

TRAVAIL SOCIAL

## Les nouveaux usages de l'informatique

Les initiatives intégrant les nouvelles technologies dans l'accompagnement et le soin font leur chemin mais peinent à essaimer.



# Accompagnement assisté par ordinateur

Parmi les 1200 allocataires du RMI qu'il reçoit chaque année depuis 1997, le Soasif, à Paris, initie une centaine d'entre eux aux nouvelles technologies. De l'apprentissage des outils de base à un premier pas vers une formation professionnelle, l'équipe doit inventer et composer avec un public très hétérogène dans sa proximité au monde du travail.

**A**près plus d'un an de recherche, Judith, 35 ans, a fini par décrocher un poste d'assistante au département économique de l'OCDE. Pour sa dernière séance d'accompagnement aux nouvelles technologies, cette allocataire du RMI un peu hors normes va s'initier à Photoshop, un logiciel référence pour la retouche d'images. « *Quand j'ai commencé, je ne savais même pas ce que*

*culture loisirs et technique*) – la plus grosse association conventionnée pour l'accompagnement d'allocataires à Paris –, reçoit plus de 1200 personnes qui sont dans le dispositif depuis trois ans et/ou âgées de plus de 50 ans. Une centaine prennent rendez-vous avec Thierry Simon, souvent après une proposition de leur référent. L'objectif de la démarche n'est pas toujours le même. Le Soasif intervenant sur dix arrondissements

**“ IL SE DIT AUTRE CHOSE EN BAS DEVANT L'ORDINATEUR QUAND IL N'EST PAS QUESTION DU CONTRAT D'INSERTION. ”** MARYSE DELANNOY, ASSISTANTE SOCIALE AU SOASIF

*voulait dire PAO [publication assistée par ordinateur, ndlr], explique cette trentenaire qui a travaillé pendant six ans aux États-Unis comme directrice des ventes dans le cinéma, avant de revenir en France et de se retrouver confrontée à la précarité. Maintenant, je me dis qu'il n'y a aucune raison que je ne puisse pas apprendre à me servir de nouveaux logiciels. Cela m'a permis d'avoir une certaine assurance par rapport à tout ce qui touche à l'ordinateur. »*

### S'autoriser des détours

Restaurer la confiance en soi, s'accorder du temps, sans enjeu, en allant à son rythme: l'accompagnement informatique proposé à Paris par le Soasif (service d'orientation et d'accompagnement spécialisé d'Ile-de-France) qui suit des personnes allocataires du RMI sur trois départements franciliens, n'a rien d'une formation classique. « *Je travaille avec le désir, la problématique de l'allocataire* », explique Thierry Simon, 49 ans, à l'origine du projet initié en 1997. Chaque année, la structure, qui dépend du JCLT (Jeunesse

très différents, les publics touchés sont très hétéroclites. « *Nous recevons des gens proches de l'emploi*, explique Maryse Delannoy, 52 ans, assistante sociale, *mais aussi des personnes qui en sont très éloignées, avec qui nous travaillons sur des difficultés de logement, d'accès aux soins, de problèmes matériels avant d'aborder la partie professionnelle. L'accompagnement multimédia, c'est aussi un outil pour faire avec ces allocataires en grande difficulté autre chose que du social. »*

Le projet défini avec Thierry Simon n'a pas forcément une visée professionnelle. « *Cela peut être un simple travail de découverte du clavier, de la machine comme il y a quelques mois avec un homme de 50 ans, ancien SDF, ou un premier pas pour aller vers autre chose: un stage, une formation, etc.*, poursuit Maryse Delannoy. *Nous recevons beaucoup de jeunes qui ont du mal à s'inscrire dans un projet, qui ont quitté l'école assez tôt, avec peu de diplômes. Ils ne se sentent pas à la hauteur. Le dispositif peut aussi être un moyen de dédramatiser un peu, de leur prouver qu'ils* →

→ peuvent avoir certains objectifs. » Les rencontres s'étalent sur quelques semaines ou sur plusieurs mois. La dimension individuelle et l'absence d'enjeu permettent souvent d'établir une relation autre et d'avancer sur certaines problématiques. « *En même temps qu'on se penche sur son rapport à la bureautique ou son CV, on travaille sur l'image que la personne a d'elle-même, et son projet personnel évolue de surcroît, poursuit Thierry Simon. On s'autorise des détours, des contournements : l'obsession de la ligne droite en matière d'insertion professionnelle n'est pas forcément productive.* »

### En amont, la confiance

La démarche est la même avec les personnes qui sont plus au fait des nouvelles technologies. « *De plus en plus d'allocataires connaissent l'outil. Cela nous oblige à avoir un coup d'avance sur les usages sociaux, les contraintes qu'ils génèrent, les besoins que nous pouvons observer et, à partir de là, faire évoluer notre pratique* », note Thierry Simon. Pour une partie non négligeable des usagers, l'apprentissage des techniques de base reste cependant une motivation suffisante. « *Nous rencontrons des allocataires qui ne peuvent pas répondre à certaines annonces, tout simplement parce qu'ils ne maîtrisent pas le minimum numérique socio-professionnel. Aujourd'hui, même pour un poste de magasinier, on demande de savoir se servir d'un tableur*, note Thierry Simon devenu conseiller technique multimédia après avoir travaillé dans l'éducation spécialisée, en particulier sur des projets audiovisuels. *Avec la banalisation des NTIC, certaines personnes ont honte de dire qu'elles ne maîtrisent pas ces outils.* »

L'objectif de l'accompagnement proposé par le Soasif n'est pas tant de transformer ces allocataires en technophiles ou d'augmenter leur employabilité, que de leur permettre d'avoir une autre relation à eux-mêmes mais aussi à l'institution. « *Le dispositif est le fruit d'une réflexion d'équipe*, explique Thierry Simon qui suivait des allocataires avant de s'occuper de l'accompagnement multimédia. *Nous étions partis de l'idée qu'il était intéressant d'utiliser des outils de médiation pour compléter les outils traditionnels du travailleur social – l'entretien, l'évaluation.* » L'atelier doit contribuer à instaurer la confiance, à donner une autre image de la

structure, parfois perçue avec méfiance, le durcissement des contrôles et le renforcement des obligations n'arrangeant rien. « *C'est indispensable pour que les choses avancent*, note Martine Chapuy, 52 ans, éducatrice spécialisée et directrice du service. *Il y a tout un travail avec l'allocataire à faire en amont du contrat d'insertion.* »

### Un site web pour les allocataires

L'équipe avait pensé travailler sur l'audiovisuel. Finalement, les nouvelles technologies sont apparues plus à même d'intéresser et de susciter le désir des usagers. « *Tout le monde a besoin, mais à des niveaux différents, de ce type d'outil*, explique Thierry Simon. Au fil des années, les intervenants du service se sont approprié l'outil, à des rythmes différents, avec plus ou moins d'enthousiasme. Aujourd'hui, le dispositif fait partie de la palette d'outils utilisés pour instaurer une relation durable, voire faire émerger des problèmes, des demandes qui ne sont pas forcément formulées dans le cadre des entretiens. « *Il se dit autre chose en bas devant l'ordinateur quand il n'est pas question du contrat d'insertion* », note Maryse Delannoy. Comme tous les référents, Thierry Simon par-

ticipe aux réunions de synthèse, apporte son point de vue sur les situations. Le travail sur les nouvelles technologies permet aussi à la structure de se positionner autrement. L'équipe a ouvert un site s'adressant aux allocataires du RMI. Plusieurs personnes suivies par l'association ont participé au lancement de la première version. Mais l'objectif n'est pas tant de faire un travail collectif que d'affirmer des valeurs et un positionnement. « *On s'est posé la question : de quoi parle-t-on ? Reste-t-on cantonnés à l'emploi, à la formation ?* explique Thierry Simon en évoquant la réflexion menée avec ses collègues. *On a conclu qu'il ne fallait pas se focaliser sur ce qu'on attend de nous, qu'il fallait aborder le droit, la santé, le logement, envisager l'insertion par la culture, les réseaux...* » Cela n'empêche pas le site de rester axé sur l'insertion et de proposer de nombreux liens sur l'emploi, la formation, les différents services ou dispositifs susceptibles d'intéresser les allocataires dans leur recherche. « *C'est un lien concret avec les personnes que l'on suit*, note Martine Chapuy. *Un lien qui reflète aussi nos valeurs, la façon dont on conçoit notre travail avec les allocataires.* » ■

N.R.

<http://www.paris-insertion.org>

