



## Évaluation séquence 1 Les acteurs locaux de l'action sociale

### Contexte :

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Gannat est un établissement public communal. Il est situé à la Maison des Services et de la Solidarité, à Gannat.

Gannat est une commune française, située dans le département de l'Allier en région d'Auvergne-Rhône-Alpes, elle comprend 5830 habitants.

Elle est située en Limagne bourbonnaise, au sud du département de l'Allier, au carrefour d'axes routiers importants. À vol d'oiseau, elle est à 36,8 km au nord de l'ancien chef-lieu de région Clermont-Ferrand, à 52,9 km au sud du chef-lieu du département Moulins et à 18,1 km à l'ouest du chef-lieu d'arrondissement Vichy.

### 1. Questions de cours (6 points) :

1.1 Définir la notion de développement social (1 point)

1.2 Citez 3 prestations concernant les personnes âgées (explication du sigle + objectif de la prestations + organisme gestionnaire) (3 points)

1.3 Citez 4 missions du département dans le domaine de l'action sociale (2 points)

### 2 Questions d'analyse et de réflexion (14 points)

2.1 Analyser les besoins des personnes âgées de Gannat. ( 5 points)

2.2 Proposer une offre de service permettant de répondre aux besoins de ce public. Vous justifierez votre réponse (2 points)

2.3 Montrer en quoi le projet numérique à 360 s'inscrit dans les objectifs des politiques publiques. (5 points).

Qualité rédactionnelle : 2 points.

### Corpus documentaire :

**Document 1** Extrait de l'ABS de Gannat (document interne fourni par la structure)

**Document 2** Extraits du rapport, Stratégie nationale pour un numérique inclusif, mai 2018, secrétariat d'État au numérique

**Document 3** Projet Numérique 360 du CCAS de Gannat (banque d'expérience, UNCCAS.org)

**Document 4** La stratégie du numérique inclusif, Vie Publique, Octobre 2021

**Document 5** Retour sur la stratégie départementale d'inclusion numérique de l'Allier, Le Journal de l'Eco, Article publié le 07/12/2020



## Document 1 Extrait de l' ABS de Gannat

### Une population très âgée

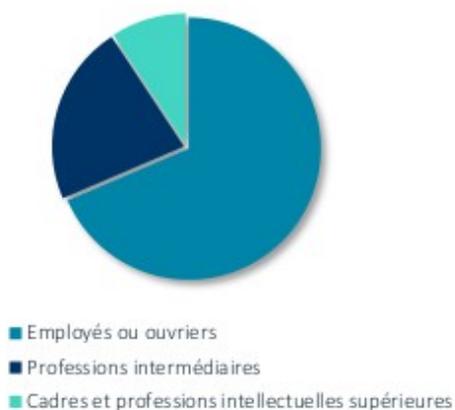
Le vieillissement de la population concerne l'ensemble des départements français, cependant il est particulièrement marqué dans l'Allier, qui se classe neuvième département français dont la proportion de personnes âgées de plus de 75 ans est la plus élevée.



La population Gannatoise est particulièrement âgée, la proportion de personnes jeunes y est faible par rapport à celle des personnes d'un âge plus avancé. Les habitants de 15 à 44 ans représentent seulement 32 % de la population tandis que les personnes de plus de 45 ans représentent 68 % des habitants, respectivement 30 % et 55 % pour le département (36 % et 45 % pour la région).

Source : Insee, RP 2018

### Catégories socio-professionnelles à Gannat en 2017



Source : Balises, Insee, RP 2017

Un niveau de vie globalement bas et une pauvreté marquée sur la commune

En 2018, la commune de Gannat comptait 2614 ménages fiscaux dont 61 % n'étaient pas imposés du fait de revenus insuffisants, c'est 5 points de plus que le département et 13 points de plus que la France.

Le revenu mensuel médian des Gannatois était de 1567 euros en 2018, loin de celui de la région (1860 euros).

Sur la commune, 17 % des habitants vivent sous le seuil de pauvreté 10, ils sont 15 % dans le département faisant de l'Allier l'un des départements en France dans lesquels la pauvreté est la plus marquée.

La mobilité, un facteur clé de l'autonomie et de l'intégration des personnes âgées

Avec le vieillissement de la population, de nouveaux besoins émergent en termes de mobilité. Favoriser la mobilité des seniors devient alors un enjeu central et nécessaire afin de :

- Préserver l'accès aux droits, aux soins et aux services
- Lutter contre l'isolement et l'exclusion
- Limiter la perte d'autonomie liée à l'âge

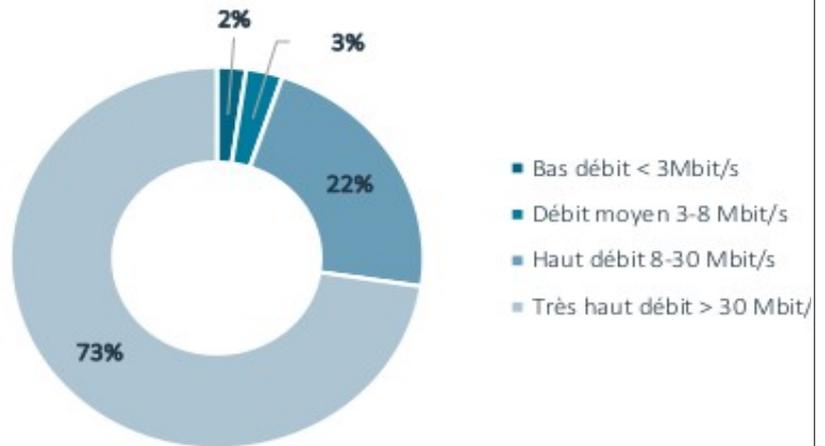
La mobilité tend à diminuer avec l'avancée en âge

### Mobilité et fracture numérique

Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication ont une place de plus en plus importante dans les déplacements mais elles demandent des compétences spécifiques. La mobilité des seniors peut alors être restreinte par la fracture numérique.

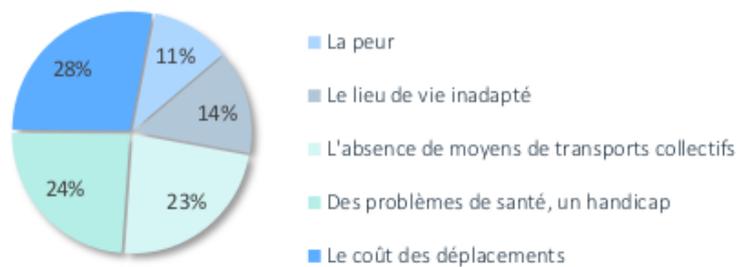
Le quasi totalité des logements Gannatois sont couverts par le réseau DSL (99.9%) et ils sont 72 % à bénéficier d'un accès à la fibre optique. Toutefois, à Gannat encore 2% des habitants ont des difficultés à internet.

Taux des habitations éligibles en fonction du débit à Gannat

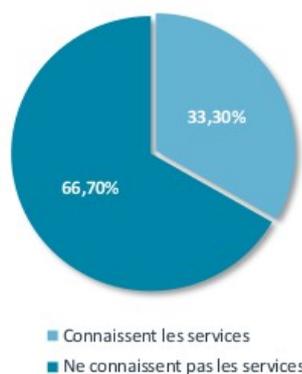


En France, les seniors considèrent que les principaux freins à leurs déplacements sont leur coût financier, les problèmes de santé ou le handicap, et l'absence de moyens de transport collectifs.<sup>23</sup> Une faible accessibilité du lieu de vie est aussi considérée comme un frein aux déplacements (trottoirs trop hauts, absence d'ascenseur, de banc etc.), de même que la peur des transports, de tomber, ou de se perdre. Le poids de ces facteurs augmente avec l'âge et avec la faiblesse des revenus.

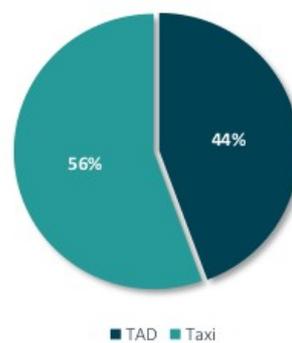
Freins à mobilité relevés par les seniors



Pourcentage de personne ayant ou non connaissance des services de transports mis en place

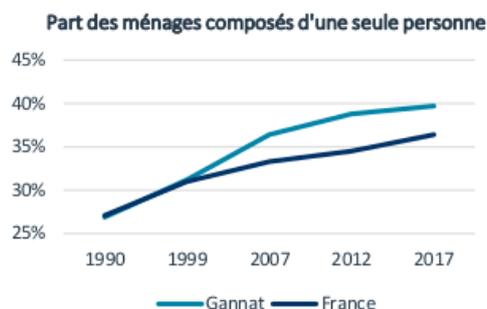


Services connus des habitants



## Un isolement résidentiel important et en progression

A Gannat, le nombre de ménages composés d'une seule personne a augmenté de près de 14 % entre 2007 et 2017 (22 % pour la région). Les personnes habitant seules représentent près de 40 % des ménages soit 1065 personnes en 2017 (36.4 % pour la France, 36.6 % pour la région).



Source : Balises, Insee RP

L'isolement résidentiel sur la commune augmente globalement avec l'âge mais diffère entre les hommes et femmes. Entre 25 ans et 50 ans, les femmes vivent moins seules parce qu'elles sont plus souvent en charge de la garde de leurs enfants, toutefois le sentiment d'isolement est souvent présent chez ces personnes.<sup>6</sup> Par la suite, la tendance s'inverse du fait principalement de l'écart d'espérance de vie entre les hommes et les femmes.

## Document 2 Les freins à l'inclusion numérique (rapport national sur l'inclusion numérique)

Diverses études\* documentant les usages numériques des Français montrent qu'en 2016, 16% des Français ne sont pas internautes (n'ont pas utilisé internet au moins une fois au cours des 3 derniers mois). Parmi les internautes, 15% se disent peu ou pas du tout à l'aise dans l'usage d'internet.

Ce constat est partagé par l'ensemble des acteurs auditionnés et les contributeurs sur la plateforme de consultation, qui témoignent des difficultés induites par le numérique pour de nombreuses personnes, que ce soit pour la réalisation de démarches en ligne pour accéder à ses droits, le suivi de la scolarité des enfants, l'échange avec des proches, l'insertion professionnelle, etc. L'âge, le niveau d'étude, le niveau de revenu, le lieu de résidence et la catégorie socio-professionnelle sont autant de facteurs déterminants dans l'appropriation et la maîtrise des outils numériques. Parmi les non internautes, les personnes les plus âgées et les non diplômés sont surreprésentés. Cependant, certains jeunes, qui bien souvent utilisent les outils numériques pour un usage de loisir ou ludique, les maîtrisent moins pour des pratiques plus professionnelles (outils de bureautique) ou pour accéder à leurs droits (démarches administratives en ligne).

## Un accès aux droits à repenser dans un contexte de dématérialisation des services publics

Dans un contexte de numérisation de nombreux services publics et privés, les personnes non internautes ou peu à l'aise avec l'usage d'internet rencontrent de grandes difficultés dans leur vie quotidienne, notamment pour l'accès aux droits malgré les différentes actions d'accompagnement mises en œuvre par les opérateurs eux-mêmes.

## Document 3 Le numérique à 360 degrés au CCAS de Gannat

Dans le cadre du projet de service du CCAS et du SAAD, la démarche a pour but d'offrir un **accès attractif, diversifié, adapté et convivial** au numérique sous toutes ses formes : à la fois aux jeunes retraités et aux seniors en perte d'autonomie. **Généraliste, puis personnalisé**, en atelier puis individuel, la proposition d'accompagnement est à 360 degrés.

### Principaux objectifs

L'objectif de ce programme est de faciliter les apprentissages, la prise en main, la montée en autonomie, aider et accompagner sur les points bloquants, faciliter les achats à moindre coût et susciter intérêt, curiosité, envie et partage d'expériences.

## Contexte

En 2019, le CCAS a débuté des ateliers d'initiation au numérique pour les séniors. Le confinement a accru ce besoin d'utilisation du numériques en particulier pour garder le contact avec les proches et pour effectuer des démarches. Face au succès et aux demandes en attente, l'établissement a étoffé ses ateliers en 2020 d'une offre plus large en matière à la fois de programme et de matériels : arrivée de la réalité virtuelle 3D, des tablettes et des ateliers intergénérationnels (dans le cadre du projet de service et de son axe lutte contre l'isolement).

Face au succès toujours grandissant mais aux sollicitations de plus en plus précises et techniques (paramétrer les outils personnels des participants, quel forfait internet souscrire...), le CCAS s'est appuyé sur les besoins exprimés des participants, (...) puis sur son analyse des besoins sociaux (ABS réalisé début 2021). A ainsi été sollicité, au printemps de la même année, l'aide d'un professionnel en vue d'accompagner les demandes et répondre aux besoins personnalisés en atelier et à domicile.

Simultanément a été développé au SAAD une offre d'animations diversifiées de lutte contre l'isolement (médiation animale à domicile, transport mobilité...) à laquelle a été intégrée les outils numériques tels que les challenges photos, semaine bleue avec atelier 3D, atelier numérique intergénérationnel, jeux de piste interactif...

## Description / Fonctionnement de l'action

Les ateliers ont d'abord été ouverts aux débutants (initiation) pour se familiariser aux tablettes, smartphones et ordinateurs et appréhender les bases de la navigation internet, création de boîte mail, pack office et achats en ligne. Ils se sont poursuivis par un accompagnement personnalisé, en mode hybride (en groupe et à domicile) : aide à la souscription/renégociation des abonnements internet (voir d'achat de matériels adaptés aux besoins), paramétrage du matériel... Ils ont été complétés par l'initiation à la réalité virtuelle 3D et à des ateliers intergénérationnels (usages des réseaux sociaux et des outils connectés). Le maître mot est de démystifier les outils et les apprentissages d'où l'apparition, désormais régulière, d'actions complémentaires (jeux de piste interactif ou challenge photos pour ne citer qu'eux).

C'est ainsi près de 50 dates d'animations qui se sont déroulées sur l'exercice 2021 pour un total de 200 séniors accompagnés.

Sur ce projet numérique, l'EHPAD a mobilisé son service animation et 10 résidents ont pu participer au rallye photo interactif et au goûter convivial organisé à l'issue. De la même façon, le challenge photo des duos usagers-AVS se déroulent aussi à l'EHPAD (...) A noter que le renforcement des liens entre le CCAS, SAAD et de l'EHPAD se poursuit et que, désormais, le CCAS siège au CA de l'EHPAD et réciproquement.

Les intervenantes de SAAD sont toutes systématiquement conviées à participer aux animations proposées en direction des usagers qu'elles accompagnent. Sur la base du volontariat (et des souhaits des usagers), elles participent, véhiculent si besoin, et accompagnent donc sur les ateliers numériques en atelier, le rallye photo, les challenges duos, la réalité virtuelle 3D, les ateliers intergénérationnels et sur toutes les autres animations en dehors du numérique.

## Les partenaires

Partenaires opérationnels :

- La ville : service communication (flyers, affiches, revues de presse) + prise en charge des frais de locaux ou de réservations de salles + service restauration pour l'organisation de collation en extérieur + pôle éducation pour la mise en réseau et l'intégration des écoles communales dans les projets inter-générationnels ;
- Entreprise Numérique : prestataire de service en charge des conseils personnalisés ;
- Entreprise réalité virtuelle 3D : prestataire de service mettant à disposition le matériel de réalité virtuelle 3D, assurant la formation des aides à domicile et des agents administratif pour l'utilisation du casque et la mise à jour de la vidéothèque ; ;
- EHPAD de Gannat : présent sur la commune, ce partenaire historique du CCAS a contribué à la mise en œuvre de plusieurs projets. Depuis 2 ans, les 2 structures agissent de concert sur la montée en compétence de leurs équipes et les actions de lutte contre l'isolement (approche de la pratique organisée par le CCAS et ouverte à l'EHPAD, formation sur l'hygiène, la toilette et la fin de vie de l'EHPAD ouverte au CCAS).

- SAAD (Service d'Aide et d'Accompagnement à domicile) : Au delà du volet opérationnel, les intervenantes sont actrices et moteurs des actions d'animations proposées.

Ils financent l'action :

- Ville
- Conférence des financeurs du CD03

#### Document 4 La stratégie nationale pour un numérique inclusif

(...) Une stratégie nationale pour un numérique inclusif a été présentée en septembre 2018. Elle vise à ce que chacun puisse être formé ou accompagné dans ses usages numériques. L'objectif est de détecter les publics les plus éloignés du numérique et de les rendre autonomes. Cette stratégie s'articule notamment autour :

- d'un "passe numérique" (ou chèque numérique) destiné aux personnes les plus en difficulté face au numérique. Le passe est remis, sous la forme d'un chéquier d'une valeur de 50 ou 100 euros, par des agents des services publics ou des aidants numériques. Il donne accès à 10 ou 20 heures de formation.

- de la mise en réseau des lieux de médiation numérique dans les territoires, via des "hubs France connectée" ;

- du dispositif "Aidants Connect", service public numérique qui sécurise la connexion des aidants professionnels (travailleurs sociaux, agents publics d'accueil, médiateurs numériques...) pour les démarches qu'ils font pour le compte de la personne aidée ;

- d'une plateforme ressource pour les collectivités locales et d'un kit d'intervention pour les aidants qui ne sont pas professionnels de la médiation numérique. D'autres initiatives sont venues compléter la Stratégie nationale. En avril 2020, lors de la crise de Covid-19, la plateforme solidarite-numerique.fr a ouvert pour aider les personnes en difficulté face aux outils numériques.(...)

Dans le cadre du Plan France Relance, 250 millions d'euros sont consacrés à l'inclusion numérique, en particulier pour généraliser le dispositif Aidants Connect et pour financer 4 000 conseillers numériques France Services, afin de répondre au manque de médiateurs numériques dans les territoires. Ces conseillers doivent être progressivement déployés dans des structures publiques (mairies, centres sociaux, maisons France Services, médiathèques...) ou privées (entreprises de l'économie sociale et solidaire, associations....

#### Document 5 Retour sur la stratégie départementale d'inclusion numérique |

Vendredi 27 novembre 2020, le Département a organisé la première journée départementale de l'inclusion numérique et des aidants numériques de l'Allier, ouverte aux professionnels. Cette journée a été soutenue par l'agence nationale de la cohésion des territoires, qui a attribué le label « Numérique en commun[s] » à l'évènement. Elle a rassemblé plus de 110 participants en distanciel via la plateforme Zoom.

En octobre 2019, l'assemblée départementale a adopté **le plan numérique Allier 2019-2021** pour un numérique inclusif. Les objectifs de ce plan sont de former et outiller les usagers et les aidants pour faciliter l'accès aux droits et aux services numériques ; développer une offre de médiation numérique de proximité ; contribuer à la structuration d'un réseau des acteurs de la médiation numérique, de l'aide, en passant par l'accompagnement et la formation.

« *Chef de file des solidarités sociales et territoriales, le conseil départemental de l'Allier entend relever le défi majeur de l'inclusion numérique aux côtés des autres acteurs bourbonnais (collectivités, administrations, associations, etc.) en s'engageant dans des actions structurantes* », indique Claude RIBOULET, Président du Conseil départemental de l'Allier

Le Département pilote depuis le 28 octobre 2019 un bus numérique. Le bus propose aux bourbonnaises et aux bourbonnais résidents des communes les plus éloignées des services d'une part, un accompagnement aux démarches administratives en ligne et d'autre part, une aide à l'utilisation des outils numériques.

(...)

. Pour le Département, l'objectif est de développer et contribuer à l'émergence d'espaces d'inclusion numérique de proximité. Ces lieux ont vocation à permettre l'acquisition d'une culture numérique des publics qui en sont le plus éloignés, le brassage générationnel et conforter une

dynamique de coopération avec les acteurs existants. L'ensemble des collectivités territoriales, associations et entreprises sont éligibles. Une dizaine de candidatures ont été reçues et sont en cours d'instruction.

Pour leur proximité avec le public, les aidants numériques sont au cœur de la stratégie départementale d'inclusion numérique avec le soutien de l'État, le Département contribue à la montée en compétence numérique des aidants.