

# l'essentiel

septembre 2018

153

ISSN : 2497-3777



AGIR POUR  
LES FAMILLES



Marie-Josée BALDUCCHI  
présidente de l'Udaf 44

Dire que le numérique a envahi notre quotidien est une banale évidence. Il en a été de même pour l'imprimerie, en d'autres temps, avec des avancées que personne ne saurait remettre en question aujourd'hui. Pourtant, si les livres ont permis l'extension et la transmission des connaissances au plus grand nombre, cela passait par l'apprentissage de la lecture qui, jusqu'à Jules Ferry, était réservée à une minorité de la population. De Gutenberg à Jules Ferry, plusieurs siècles de discrimination et d'exclusion ont résulté de cette révolution !

La révolution numérique est à la fois plus rapide dans son impact sur chacun de nous, mais aussi plus brutale lorsqu'elle laisse de côté ceux de nos concitoyens qui ne sont pas familiarisés avec ces outils et les nouveaux usages qu'elle engendre.

De plus, si le numérique peut faciliter la communication, l'information, la connaissance, le dialogue ou l'expression démocratique, il peut aussi parfois véhiculer beaucoup plus vite les fausses rumeurs, participer à la désinformation et

au nivellement des intelligences en ne hiérarchisant pas les contenus...

Comment faire alors pour que notre société permette à tous de profiter du meilleur que nous offre cette révolution et de nous prémunir du pire qui peut aussi l'accompagner ? Faut-il tout attendre de l'État comme du temps de Jules Ferry ?

Certainement pas ! L'accélération du temps dans ce domaine nécessite des initiatives à tous les niveaux : aux côtés de l'État qui, bien sûr, doit assumer ses responsabilités en matière d'éducation et de formation tout au long de la vie. Les collectivités sont pour leur part très engagées en Loire-Atlantique, de la métropole à la région en passant par le département. Les entreprises et les associations ont aussi un rôle majeur à jouer à tous les niveaux de notre société afin d'accompagner les plus démunis par rapport au numérique. Il en va de la cohésion sociale. Pour éviter d'accroître les fractures et l'exclusion, l'e-inclusion est une nécessité.

Vous trouverez dans ce numéro de l'Essentiel quelques initiatives inspirantes qui en appellent d'autres.

## Zoom sur ...

# Du changement pour les tuteurs familiaux

**Le Soutien aux tuteurs familiaux 44 amorce sa rentrée 2018 sous le signe du changement.**



Lorsqu'une mesure de protection est prononcée, le juge des tutelles propose en priorité à la famille d'assurer la gestion de la mesure.

Depuis 2012, l'ATIMP et Udaf 44 animent le dispositif d'information et de soutien auprès des personnes exerçant ou souhaitant exercer une mesure

de protection pour l'un de leur proche.

Face à l'augmentation régulière de ces mesures à caractère "familial", ces deux associations ont proposé de renforcer le dispositif existant et de formaliser la mutualisation de moyens par la création d'un Groupement de Coopération Sociale et Médico Sociale. Cette démarche fait suite à un appel à projet porté par la Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale.

### STF 44 devient ISTF 44

Le STF 44 devient l'ISTF 44 comme Information et Soutien aux Tuteurs Familiaux, pour être en conformité avec les textes de loi. Ce changement de nom a de fait modifié l'adresse email de contact qui devient [istf44@outlook.fr](mailto:istf44@outlook.fr).

### Un numéro de téléphone non surtaxé

Autre nouveauté : le numéro de téléphone de l'ISTF 44 n'est plus surtaxé. Désormais, il faut composer le 02 72 88 33 10, soit le prix d'un appel local.

### De nouvelles permanences téléphoniques et physiques

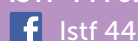
Outre les permanences téléphoniques du mercredi, jeudi et vendredi matin (9h30-12h), l'ISTF 44 est joignable les lundis et mardis de 16h à 18h.

Des permanences physiques ont lieu mensuellement sur Châteaubriant, Nantes, Pornic, Rezé et Saint-Nazaire (+ d'infos sur les lieux et les horaires des permanences sur le site de l'Udaf 44).

Nouveauté pour cette année 2018 : les villes d'Ancenis et de Saint-Hilaire-de-Clisson accueillent désormais des permanences physiques.

### - CONTACT -

ISTF 44 : 02.72.88.33.10 - [istf44@outlook.fr](mailto:istf44@outlook.fr)



# TÉMOIGNAGE DE REPRÉSENTANT

8 personnes nommées par l'Udaf 44 représentent les intérêts des familles au sein de la Caisse d'allocations familiales (Caf). Elles font part des besoins pour une meilleure équité du territoire en termes de prestations et de services. Elles interpellent également la Caf des dérives d'une dépersonnalisation des échanges et du traitement informatique des situations familiales.



*Rencontre avec  
Dominique LAPERRIÈRE,  
représentante familiale à la  
Caf de Loire-Atlantique*

## Comment êtes-vous arrivée représentante des familles de Loire-Atlantique au sein de la Caf ?

En arrivant en Loire-Atlantique, j'ai inscrit mes filles à la halte-garderie associative de ma commune. J'en suis devenue administratrice bénévole puis j'ai rejoint le conseil d'administration de la fédération à laquelle l'association était affiliée. C'est là que j'ai été amenée à travailler avec la Caf, partenaire incontournable des associations et des collectivités en matière de vie familiale.

En 2011, quelques administratrices de l'Udaf 44 m'ont proposé de rejoindre leur représentation des familles au sein de la Caf. C'était une manière pour moi de m'investir davantage pour que les associations familiales conservent les moyens de pérenniser et de développer leurs actions.

Notre délégation se retrouve régulièrement pour préparer les réunions, échanger les informations, construire nos prises de paroles... C'est un vrai travail d'équipe auquel je suis très heureuse de contribuer.

## Dans quelle(s) instance(s) de la Caf siégez-vous ?

Nous sommes 8 représentantes de l'Udaf 44 à siéger au sein du Conseil d'administration de la Caf pour défendre les intérêts des familles et des associations familiales. Et nous sommes toutes issues d'associations différentes, adhérentes à l'Udaf 44.

Au sein de cette instance, nous travaillons avec nos collègues des syndicats patronaux et salariés, les personnes qualifiées et les services de la Caf sur le fonctionnement de la caisse et sur la politique d'action sociale et familiale de l'institution. Celle-ci doit être menée en cohérence avec le schéma départemental des services aux familles et la déclinaison locale de la Convention d'Objectifs et de Gestion nationale.

Cette convention, signée entre l'État et la Cnaf, vient d'être renouvelée cette année pour 5 ans. Elle pose le cadre, les moyens et les missions des Caf.

Notre action pour les familles et les associations s'exerce aussi dans les commissions suivantes :

commission d'action sociale, commission d'aides financières individuelles aux familles (Cafif) et commission d'aides financières aux collectivités (Cafac). C'est à cette dernière que je participe.

Elle analyse la pertinence des projets et accorde des subventions sur ses fonds locaux ou nationaux pour soutenir le développement des structures d'accueil Petite enfance et Enfance et Jeunesse (soutien à l'investissement ou au fonctionnement). Elle peut également aider au financement d'actions sur les territoires, sur la parentalité notamment.

## Arrivez-vous à mesurer les conséquences d'une dématérialisation des échanges au sein de la Caf ?

Pour certains, c'est un atout et pour d'autres, un risque ! Cette transition ne peut se faire sans accompagnement.

Depuis 2 ans, les allocataires sont contraints de s'adapter à la dématérialisation des échanges puisqu'internet est la seule possibilité pour prendre un rendez-vous à la Caf.

De même, les informations simples sont accessibles par internet depuis chez soi ou dans les points d'accueil numériques via des bornes interactives. Au siège, dans les permanences Caf et dans certains points d'accueil numériques, des personnes qualifiées sont présentes pour accompagner les allocataires dans leurs démarches. Mais se pose alors la question de la responsabilité de l'accueillant, non salarié Caf, qui reçoit puis transmet des informations personnelles et de la confidentialité de ces données. Nous constatons aussi que la présence de ces bornes n'a pas réduit l'affluence aux accueils physiques : + 15 % en un an selon le rapport annuel 2017 de la Caf de Loire-Atlantique.

Enfin, les déclarations RSA se font aussi sur internet. Et, ces télédéclarations ne déclenchent plus automatiquement le premier rendez-vous de suivi, ce qui est préjudiciable pour l'accompagnement social et l'insertion de la personne allocataire.

Notre délégation reste donc très vigilante sur le sujet notamment sur les risques de non recours aux droits des familles précaires ou fragiles.

L'Udaf 44 s'est d'ailleurs engagée dans un groupe de travail multi-partenarial sur l'inclusion numérique, le GRAIN (cf p.4). J'y participe, en binôme avec une salariée du service Action Familiale. Et la Caf en fait partie également !

# L'e-inclusion, ou comment inclure toute la population à la vie et aux outils numériques

Nous utilisons quotidiennement le numérique et la téléphonie. Pourtant, 13 millions de Français sont considérés comme éloignés des usages numériques (éloignés par la compétence ou par l'accès restreint voire inexistant au réseau). Même chez les jeunes de moins de 25 ans, 74 % d'entre eux s'estiment fragiles numériquement. Ce n'est pas parce qu'on sait utiliser Snapchat ou regarder une vidéo sur Youtube que l'on saura envoyer un mail avec une pièce jointe.

Pour autant, la dématérialisation des démarches administratives se généralise et les métiers se digitalisent. Pour éviter que le numérique devienne exclusif, l'État a décidé de lancer sur toute l'année 2018 une stratégie nationale de l'inclusion numérique.

*Statistiques issues du Baromètre numérique du CREDOC - 2016*

## Le GRAIN pour identifier et accompagner les exclus du numérique

La stratégie nationale d'inclusion numérique consiste à favoriser la collaboration entre les services de l'État, les départements, les régions et les acteurs associatifs pour, dans un premier temps, identifier les publics en difficultés numériques puis, dans un second temps, les former et construire les réseaux d'aidants pour garantir l'accès aux droits.

Au niveau de la Loire-Atlantique, la MSA a pris les choses en main et mis en place le GRAIN - Groupe Recherche Action Inclusion Numérique.

Depuis plus de 10 ans, les conseils départementaux sont en charge du développement des infrastructures fixes et mobiles pour apporter l'accès au haut et très haut débit sur les territoires les plus ruraux, délaissés par les grands opérateurs privés nationaux.

C'est donc tout naturellement que le Conseil départemental de Loire-Atlantique a réaffirmé son rôle d'animateur de cohésion des territoires en rejoignant le groupe de travail du GRAIN lancé par la MSA 44-85. Au total ce sont plus de 10 acteurs<sup>1</sup> qui ont intégré ce groupe : la Caf, la Carsat, l'union départementale des CCAS, le Conseil départemental de Loire-Atlantique, la Cnieg, la CPAM, la fédération régionale de Familles Rurales, la MSA 44-85, Mutualité Française Pays de la Loire, Nantes Métropole, l'Udaf 44 et l'Urssaf.

Ils y exposent chacun leur tour les difficultés rencontrées par leur public face à la dématérialisation des démarches administratives. Puis, ensemble, ils réfléchissent à des solutions ou encore remontent l'existence de certaines actions déjà présentes sur le territoire.

La CPAM se charge par exemple de la partie diagnostic pour identifier les exclus numériques de Loire-Atlantique (cf p.5). De son côté, le Conseil départemental se propose d'établir une cartographie des lieux proposant une formation ou une aide au numérique (cf p.6).

Nantes Métropole prévoit lors de la Digital Week (du 13 au 23 septembre sur la métropole nantaise) un espace de restitution de l'ensemble des travaux menés par le GRAIN. Plusieurs acteurs de ce groupe seront d'ailleurs présents lors de cet événement de la rentrée 2018.



*plus de 10 acteurs<sup>1</sup> : liste non exhaustive ; certains partenaires du GRAIN rejoignent le groupe en fonction des thématiques abordées*

## Les Français face au numérique : quels profils ? quels usages ?

La CPAM de Loire-Atlantique a compilé les données de plusieurs enquêtes<sup>2</sup> nationales et locales pour dresser une typologie des personnes qui auraient besoin d'un accompagnement au numérique.

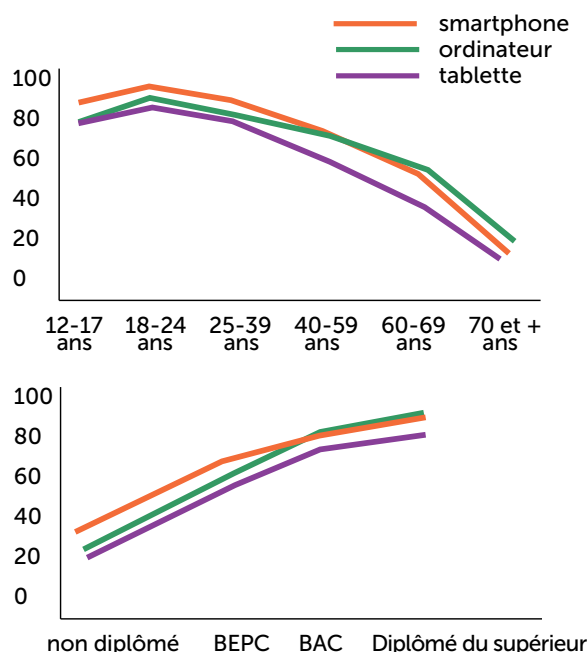
En voici quelques extraits :

### Une disparité en fonction de l'âge et du niveau de diplôme

La proportion d'internautes en France atteint les 88 %. Une belle moyenne qui cache quelques disparités. En effet, parmi les non-internautes :

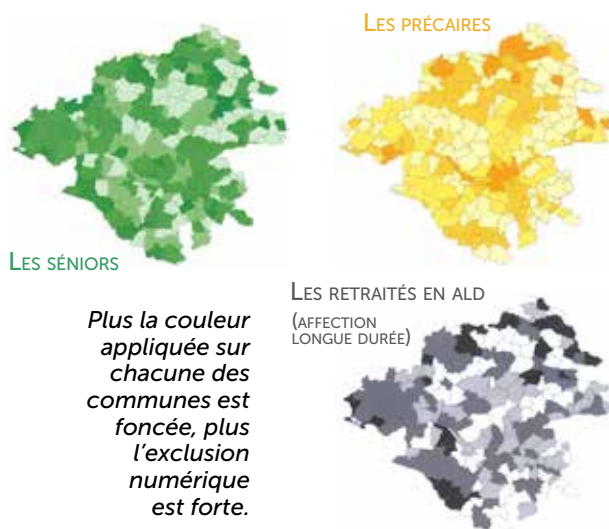
- 72 % sont à la retraite,
- 61 % sont des personnes seules,
- 59 % sont des personnes non diplômées,
- 34 % ont des revenus bas.

Environ 65 % des personnes interrogées se disent compétentes pour utiliser des produits technologiques du quotidien (smartphone, ordinateur, tablette). Toutefois les clivages liés à l'âge et au niveau de diplôme persistent encore :



C'est avec le smartphone que la population française est la plus à l'aise ; les 60 ans et + se sentent plus compétents avec un ordinateur.

Cette disparité en fonction de l'âge et du niveau de diplôme se retrouve également au niveau de la Loire-Atlantique. Les personnes les plus avancées dans l'âge (70 ans et +), les non diplômés et les personnes



qui ont un niveau de vie plus faible se connectent moins à internet.

### 3 niveaux d'aisance numérique

40 % des Français ne sont pas complètement autonomes dans leurs usages numériques. Parmi eux, on distingue 3 profils types d'utilisateurs qui auraient besoin d'accompagnement au numérique :

- **Les avancés (14 % de la population)**  
Ils possèdent un équipement et des compétences numériques de base mais ne les mobilisent pas de manière optimale de peur de "mal faire", par méconnaissance, par manque de motivation ou par préférence pour les interactions en face à face.
- **Les débutants (19 %)**  
Ils disposent de compétences numériques faibles et ne se connectent que rarement à internet.
- **Les exclus (7 %)**  
Ils n'ont aucune autonomie dans l'utilisation des outils numériques, parfois du fait de situations particulières comme le handicap ou l'illettrisme.

### - ENQUÊTES<sup>2</sup> -

- Cahier de l'inclusion numérique - avril 2018
- Baromètre du numérique - 2017
- Baromètre sur les pratiques numériques des habitants de l'agglomération nantaise - 2017

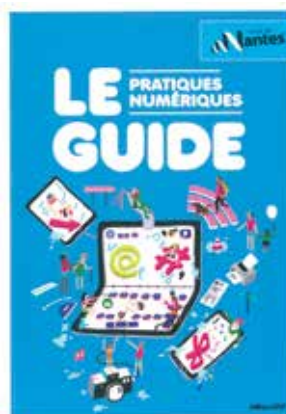


## Où trouver de l'aide en Loire-Atlantique pour ses démarches en ligne ?



Adresse du site référençant les lieux numériques de Loire-Atlantique (rubrique Données)

Le Conseil départemental de Loire-Atlantique a mis en ligne une cartographie contributive référençant tous les lieux numériques du département. Contributive car chacun peut, dès qu'il en a l'information, faire connaître un lieu. Figurent sur cette carte l'équipement de chaque point numérique, les horaires d'ouverture et la précision est donnée également sur la présence ou l'absence d'accompagnement. Le Conseil départemental aimerait prochainement faire apparaître un nouvel item sur cette infographie : une sorte d'agenda répertoriant tous les événements de Loire-Atlantique en lien avec l'e-inclusion.



Disponible en téléchargement sur <https://www.nantes.fr/lieuxnumeriques>

Le GUIDE, édité par la Ville de Nantes, référence les lieux et associations qui proposent aide et accompagnement au numérique sur la métropole nantaise.

## La CSF et l'ADMR : des associations sur le front du numérique

La CSF et l'ADMR ont concentré leurs efforts sur la formation aux outils numériques : des militants familiaux de la CSF ont appris à bien se repérer sur les différents sites internet nécessaires aux familles ; des usagers de l'ADMR ont été formés à l'utilisation de tablettes.



« Déclarer un changement de situation à la Caf, vérifier un remboursement de la Sécu, déclarer ses revenus, suivre une demande de logement... Ces opérations sont irréalisables

pour beaucoup de nos concitoyens. C'est ce qu'il ressort de nos permanences. » confirme Nicole CLOUET, présidente de l'union départementale de la CSF.

C'est pourquoi dès 2016, la CSF a formé plusieurs militants familiaux à l'utilisation des sites internet utilisés le plus souvent par les familles dans le cadre de leurs démarches administratives.

Depuis, les personnes qui fréquentent les permanences de l'association sont guidées dans leur navigation internet par quelques bénévoles référents. L'association a également recruté une personne en service civique pour élaborer et diffuser des fiches pratiques et des tutos mode d'emploi des sites de l'e-administration.



L'ADMR voit le numérique comme un outil permettant de maintenir le lien familial et rompre l'isolement des seniors.

Or pour cela, il faut que les seniors soient à l'aise avec l'utilisation d'une tablette, par exemple, et sachent utiliser les messageries instantanées et les réseaux sociaux pour pouvoir communiquer avec leurs enfants et petits-enfants.

L'ADMR a alors proposé des sessions de formation à des usagers de plus de 65 ans. Tous les 15 jours, dans 4 communes différentes (Derval, Pornic, St-Mars-la-Jaille et Vertou), 15 personnes de + de 65 ans se sont retrouvées lors d'ateliers pratiques pour apprendre à utiliser la tablette ARDOIZ, une tablette dédiée aux seniors.

Ces sessions seront renouvelées à la rentrée prochaine dans d'autres communes du département auprès d'autres bénéficiaires des services de l'ADMR.

## Le numérique OUI, mais...

Le passage au numérique dans nos pratiques professionnelles et personnelles est inévitable et déjà bien entamé.

Il faut cependant avoir en tête quelques points de vigilance pour éviter que ce tout numérique ne soit un facteur d'exclusion.

- **Confidentialité des données**

Il existe dans certains lieux des médiateurs numériques pour accompagner les personnes dans l'utilisation de bornes interactives. Ces mêmes personnes ont ainsi accès aux données personnelles des usagers.

- **Interactions entre les hommes**

Le passage à des échanges uniquement via des plateformes mail s'est fait au détriment des interlocuteurs privilégiés. Ce mode de communication a certes accéléré le traitement des dossiers simples, mais accru les difficultés de traitement pour les dossiers complexes.

- **Une régularité dans la pratique**

Si la personne n'est pas équipée ou n'a pas la possibilité de pratiquer régulièrement après avoir été formée aux outils numériques, la formation semble peu utile en soi.

- **Un niveau d'équipement adapté pour les nouvelles pratiques professionnelles**

Lors de visites à domicile, le travailleur social est amené à saisir en direct les informations concernant l'usager. Faut-il encore disposer d'une bonne connexion internet et d'outils nomades fiables...

- **Des acteurs du numérique à connaître**

Les travailleurs sociaux, qui eux détectent les difficultés, connaissent peu les structures qui pourraient les former et former les usagers au numérique.

## Une nécessaire formation des travailleurs sociaux

**Le développement des démarches en ligne a contraint les travailleurs sociaux à revoir leurs pratiques professionnelles.**

**Tant sur le plan de la maîtrise des outils numériques que sur leur manière d'établir une relation avec les usagers.**

Depuis plus de 10 ans, le numérique est entré dans les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux ; tous ont, à minima, une maîtrise des outils informatiques et internet. Ce qui n'est pas forcément le cas de tous les usagers.

### Mise en place d'un protocole de détection des difficultés numériques des usagers

Charge alors au travailleur social de repérer les difficultés numériques des personnes qu'il accompagne. Cette détection est essentielle pour éviter le non-recours aux droits.

Or, il n'y a pas ou peu de pratiques uniformisées, de protocole ou de questionnaire systématique de détection. Celle-ci se fait à la discrétion du travailleur social, en fonction des problématiques abordées (modalités de communication - mail ou téléphone ?-, gestion du budget, modalités de recherche d'emploi).

Cette détection s'opère également en fonction du niveau de connaissances numériques du travailleur social et de ses propres pratiques des outils.

### Un impact sur l'interaction entre usager et travailleur social

Les outils numériques ont également modifié la manière dont se déroule un entretien entre un travailleur social et un usager.

Beaucoup s'accordent à dire qu'ils exercent un métier d'oralité ; la présence de l'ordinateur lors des entretiens coupe la communication.

Lorsqu'ils sont confrontés à des usagers qui ont peur de l'outil informatique ou qui ne maîtrisent pas la lecture ou/et l'écriture de la langue française, ils sont parfois amenés à faire des démarches administratives à leur place ou avec eux. Ceci va à l'encontre de leur mission première : permettre à chacun de gagner en autonomie dans ses démarches et dans son parcours socio-professionnel.

De plus, ce type d'accompagnement nécessite une bonne connaissance des services web et des outils numériques qui peuvent être mobilisés. Et ces connaissances doivent être régulièrement actualisées, car dans l'univers du web et du numérique « tout va très vite ! ».

Ces difficultés montrent la nécessité croissante de former un maximum d'usagers aux outils numériques et de les familiariser aux sites internet des grands opérateurs type Caf, CPAM, Préfecture.

**SOURCE :** Les témoignages des travailleurs sociaux sont issus d'une étude réalisée par Yves-Marie DAVENEL, Docteur en anthropologie, pour le compte d'Emmaüs Connect.

## APF France handicap, le nouveau nom des APF



Depuis la mi-avril, la fédération nationale et les délégations départementales des Associations des Paralysés de France se nomment APF

France handicap.

Créée en 1933 par des personnes atteintes de poliomyélite, l'association s'est progressivement ouverte sur d'autres types de handicap.

D'où la nécessité de changer de nom pour être plus conforme avec son positionnement actuel.

Le changement de nom a inévitablement conduit à une modification du logo : il montre une personne en situation de handicap sous des traits plus dynamiques, actrice de ses choix et de sa vie.

+ d'infos sur [www.apf-francehandicap.org](http://www.apf-francehandicap.org).

## Le Café des Multiples par Jumeaux et +



Tous les 15 jours, au sein du local de l'association situé à Saint-Herblain, Jumeaux et + convie les parents de multiples à venir

échanger et se rencontrer en présence de leurs enfants.

Les prochains Cafés des Multiples ont lieu les 27 septembre et 11 octobre au 16 place de la Révolution Française à Saint-Herblain, à partir de 9h30.

+ d'infos sur la page facebook de l'association ou au 07 82 89 35 16.

## L'Unafam alerte sur l'état du secteur de la psychiatrie en France



L'Unafam (Union nationale des familles et amis des personnes malades et/ou handicapées psychiques) a récemment exprimé son inquiétude auprès de la ministre de la santé concernant certains

décrets et projets de loi.

Un 1<sup>er</sup> communiqué de l'association vise le décret n°2018-383, qui porterait atteinte aux patients les plus vulnérables en psychiatrie. Le 2<sup>ème</sup> communiqué de presse exprime son incompréhension face au retrait de la psychiatrie du domaine d'intervention de l'infirmier exerçant en pratique avancée.

Pour retrouver les prises de position de l'association : [www.unafam.org](http://www.unafam.org)

## Journée de formation ouverte aux professionnels de l'accompagnement avec Couple et Familles



Mardi 9 octobre, de 9h à 17h, à la Maison des Confluences à Nantes, l'association Couple et Familles invite le Docteur Emmanuel MALPHETTES à animer une journée de

formation sur la conduite de l'entretien pour les professionnels de l'accompagnement.

Cette journée intitulée «*L'entretien : évoluons dans nos pratiques*» s'adresse principalement aux conseillers conjugaux et familiaux, éducateurs spécialisés, infirmiers, psychologues, assistants sociaux et aux sages-femmes.

Renseignements et inscriptions au 02.40.43.83.04 ou sur [www.couplesetfamilles.org](http://www.couplesetfamilles.org).

## Trauma & reconstruction, une conférence proposée par SOS Inceste pour revivre



Vendredi 30 novembre, de 19h30 à 22h30, l'association SOS Inceste organise dans la salle de l'Odysée à Orvault une conférence sur le thème de la reconstruction après un traumatisme.

Pour évoquer ce sujet, 3 intervenants sont présents :

le psychiatre Gérard LOPEZ, président-fondateur de l'Institut de victimologie de Paris, Laurent BOYET, victime d'inceste et auteur de «*Tous les frères sont comme ça*», et Eva THOMAS, fondatrice de SOS Inceste pour Revivre à Grenoble et auteure du livre «*Le viol du silence*».

Renseignements et inscriptions au 02.22.06.89.03 ou par email à [asso@sos-inceste.org](mailto:asso@sos-inceste.org).

## L'Udaf 44 forme son réseau

Les 23 et 24 novembre prochains, représentants familiaux et responsables des associations adhérentes à l'Udaf 44 pourront se retrouver à Nantes dans le cadre de formations animées par l'Unafam. Les deux thèmes retenus cette année : la représentation familiale et le développement de l'association via le recrutement de nouveaux bénévoles.

+ d'infos et inscriptions au 02.51.80.30.03 ou par email à [info@udaf44.asso.fr](mailto:info@udaf44.asso.fr)