

MEDIATION, MULTIMEDIA ET ISOLEMENT SOCIAL DES PERSONNES EN SITUATION DE PRECARITE

Les technologies d'information et de communication support d'animation pour les publics éloignés et outils de mise en réseau des acteurs sociaux. Quand le social et les TIC se rencontrent....

Résumé

Début 2007, la ville de Brest 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.



Service Démocratie Locale et Citoyenneté

Contact :

*Elisabeth Le Faucheur Joncour
Responsable de projets*

*Ville de Brest- 2 rue Frézier – BP 92006 - 29222 Brest Cedex
02.98.00.84.39*

elisabeth.le-faucheur-joncour@mairie-brest.fr

10/09/2008

MEDIATION, MULTIMEDIA ET ISOLEMENT SOCIAL DES PERSONNES EN SITUATION DE PRECARITE

*Les technologies d'information et de communication support
d'animation pour les publics éloignés et outils de mise en réseau
des acteurs sociaux. Quand le social et les TIC se rencontrent....*

PREAMBULE

Durant sa première décennie l'accès public accompagné, s'est surtout développé autour de lieux spécifiques de découverte et d'appropriation du multimédia : les cybercommunes en Bretagne, les espaces publics numériques de manière plus générale en France.

Aujourd'hui la médiation au multimédia s'étend dans la diversité des services publics locaux : bibliothèques, mairies, services sociaux, associations d'insertion et d'éducation populaire.... La ville de Brest a fait le choix dès le départ d'un dispositif plus large alliant des espaces d'accès publics dans les quartiers mais aussi une large intégration dans les lieux de services aux personnes déjà existants dans la ville. Ce réseau des Papis (Points d'accès publics à internet) qui s'accroît de 7 à 10 nouveaux lieux chaque année. A côté du réseau historique des cybercommunes, les initiatives d'accès publics accompagnés émergent parmi les acteurs de l'éducation populaire et de l'action sociale.

C'est dans cette problématique d'une société de l'information qui ne laisse pas de côté toute une partie de la population, d'un développement des usages du numérique dans la vie sociale, d'une ambition de Bretagne de la connaissance que nous proposons à l'appel à projet une dynamique de mise en réseau des acteurs de l'action sociale qui au pays de Brest s'impliquent dans l'appropriation sociale des outils d'internet et du multimédia. La démarche des papis, les acquis du travail en réseau au sein du centre de ressources et les projets locaux transverses (médiablog, wiki-brest) favorisent l'émergence de cette médiation.

ORIGINE DU PROJET :

La création d'un réseau d'acteurs sur l'isolement social des personnes en situation de précarité

Cette partie, au risque d'être un peu longue, est néanmoins nécessaire pour expliquer le contexte singulier dans lequel s'inscrit cette réponse à l'appel à projets cybercommune, ce contexte relevant de l'insertion sociale et professionnelle.

Le projet présenté ici trouve son origine dans un projet plus vaste, coordonné par le Centre Communal d'Action Social de Brest visant les personnes en situation d'isolement. Il est important d'avoir à l'esprit que la domiciliation des personnes sans résidence stable fait partie des compétences légales des CCAS. Ceci place le CCAS comme interlocuteur privilégié des SDF et des gens du voyage.



C'est courant 2006 que les acteurs des services du Centre Communal d'Action Social vont initier une réflexion sur l'isolement social des personnes en situation de précarité suite à une demande des associations.

L'isolement social, tel que définit par le groupe concerné :

- Des personnes en souffrance psychique ou psychiatrique
- Des personnes en rupture pour des raisons d'addiction (alcool, drogue, toxiques)
- Des personnes souffrant de solitude relationnelle, ayant des difficultés à exister socialement, à aller vers les autres...
- Des personnes qui demandent à être accompagnées pour être acteurs de quelque chose.
- Des personnes sans enfants et hors du circuit RMI, peu accessibles.
- Des nouveaux retraités.
- Des personnes ayant connu des parcours de vie difficiles, ayant besoin d'être valorisées.
- Des personnes ayant un logement et pouvant être plus isolées.

Face à ces situations, le CCAS et ses partenaires institutionnels et associatifs font les constats suivants:

- D'une connaissance limitée des actions et des partenaires existants pouvant intervenir sur l'isolement
- Du manque de liens entre les différents acteurs sociaux
- De la nécessité des travailleurs sociaux de s'ouvrir vers d'autres acteurs non sociaux (office hlm, professions libérales...) qui peuvent faciliter le repérage de personne en situation d'isolement.

En mars 2007, le groupe projet est constitué. Ce travail en réseau a pour finalité ***l'amélioration de l'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation de précarité***. Ceci passe par plusieurs objectifs :

- Le développement d'une connaissance partagée des structures et des actions en matière d'isolement social,
- Le renforcement des compétences sur les savoirs faire des intervenants sociaux
- D'innover, de bâtir ensemble un projet d'intervention pour améliorer la cohérence dans le parcours d'insertion des personnes.
- La mise en place d'actions très concrètes en direction des personnes

Les partenaires du projet :

- **Les services du CCAS** : service logement, Point Kerros (accueil des SDF), Clic (Personnes Agées)...
- Le **service Santé** de la ville de Brest
- Le **contrat de ville (apport méthodologique jusqu'en mai 2008)**
- **Point 48** : Accueil des sortants de prison
- **Emergence** : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale pour les sortants de prison
- **Vie libre** : association de lutte contre les toxicomanies (alcoolisme)
- Atelier Roulage : **Insertion professionnelle** des personnes en précarité via la rénovation de fauteuils roulants
- **Agheb / Le phare** : **accueil de jour de personnes en situation de grande précarité**. Le lieu permet aux personnes de se doucher, de se restaurer, de se faire couper les cheveux, de faire des activités : Informatique (Papi), jardinage, cuisine.

- **Halte accueil Frédéric OZANAM** : accueil des personnes en grande difficulté les week-ends et jours fériés
- **Entraide et amitiés** : accueil de jour associatif pour personnes isolées et/ou en situation de précarité
- **AFTAM** : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale Louis Guilloux pour l'accueil de publics précarisés
- **Lover Pause** : lieu d'accueil et de soutien des toxicomanes
- **Centre social de Kérangoff**

Cinq groupes de travail sont constitués autour des thématiques suivantes :

- **Prévention des conduites à risques**
ex. d'action : Intervention de l'association Vie Libre dans les structures d'accueil des personnes en difficultés : Point Kerros, lieu d'accueil des SDF ...
- **Image de soi** :
ex. d'action : partenariat avec une école de coiffure pour permettre aux personnes en difficultés d'aller se faire couper les cheveux pour une somme symbolique de 3 €
- **Repérage des situations d'isolement** :
ex. : lien entre les associations qui repèrent des publics et les services de tutelles
- **Comment investir son logement**
ex. d'action : mise en place d'un atelier pour les personnes isolées : comment aménager et embellir son logement ?
- **Communication....**
Cette réponse à l'appel à projets cybercommune, concerne le financement d'actions proposées par le groupe communication du réseau Isolement Social.

LE GROUPE « COMMUNICATION » DU RESEAU ISOLEMENT SOCIAL ET SON PROJET :

Le groupe Communication avait pour primo objectif d'améliorer la lisibilité des actions de lutte contre l'isolement pour les partenaires et les usagers en situation de précarité sur la ville de Brest.

Ceci répondait à un constat général : une méconnaissance des actions d'ores et déjà conduites par les publics et les intervenants sociaux. Ceci ayant pour effet, une difficulté des professionnels et bénévoles à orienter les publics vers des structures et activités adaptées.

Le groupe va définir **3 chantiers** :

1. Etablir un état des lieux de l'existant,
2. Améliorer la communication sur les dispositifs existants (ex. organisation de portes ouvertes dans les structures d'accueil)
3. Mettre en place des actions de communication innovantes

C'est dans ce cadre précis que le groupe communication va faire appel au service Démocratie Locale et Citoyenneté de la ville de Brest, qui gère le dispositif des Papis et intervient sur l'appropriation sociale des TIC par le plus grand nombre.

Ce travail est le point de départ d'une coopération entre des acteurs de l'internet et du multimédia et des travailleurs sociaux de terrain confrontés, au quotidien à des personnes dont les difficultés sociales sont multiples : troubles psychiques, privées de logement, de travail, de ressources, et de lien social.

OBJECTIFS DU PROJET ET ACTIONS PROPOSEES :

Favoriser le travail à distance entre les membres du Groupe Isolement social

Aujourd'hui, le groupe se rencontre et réalise des comptes rendus de leurs échanges. Cependant, se rencontrer et pouvoir travailler au même moment sur les actions est rendu difficile par l'éloignement géographique mais aussi par les horaires de travail des membres du réseau, certains intervenants les week-ends, d'autres en semaine...

Il s'agit donc de mettre en place un outil de co-élaboration de contenus (de type wiki) qui puisse permettre :

- La mutualisation de textes, photos... de documents de travail,
- La co-écriture des comptes rendus de réunion, des fiches actions et des projets

- La constitution d'un historique du travail réalisé qui pourra permettre à d'autres acteurs locaux de comprendre la façon dont le projet s'est construit. Pour le groupe, cet historique sera une base à l'évaluation du projet.

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 ;

Aujourd'hui, il existe un déficit de communication sur les organismes et les activités existantes pour les personnes en situation d'isolement. Trop souvent, les professionnels et les bénévoles ne connaissent pas bien les structures qui interviennent auprès des publics en situation d'isolement, et les activités qui peuvent leur être proposées. Or, chacun connaît dans ce secteur, l'importance de pouvoir proposer des supports d'animation très divers à des publics qui ont perdu, dans leur quotidien, toute motivation et tout objectif de vie. Multiplier les supports d'activités, d'animation, c'est multiplier les possibilités de mobilisation de ces publics autour d'un projet, de remise en mouvement des personnes.

En 2006, le **guide « Repères dans la cité' »** (support papier) était proposé par la ville et diffusé aux intervenants sociaux. Des informations telles que les coordonnées des organismes, horaires d'ouverture, champ d'intervention... y étaient indiquées. Ce guide a eu beaucoup de succès lors de son édition. Néanmoins le manque de moyens financiers et humains n'a pas permis de répondre à la demande de diffusion (tirages insuffisants) et de le réactualiser.

Le groupe Communication a le souhait de pouvoir reprendre les contenus du guide papier, de les actualiser mais aussi de les compléter sur le volet « activités proposées ». On peut imaginer une fiche sur chaque lieu qui au-delà des informations sur le fonctionnement, permettrait de visualiser les locaux, les activités et les réalisations des usagers (musique, photo,...), ou encore d'avoir l'avis des usagers sur les activités, le lieu....

Cet objectif touche les intervenants sociaux et leur mise en réseau à l'échelle de la ville de Brest. Il s'agit au départ d'une démarche **de connaissance mutuelle**, qui dans le temps, et avec les autres actions conduites dans la cadre du groupe communication, se transformera **en reconnaissance mutuelle** et en véritables **partenariats quelque soient les structures d'intervention, le statut des acteurs (bénévoles, professionnels....)**

Enfin, la mise à jour des informations par les intervenants sociaux est aussi une dynamique intéressante pour que chacun puisse se familiariser avec des outils qu'ils n'utilisent pas habituellement et ainsi développer de nouvelles compétences.

Utiliser les supports d'information comme outil d'animation et de médiation en direction des personnes en situation de précarité ;

Cet objectif complète celui qui précède, mais concerne directement les publics en situation d'isolement et de précarité.

L'outil de co-publication (de type spip) qui va servir aux professionnels et bénévoles de ce réseau « Isolement social », va également constituer un nouveau support d'animation, d'activités des personnes en situation d'isolement social.

Cet objectif représente une plus-value sociale déterminante pour le projet. On imagine, des usagers mobilisés sur ce nouveau support qui vont pouvoir enrichir le site mais surtout trouver dans ces activités, une nouvelle source de motivation dans leur quotidien. Chaque animation permet de travailler sur l'expression de ces personnes en variant les supports. Photos, vidéos, enregistrements vocaux, textes, vont pouvoir être utilisés pour décrire leurs lieux de passage, donner leur avis sur l'intérêt des activités, le chemin qu'ils ont parcouru....

En partant de l'apport personnel que chaque usager pourra en retirer, le projet revêt une dimension collective par la mise en partage d'expériences, la création de lien social entre les personnes pour rompre avec leur situation d'isolement.

ORIGINALITE DU PROJET (FACTEURS INNOVANTS)

- **Le public concerné** et les outils proposés :
Dans sa mission de service public, la collectivité porte un projet en direction des publics éloignés des TIC, en situation d'isolement et de grande précarité.
- **La création de lien social entre des personnes en situation d'isolement**
- **L'expression individuelle et collective** de personnes en difficultés
- **Le développement des usages** de l'internet et du multimédia **dans le secteur social.**
- **L'élargissement du réseau des acteurs des T.I.C de Brest et du Pays de Brest à un autre réseau, celui du secteur social.** A ce propos, il faut souligner que le nombre de Points d'Accès Public à Internet sur Brest dédiés aux publics en difficulté ou en grande difficulté, ne cesse d'augmenter. Parmi les membres du groupe Isolement social, initié par le CCAS, certains disposent d'un Papi et une majorité propose de l'accès à Internet accompagné.

LES ACTIONS :

La mise en place et l'utilisation d'un wiki de travail pour le projet Isolement Social

Si la création du wiki est quasi immédiate, le projet inclut la personnalisation du wiki et surtout un temps d'accompagnement du groupe de travail pour d'une part, se familiariser avec l'outil et d'autre part, structurer, organiser ses contenus.

Les formations et l'accompagnement des acteurs seront assurés par le service Démocratie Locale de la ville de Brest et ses partenaires associatifs. Il sera fait appel à un intervenant extérieur pour personnaliser le wiki et accompagner les contributeurs en ligne.

Ce travail commencera au dernier trimestre 2008 et se poursuivra sur 2009.

La création d'un site à destination des acteurs du social et des personnes en difficulté

Ceci passe par différentes étapes :

- La rédaction d'un cahier des charges pour créer le site (contenus, forme, supports, graphisme....)
- Le choix de l'outil adapté,
- La création du site par un prestataire et la réalisation des aménagements nécessaires (A noter que les sites de co-publication sous licence libre ne nécessitent pas de gros développements mais simplement l'intégration d'une charte graphique et quelques adaptations du squelette du site).
- L'actualisation des informations de « Repères dans la cité » et la saisie des informations par le groupe
- La formation des professionnels et bénévoles à l'utilisation de l'outil,
- L'accompagnement du groupe à toutes les étapes du projet est déterminant de sa réussite. Le service Démocratie Locale et Citoyenneté, se chargera de l'accompagnement en n'hésitant pas à faire appel à des compétences extérieures en fonction des besoins du projet.

Ce projet débutera en 2009 et se poursuivra sur les deux années suivantes.

Il faut noter que ce qui précède ne constitue **que le démarrage du projet**. La mise en œuvre de la partie dédiée à l'utilisation de l'outil comme support d'animation pour les personnes en difficultés, nécessitera d'autres types de moyens, du matériel, de la formation ... Sur ce volet, qui débutera en 2009, la ville de Brest assurera le prêt de matériel et les ateliers nécessaires pour développer de nouvelles compétences parmi les membres du groupe. Ce travail du service est valorisé dans le budget présenté ci-après.

EVALUATION

Les critères d'évaluation du projet sont :

- Les deux sites créés (wiki et site de co-publication)
- Les contenus : le type d'information en ligne, les contributions des usagers,...
- Les retours d'usages des professionnels et bénévoles du groupe Isolement Social.