, etc.) ;*
- *publier des informations générales (ex : formations, événements comme des portes-ouvertes, etc.) ;*
- *préparer parfois les réunions par la transmission d'ordres du jour ;*
- *mettre en place quelques tâches à accomplir entre les réunions du groupe ;*
- *solliciter des contributions ou éléments de réponse sur des questions relatives aux projets quand elles n'ont pas pu être débattues lors des réunions (ex : construction de la fiche de renseignements, propositions et choix du nom du site, avis sur les pictogrammes, etc.) ;*
- *synchroniser les disponibilités de chacun pour la planification de réunions ou d'activités en commun (ex : formation).*

Enfin, le groupe utilise également Doodle (www.doodle.com), un outil web permettant de créer rapidement un sondage afin de planifier réunions ou formations. L'usage de cet outil a pour objet de faciliter et d'accélérer la synchronisation des disponibilités de chacun des membres afin de fixer la date des réunions et par la même occasion d'alléger les échanges par mail pouvant être fastidieux. »⁴

Le stagiaire note dans ses travaux le fonctionnement coopératif du groupe et de ce fait, la pertinence de leur proposer des outils collaboratifs en adéquation avec leur mode de travail.

Si l'utilisation de la liste a trouvé très vite un usage dans le groupe, d'autres besoins sont apparus au fil des mois afin :

- d'améliorer les processus de travail en commun du « Groupe Communication » par la rédaction collaborative en ligne (ex. écriture de documents à plusieurs mains)
- de développer les pratiques collaboratives du « Groupe Communication » en mode projet par l'utilisation d'un espace virtuel⁵

4 Guide pratique du travail collaboratif, théorie, méthodes et outils au service de la collaboration – Alexandre Piquet – Aout 2009 – p 26

5 Ibid – p 36 et suivantes

Le guide réalisé par Alexandre Piquet, étudiant en Master 2 TEF à l'université de Rennes 2 est très détaillé sur ces points.

Force est de constater, dans ce cas précis, que la découverte d'outils et leur appropriation par les acteurs locaux questionnent les fonctionnements du groupe et les amènent à envisager d'autres usages et donc d'autres pratiques de l'internet et du multimédia.

Cette évolution du rapport du groupe aux TIC montre la nécessité d'une prise en compte des personnes, de leur temporalité, de leur représentations des outils. Cette posture d'accompagnement, qui vise à ne pas les noyer sous la technologie, à ne pas les emmener vers des outils à la mode, a pour effet de renforcer la confiance en soi de chacun des participants, et d'accélérer le processus d'appropriation.

La rédaction collaborative en ligne et la mise en place d'un espace virtuel de travail pour le groupe communication constitue aujourd'hui de nouveaux objectifs. Le travail réalisé par A. Piquet avait pour finalité de leur donner des éléments théoriques et méthodologiques pour atteindre ces nouveaux objectifs. Il se présente sous la forme d'un guide pratique à l'usage des membres du groupe. Nous attendons actuellement l'aval du groupe pour une diffusion plus large de ce travail.

- **Le réseau Isolement social**

La progression du groupe communication dans l'utilisation des outils agit comme un moteur pour entraîner d'autres membres et groupes du réseau. Les préoccupations du réseau s'inscrivent de la même manière sur l'écriture à plusieurs mains de comptes-rendus, la conservation et la mise à disposition de l'ensemble des productions des groupes de travail à des fins de conservation mais surtout de connaissance mutuelle des travaux des différents groupes de travail.

La coordination des groupes de travail, assurée par le CCAS, a subi quelques modifications d'organisation. Néanmoins, un représentant par groupe de travail du réseau a bénéficié d'une initiation à l'utilisation des wikis. Quelques contenus ont été mis en ligne et le site structuré par groupes de travail.

Avec cette démarche qui doit se poursuivre dans les mois à venir, certains membres du réseau s'interrogent sur les moyens d'une mutualisation d'informations sur les ressources existantes dans les structures. Par ex. lorsqu'une association reçoit une donation importante de vêtements et qu'elle souhaite en faire profiter les autres membres du réseau, elle n'a pas d'autre choix aujourd'hui que de contacter les autres associations par téléphone ou par mail dans des délais souvent très courts. Se pose aussi la question d'une optimisation de l'organisation des échanges entre structures du réseau.

Le travail fait avec le groupe communication et plus largement avec le réseau constitue un point de départ et une ouverture vers la découverte des usages de l'internet au service des acteurs du social et à terme de leurs usagers.

Les TIC, outil d'animation et de médiation en direction des personnes en situation de précarité ?

C'est le 3ème et dernier objectif du projet tel que présenté à la région Bretagne dans le cadre de l'appel à projets. C'est certainement **le plus ambitieux et aussi le moins satisfait**, un an après le démarrage du projet.

Ceci s'explique par une **sous-estimation du temps qui a été nécessaire à la réalisation de la première étape du projet** : la création du site, le recueil des données et la diffusion du projet et de l'outil auprès des personnes intervenant auprès des publics éloignés.

Ceci rejoint ce qui est dit dans la partie qui précède : tout au long du projet, le service IEM a tenu à respecter le temps des acteurs :

- le temps de réflexion, de questionnements ;
- le temps de découverte des usages, des outils ;
- le temps de conception du site et d'apprentissage des fonctionnalités (pour l'ensemble des structures contributrices)

Les initiations réalisées ont également permis au service IEM d'informer les participants du potentiel que représentent les TIC comme support d'animation avec des publics en difficultés, **comme outil de valorisation des personnes.**

Les participants se sont, en général, montrés très intéressés par cette nouvelle perspective mais aussi rassurés à l'idée de bénéficier d'un accompagnement pour mettre en place leur projet et bénéficier, dans les mois à venir, des services proposés par la ville de Brest : initiations aux outils, de prêt de matériel multimédia, d'aide dans le cadre de l'appel à projets multimédia de la ville de Brest.

Perspectives

Les membres du groupe communication mesurent que le site n'est pas un aboutissement mais le point de départ d'un ensemble de chantiers :

- . la poursuite de l'appropriation de l'outil par les membres du réseau
- . une réflexion sur des outils de communication propre au réseau (mutualisation d'informations, de ressources...)
- . l'utilisation des TIC comme support de médiation avec les publics isolés...

Pour ce faire, le groupe souhaite pouvoir continuer à bénéficier de l'accompagnement sur service Internet et Expression Multimédia. Néanmoins il s'interroge sur les moyens humains nécessaires à l'animation du groupe, à la coordination des actions. Ne faudra-t-il pas, à un moment, envisager un temps de travail dédié sur ces missions ?

Le travail réalisé par le Service IEM a engendré de **nouvelles demandes de Points d'Accès Publics à Internet (PAPI)** : ce sont des structures du réseau telles que « **Entraide et Amitié** » ou le « **Point 48** » qui, en sollicitant l'ouverture d'un PAPI pour leurs publics, entrent dans le **réseau d'accès public à Internet de Brest et du Pays de Brest**.

Cette entrée est aussi **une ouverture vers une multitude d'usages multimédia, d'outils, et de projets** mais surtout vers une diversité d'acteurs associatifs et institutionnels qui ont intégré le multimédia et l'internet comme outils au service du lien social.

C'est aussi des perspectives d'accompagnement de sites participatifs (solidarités internationales) et de diffusion des usages des TIC vers de nouveaux acteurs.

Le bilan en chiffres

Dépenses	Total en €	Recettes	Total en €
Développement du site - Eliaz Web	3 827,20	Conseil Régional de Bretagne	5 000,00
Graphisme du site "Repères dans la cité" Calleo	478,40		
Guide « les outils au service du travail coopératif »	2 216,26	Centre Communal d'Action Sociale	478,40
Accompagnement – Valorisation (44 J/an)		Ville de Brest	1 043,46
Accompagnement du groupe + lien entre le groupe et le développeur web	4 726,67		
Animation - Réalisation d'ateliers	2 700,95	Valorisation travail du service Internet et Expression multimédia	7 427,62
Total	13 949,48		13 949,48

Le temps d'accompagnement a été sous estimé dans le budget prévisionnel. Il totalise 44 jours de travail sur l'année et est de 30 % supérieur à ce qui avait été prévu.

Ceci est en cohérence avec la logique dont le projet a été conduit : le respect de la temporalité des acteurs dans leur apprentissage et leur réflexion.

Points de vue d'acteurs

Carole Touche,

Coordinatrice du groupe Communication du Réseau Isolement Social
Travailleur social au Point Kerros, CCAS Brest

Carole Touche est la coordinatrice du groupe depuis sa création. Elle s'exprime sur le projet :

- Elle souligne les retours positifs des structures par rapport au site, à l'idée de pouvoir mettre en partage des informations nécessaires à tous les bénévoles et professionnels travaillant avec des publics en situation de précarité.
- Le site apparaît comme lisible, clair, pertinent et accessible à tous.
- Les associations y voient une possibilité de donner à voir ce qu'elles font sur le web, et d'être mieux connue. Gérer le mini site de l'association ne demande pas de compétences particulières ni de ressources techniques.
- Ce qu'elle a apprécié dans le travail du service Internet et Expression Multimédia, c'est sa réactivité mais aussi la constance de l'accompagnement : avant, pendant, et maintenant que le site est lancé.

Elisabeth Le Faucheur Joncour

Responsable de projets, service Internet et expression multimédia, Ville de Brest

« Le lancement du site est considéré comme un point de départ pour commencer à utiliser les TIC comme outil de médiation avec les usagers du réseau. Cette nouvelle étape s'appuie sur un groupe qui s'est approprié les outils, ce qui favorisera son aboutissement.

Par rapport à la tenue du calendrier nous avons fait des choix : celui du respect du temps d'appropriation des TIC par les acteurs, de leur réflexion et cheminement sur le projet.

*Le lancement du site **le 25 novembre** nous a montré que ce choix était le bon : c'est avec beaucoup de plaisir et une grande attention que nous avons écouté les membres du groupe communication présenter le site www.reperes-brest.net et la façon dont il l'a pensé en réponse aux objectifs du projet : mutualiser l'information pour les membres du réseau, pour les usagers et utiliser le site comme support de médiation avec leur publics.*

Leurs mots montrent que notre rôle de passeur a fonctionné, que la technique n'a pas été un frein dans le projet de mise en réseau des acteurs de l'isolement social à Brest.

Le champ des possibles est ainsi ouvert... »