

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

L'informatisation des CPAS : une informatique plurielle au service de l'action sociale

Burton, Cedric; Laurent, Véronique; NAVARRE, Françoise; Lobet-Maris, Claire; Pouillet, Yves

Publication date:
2006

Document Version
Première version, également connu sous le nom de pré-print

[Link to publication](#)

Citation for published version (HARVARD):

Burton, C, Laurent, V, NAVARRE, F, Lobet-Maris, C & Pouillet, Y 2006, *L'informatisation des CPAS : une informatique plurielle au service de l'action sociale: Résultats de l'enquête quantitative préparatoire au colloque des secrétaires de CPAS d'avril 2006 sur l'informatisation du secteur*. CRID, Namur.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

L'informatisation des CPAS

Une informatique plurielle au service de l'action sociale ...

**Résultats de l'enquête quantitative préparatoire
au Colloque des Secrétaires de CPAS**

Herbeumont, 27 et 28 Avril 2006

Version du 16 mai 2006

CLAIRE LOBET-MARIS (FUNDP-CITA)
YVES POULLET (FUNDP- CRID)

Promoteurs

CEDRIC BURTON (FUNDP - CRID)
VERONIQUE LAURENT (FUNDP-CITA)
FRANCOISE NAVARRE (C.I.G.E.R asbl)

Scientifiques



Asbl C.I.G.E.R

TABLE DES MATIERES

Méthodologie	5
Concepts et contenu de l'enquête.....	5
Le périmètre de l'enquête et son dépouillement.....	6
La population visée	6
La période de référence	6
L'échantillon	7
Le traitement des questionnaires	10
1. Equipement informatique des CPAS.....	11
Les réponses sous la loupe.....	11
Les serveurs disponibles dans 92% des CPAS.....	11
... et partagés avec la commune dans 33% des CPAS	12
La connexion à Internet ... présente dans tous les CPAS	12
L'usage des logiciels libres ... très marginal dans les CPAS	12
2. Politique informatique et budget de l'informatique dans les CPAS	14
Les réponses sous la loupe.....	15
Avez-vous défini des objectifs ou une politique informatique dans votre CPAS ?.....	15
Ces objectifs concernent surtout	15
Une politique informatique qui vise essentiellement la rapidité des traitements et la qualité et le meilleur suivi des dossiers	16
Une évolution très conséquente de la part prise par l'informatique dans le budget des CPAS au cours des 5 dernières années	16
Une politique informatique difficile à définir du fait des nombreuses « impositions » externes et des manques de moyens en personnel et financiers	17
3. Prise en charge de l'informatique des CPAS	18
La réponse sous la loupe.....	18
4. L'usage de l'informatique par le personnel des CPAS.....	19
Les réponses sous la loupe.....	20
Les secrétaires de CPAS ... entre utilisateurs intensifs et modérés	20
Un usage différent de l'informatique entre travailleurs sociaux et personnel administratif	20
5. L'usage des applications informatiques dans les CPAS	21
Le dossier informatise unique a la loupe	22
Les réponses sous la loupe.....	24
Une efficacité de l'informatique plutôt soulignée	24
Des risques plutôt minimisés	24
Une diminution du travail de terrain au profit du travail de bureau	25
Une informatique perçue comme améliorant pas la relation entre les travailleurs sociaux et les personnes bénéficiant d'une aide.....	25
6. L'usage du courrier électronique dans les CPAS.....	26
les reponses sous la loupe.....	27
Des adresses électroniques... surtout nominatives	27
Les secrétaires de CPAS... des utilisateurs « modérés » du courrier électronique	27
Le courrier électronique encore faiblement utilisé comme mode de courrier	28
Un usage du disclaimer quasi inconnu dans les CPAS	28
Les réponses sous la loupe.....	30
Des avantages ... marqués par un certain déterminisme technologique... ..	30
Les avantages en détail	30
Les inconvénients ...entre risques légaux et risques organisationnels	32
Les inconvénients en détail	33
7. L'usage du WEB dans les CPAS.....	35
Les réponses sous la loupe.....	35
Une présence mitigée de sites Internet dans les CPAS	35
Site WEB et taille de la commune	36
Site WEB autonome ou partagé avec la commune ?.....	36
Les sites le plus souvent cités sont surtout des sites du secteur public.....	37
Parmi les sites WEB publics, les sites fédéraux viennent en tête	37

Parmi les sites WEB privés, les plus fréquemment cités sont les sites de réseaux	38
Les réponses sous la loupe.....	40
Les avantages perçus.... sans réelles surprises.....	40
Les avantages en détail.....	40
Les inconvénients ...entre usage privé et perte de temps.....	41
Les inconvénients en détail	42
8. La banque carrefour de la securite sociale	43
Les réponses sous la loupe.....	44
Une intégration au sein de la BCSS bien ressentie.....	44
Car permettant des traitements plus rapides et un meilleur contrôle des bénéficiaires.....	44
Les avantages en détail	45
Mais une intégration coûteuse et lourde à mettre en place	46
Des conseillers en sécurité trop souvent mal désignés.....	47
9. La régulation de l'informatique au sein des CPAS	48
Les réponses sous la loupe.....	49
Une régulation de l'usage de l'informatique très faible.....	49
Sans prise en compte des éventuels risques juridiques liés à l'usage d'Internet et de l'informatique.....	49
Des dossiers informatisés uniques.....	50
Mais une législation mal ou pas connue : la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.....	51
Pas de droit d'accès et de rectification des données pour les usagers.....	51
Ni de déclaration à la Commission de la protection de la vie privée.....	52
10. Utilisation des TIC par les usagers des CPAS	53
Concepts utilisés.....	53
Les cpas participent- ils à des projets technologiques dedicacés à leurs usagers ?.....	54
Les réponses sous la loupe.....	54
Répartition des CPAS selon l'existence de projets technologiques	54
Qui sont les CPAS participant à un ou plusieurs projet(s) technologique(s) ?	55
Qui sont les CPAS sans projet technologique ?.....	57
Les CPAS mobilisés dans le cadre de projets technologiques et leurs partenaires.....	59
Les réponses sous la loupe.....	59
Les CPAS impliqués dans un ou plusieurs projets et le recours à un partenariat	59
Qui sont les partenaires des CPAS en matière de projet(s) technologique(s) ?	60
Les services proposés par les CPAS menant un ou des projet(s) technologique(s).....	62
La réponse sous la loupe.....	62
Les usagers concernés par les projets technologiques	64
La réponse sous la loupe.....	65
Les CPAS évaluent leur(s) projet(s) technologique(s)	68
La réponse sous la loupe.....	68
Les difficultés rencontrées par les CPAS menant un ou plusieurs projet(s) technologique(s)	70
La réponse sous la loupe.....	70
Pourquoi 60% des CPAS ne participent-ils pas à des projets technologiques ?	72
Les avantages qu'un usager d'un CPAS peut retirer d'un projet technologique	73
Les risques qu'un usager d'un cpas peut retirer d'un projet technologique	75
Que pensent les personnes interrogées de l'utilisation des tic ?	77
La réponse sous la loupe.....	78
Conclusion generale	80
D'un point de vue socio-organisationnel	80
D'un point de vue juridique	81
D'un point de vue psycho-social	81
Pour terminer	83
ANNEXE	84
A) Equipement informatique DU CPAS.....	84
B) Applications informatiques UTILISEES.....	86
C) Objectifs informatiques du CPAS	88
D) Impact de l'informatique sur l'organisation du travail.....	93
Impact de l'informatique sur le travail des secrétaires de CPAS.....	93
Impact de l'informatique sur les travailleurs sociaux	93
Impact de l'informatique sur les travailleurs administratifs	94

De façon plus générale, dans votre CPAS...	94
E) Utilisation des TIC par les usagers des CPAS	95
Opinions	98
F) Données d'identification	99
Etablissements gérés actuellement par votre CPAS (au 31/12/2005).....	99
Nombre de personnes employées dans votre CPAS (au 31/12/2005)	100

CONCEPTS ET CONTENU DE L'ENQUÊTE

L'objet de cette enquête portant sur l'informatisation des CPAS vise à mieux cerner l'apport, mais aussi les limites et les risques de l'informatique lorsqu'il est au service de l'action sociale. Dans cet esprit, les Technologies de l'Information et de la Communication, au sens large du terme, peuvent être de différents types : des outils d'inclusion, de contrôle social, de centralisation des informations, ...

Nous avons pensé mener une grande enquête quantitative touchant l'ensemble des CPAS de Wallonie dans le but de recueillir le plus de données objectives possibles pour pouvoir connaître au mieux leur réalité et ainsi dégager de cette réalité des diagnostics sociologiques, juridiques et psychologiques les plus pertinents possibles.

Cette enquête a été élaborée sur base de littératures et grâce à des entretiens exploratoires réalisés auprès d'un échantillon d'une dizaine de CPAS. Notre questionnaire a d'abord été conçu de manière à servir de support interactif lors de ces entretiens pour, ensuite, être modifié et complété selon les réponses apportées.

Sous sa forme définitive et après validation, nous l'avons analysé en dix grandes parties selon les types d'information recherchés ci-dessous :

1. L'équipement informatique des CPAS

Comment les CPAS sont-ils équipés en matières de serveurs informatiques, de connexions à Internet et d'utilisation de logiciels ?

2. Politiques informatiques et budget informatique dans les CPAS

Les CPAS définissent-ils des politiques ou des objectifs informatiques ? Quelles sont les difficultés qu'ils rencontrent dans la poursuite de ceux-ci ?

3. La prise en charge de l'informatique des CPAS

Par qui l'informatique des CPAS est-elle prise en charge ? Par du personnel interne aux CPAS, par du personnel attaché à la commune ou par du personnel issu d'organisations externes à chaque CPAS ?

4. L'utilisation de l'informatique par le personnel de CPAS

Comment le personnel des CPAS est-il individuellement équipé en informatique et quel temps ce personnel passe-t'il à ce travail sur ordinateur ?

5. L'usage des applications informatiques dans les CPAS

Quelles sont les applications informatiques de gestion et d'administration utilisées par les CPAS ? Les CPAS travaillent-ils avec un dossier informatisé unique pour centraliser l'information relative à leurs bénéficiaires ? Comment l'informatique est-elle perçue de manière générale dans les CPAS ?

6. L'usage du courrier électronique dans les CPAS

Comment les CPAS sont-ils équipés en matière d'adresses électroniques ? Comment le courrier électronique est-il utilisé au quotidien ? Quels sont les avantages et les inconvénients du courrier électronique perçus par les CPAS ?

7. L'usage du Web dans les CPAS

Chaque CPAS a-t-il un site Internet ? Quels sont les sites Internet les plus souvent consultés par les travailleurs et quels avantages et quels inconvénients les secrétaires de CPAS perçoivent-ils de l'utilisation du WEB ?

8. La Banque Carrefour de la Sécurité Sociale

Quelle est la perception des CPAS quant à leur intégration au sein de la BCSS ? Quels sont les avantages et inconvénients perçus de celle-ci ? Quel type de personnel chaque CPAS a-t-il désigné comme conseiller en sécurité ?

9. La régulation de l'informatique au sein des CPAS

Les CPAS pensent-ils juridiquement leur informatique ? Prévoient-ils une charte informatique, des partages de responsabilités ou des limitations de responsabilités ? Les CPAS appliquent-ils la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel ?

10. Les usagers des CPAS au regard des TIC

La fracture numérique fait-elle partie des problématiques à gérer dans le cadre des missions de base d'un CPAS ? Quelles sont les initiatives proposées dans cette matière par les CPAS ? Pour qui ? Avec qui ? Quels sont les avantages et les risques liés à l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans des populations socialement défavorisées ? Les travailleurs sociaux sont-ils preneurs de ce type d'expérience ?

Nos questions, portant sur ces différents points, ont été formulées sous forme de questions fermées et de questions ouvertes. Ces questions concernaient à la fois des opinions, des perceptions et des réalités.

LE PÉRIMÈTRE DE L'ENQUÊTE ET SON DÉPOUILLEMENT

La population visée

La population visée par la présente enquête a porté sur l'ensemble des 262 CPAS situés en Région wallonne.

Notre questionnaire a été adressé à chaque CPAS d'abord par courrier électronique et ensuite par courrier postal aux CPAS n'ayant pas répondu à l'enquête via le courrier électronique. Il s'agit-là de la seule option de relance que nous avons retenue, et ce en vue de pouvoir dégager un indice de motivation des CPAS au regard de la problématique abordée, signe d'un comportement volontaire de réponse.

Notre enquête était personnellement adressée aux secrétaires de CPAS. Les questionnaires que nous avons récoltés ont été remplis au total par 87% des secrétaires de CPAS et par 13% d'autres travailleurs, ceux-ci étant essentiellement des travailleurs sociaux, des agents administratifs et des informaticiens du CPAS.

La période de référence

La collecte de nos données a été réalisée entre le 1er février et le 6 mars 2006, dates entre lesquelles nous avons envoyé et demandé aux secrétaires de CPAS de répondre à notre questionnaire.

L'échantillon

Etant donné que notre enquête portait sur l'ensemble des CPAS de la Région wallonne, nous n'avons pas fixé d'échantillon à interroger a priori. La moitié des institutions sollicitées a répondu au questionnaire, soit 131 CPAS. Parmi les réponses reçues, nous avons dû éliminer les questionnaires non exploitables et avons récolté un total de 126 questionnaires exploitables.

L'échantillon sur lequel porte les résultats de cette enquête est donc de 126 CPAS ce qui représente 48% des CPAS wallons. Ce taux de réponse est supérieur à celui généralement attendu d'enquête administrée via courrier. En effet, selon L. ALBARELLO¹, ce mode d'administration fournit généralement un taux de réponse de l'ordre de 5 à 10% (dans des circonstances défavorables et avec peu d'accompagnement) et de l'ordre de 30 à 40% (dans des circonstances favorables et avec un accompagnement actif).

Représentativité de l'échantillon

Si nous examinons à posteriori la représentativité de notre échantillon (126 CPAS) par rapport à sa population de référence (262 CPAS), nous avons pu établir avec un seuil de confiance dans nos résultats de 95% une marge d'erreur maximale de 6,3% autour des données obtenues si nous voulons appliquer celles-ci à l'ensemble des CPAS de Wallonie. Nos analyses ainsi récoltées peuvent donc être généralisées avec une certaine vigilance (de 6,3%) à l'ensemble de la population de nos CPAS².

Les stratifications de l'échantillon

Dans le cadre de l'analyse des résultats de l'enquête, notre échantillon a été régulièrement stratifié selon :

Les 5 provinces situées en Région wallonne ;

Le nombre d'habitants par commune.

Le nombre de RIS, en ce compris le nombre de candidats réfugiés politiques.

En général, nous avons constaté que la répartition des proportionnalités réelles des trois éléments ci-dessus avait été plus ou moins respectée par rapport à leur répartition dans la population, bien qu'on puisse déplorer :

- ▶ Une sur-représentation des CPAS localisés en Province de Namur
- ▶ Une sous représentation des CPAS appartenant à une petite commune
- ▶ Une sur-représentation des CPAS appartenant à une commune de taille importante

Aucun effet correctif n'a été apporté, tant au regard de la taille des sous-échantillons obtenus via ces différentes stratifications (Cf. validité des sous-échantillons) que des caractéristiques même de la population de référence.

¹ ALBARELLO Luc, 1999, *Apprendre à chercher*, Bruxelles, éditions De Boeck Université.

² Nous avons calculé la marge d'erreur de notre échantillon sur base de la formule $L = 1,96 \sqrt{(N-n)/n(N-1)}$. L est l'intervalle de confiance total de variation des données, 1,96 est la valeur de z liée à un seuil de confiance de 95%. N est la population totale soit 262 CPAS et n représente l'échantillon, soit 126 CPAS. Le résultat que nous avons obtenu est de 12,6% représentant la longueur de l'intervalle de confiance. Si nous divisons ce résultat par deux, il existe donc 6,3% de marge d'erreur en dessous et au dessus des résultats que nous avons obtenu si nous voulons généraliser ceux-ci à l'ensemble des CPAS. (Sources et pour plus d'informations : <http://www.buce.ucl.ac.be/public/questions/liste/q4.html>, <http://www.surveystore.info/NSarticle/enquete-par-questionnaire.asp>, René DOUTRELEPONT, 2001-2002, *Méthodologie de l'enquête*, Syllabus et répétitions du cours de 1^{er} licence en Sociologie, Université de Liège, Département de Sciences Sociales).

Comparaison de l'échantillon stratifié au regard de la population de référence

Stratification des CPAS par provinces

Source : Direction Générale des statistiques, population 2005

Localisation des CPAS par province	Nombre effectif de CPAS par province	% de la population
Brabant wallon	27	10 %
Hainaut	69	26 %
Liège	84	32 %
Luxembourg	44	17 %
Namur	38	15 %
TOTAL	262	100 %

Stratification de notre échantillon de CPAS par provinces

Localisation des CPAS de notre échantillon par province	Nombre récolté de CPAS par province	% de l'échantillon
Brabant wallon	11	9 %
Hainaut	31	25 %
Liège	38	30 %
Luxembourg	22	17 %
Namur	24	19 %
TOTAL	126	100 %

Stratification des CPAS par taille des communes

Source : Direction Générale des statistiques, population 2005

Typologie des CPAS par taille de la commune	Nombre effectif de CPAS	% de la population
Communes > 50.000 habitants	9	3 %
Communes de 25.000 à 50.000 habitants	14	5 %
Communes de 10.000 à 25.000 habitants	80	31 %
Communes < 10.000 habitants	159	61 %
TOTAL	262	100 %

Stratification de notre échantillon de CPAS par taille des communes

Typologie des CPAS par taille de la commune	Nombre effectif de CPAS	% de l'échantillon
Communes > 50.000 habitants	7	6 %
Communes de 25.000 à 50.000 habitants	9	7 %
Communes de 10.000 à 25.000 habitants	39	31 %
Communes < 10.000 habitants	71	56 %
TOTAL	126	100 %

Stratification des CPAS par nombres de Revenus d'Intégration Sociale (RIS) et de Candidats Réfugiés Politiques (CRP) dans les communes

Source : Direction du service de l'inspection régionale des CPAS (RIS+Candidats réfugiés politiques au 31/12/2004, sur 253 communes).

Typologie des CPAS par RIS et CRP	Nombre effectif par commune	% de la population
Communes < 100 RIS+CRP	159	61 %
Communes de 100 à 250 RIS+CRP	67	26 %
Communes de 251 à 500 RIS+CRP	16	6 %
Communes > 500 RIS+CRP	11	4 %
Communes non reprises dans le document source	9	3 %
TOTAL	262	100 %

Stratification de notre échantillon de CPAS par nombres de RIS et de CRP

Typologie des CPAS par RIS et CRP	Nombre récolté de CPAS par RIS et CRP	% de l'échantillon
Communes < 100 RIS+CRP	74	59 %
Communes de 100 à 250 RIS+CRP	32	25 %
Communes de 251 à 500 RIS+CRP	7	6 %
Communes > 500 RIS+CRP	8	6 %
Communes non reprises dans le document source	5	4 %
TOTAL	126	100 %

Le traitement des questionnaires

Après avoir récolté toutes nos données et encodé celles-ci, nous avons calculé les fréquences et les pourcentages absolus et relatifs des réponses obtenues. Nous avons également fait une analyse textuelle de toutes les questions ouvertes dont nous avons restructuré les différentes réponses sous forme de catégories. Des croisements ont ensuite été réalisés entre des données socio-démographiques (comme les provinces, les nombres d'habitants dans les communes des CPAS et les nombres de RIS et de CRP) et les réponses à certaines questions que nous avons jugées les plus pertinentes. Nous avons enfin restructuré le questionnaire initial et effectué une série d'analyses globales des chiffres les plus importants de l'enquête en fonction des dix grandes parties de l'enquête qui vous sont présentées ci-dessous.

Notre questionnaire envoyé aux secrétaires des CPAS se trouve en annexe de ce rapport.

Pour toute information supplémentaire sur cette enquête, n'hésitez pas à contacter notre équipe de recherche

- Véronique LAURENT, Cellule Interfacultaire de Technology Assesement - FUNDP, vla@info.fundp.ac.be, 081/72 49 94
- Cédric BURTON, Centre de Recherche Informatique et Droit - FUNDP, cedric.burton@fundp.ac.be, 081/72 52 06
- Françoise NAVARRE, , fn@ciger.be , 081/55 46 05

Le rapport d'enquête complet est également téléchargeable sur le site http://www.fundp.ac.be/recherche/projets/page_view/05299007/

1. EQUIPEMENT INFORMATIQUE DES CPAS

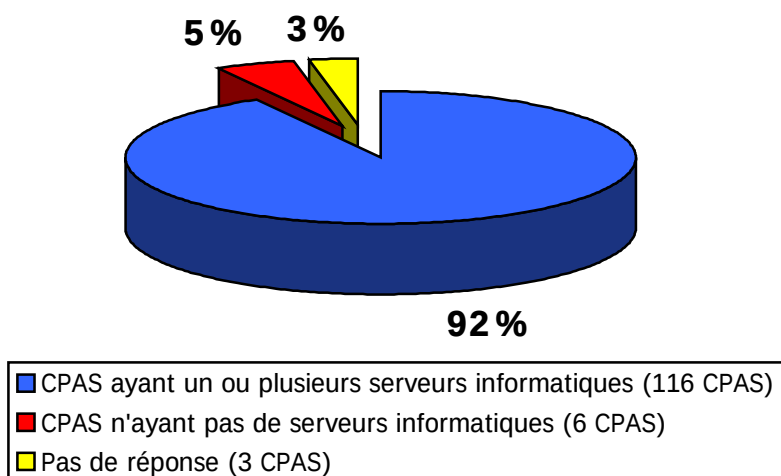
De manière générale, les CPAS sont bien équipés en informatique

- ▶ Une très large majorité d'entre eux (92%) possèdent **un ou plusieurs serveurs**.
- ▶ Seuls 33% des CPAS **partagent** ce ou ces serveurs avec la commune et ce partage de serveur avec la commune varie avec la taille des communes dont sont issus les CPAS. En effet, plus les CPAS sont issus de communes de grandes tailles, moins leur serveur a tendance à être partagé avec cette commune.
- ▶ Une très grande majorité d'entre eux (98%) possèdent **une ou plusieurs connexions Internet** qui pour 90% se font via Publink.
- ▶ Par contre, les **logiciels libres** restent très marginalement utilisés dans les CPAS. Seuls 11% des CPAS en utilisent mais 70% n'envisagent pas d'en utiliser. Quand des logiciels libres sont utilisés par les CPAS ils portent toujours sur quelques applications de gestion plutôt que sur l'ensemble du système informatique des CPAS.

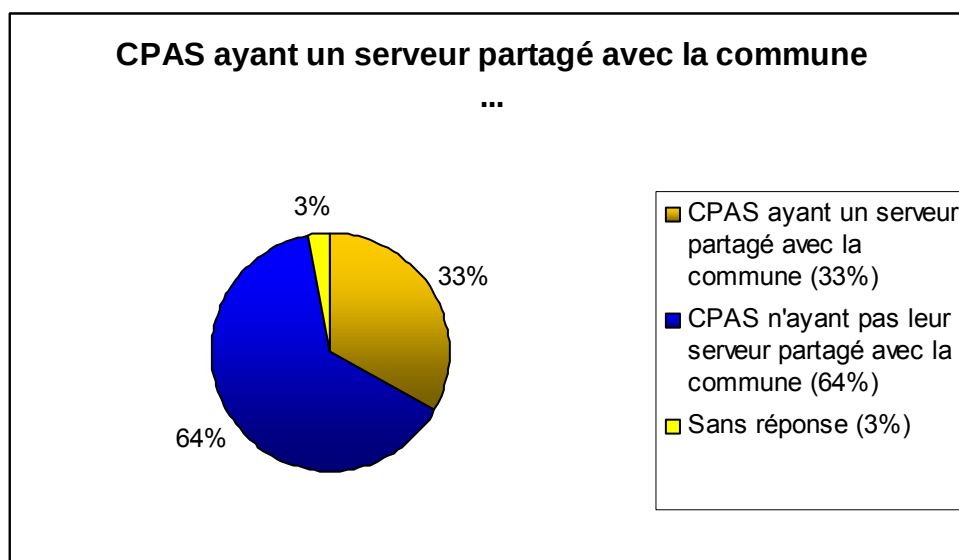
LES REPONSES SOUS LA LOUPE

Les serveurs disponibles dans 92 % des CPAS...

Disposez-vous d'un ou de plusieurs serveurs informatiques dans votre CPAS ?



... et partagés avec la commune dans 33 % des CPAS



La connexion à Internet ... présente dans tous les CPAS

Connexion à Internet		
Oui	124	98,41 %
Non	0	0 %
Sans réponse	2	1,59 %

L'usage des logiciels libres ... très marginal dans les CPAS

Votre CPAS utilise-t-il des logiciels libres?	Fréquence	%
OUI, notre CPAS en utilise	14	11 %
NON, mais notre CPAS envisage d'en utiliser	19	15,08 %
NON, notre CPAS n'en utilise pas et n'envisage pas d'en utiliser	87	69,05 %
J'ignore si notre CPAS en utilise	4	3,17 %
Sans réponse	1	0,79 %

Ces applications, quand elles sont utilisées, concernent-elles ?	Fréquence	%
L'ensemble du système informatique	0	0 %
Uniquement quelques applications	15	100 %

Remarque

Nous pouvons émettre différentes hypothèses sur le fait que les CPAS n'utilisent pas de **logiciels libres** et n'envisagent pas d'en utiliser : le manque d'informaticiens qualifiés dans les CPAS³, la faible confiance des CPAS quant à la pérennité et à la maintenance de solutions informatiques développées en libre, l'investissement nécessaire en terme de formation et de paramétrage suscité par ces logiciels, et plus simplement la méconnaissance des CPAS quant à l'existence de ces types de logiciels.

Ce sont généralement les CPAS issus de grosses communes qui envisagent d'utiliser des logiciels libres (57% des CPAS de communes de plus de 50.000 habitants), tandis que les CPAS de petites communes (<10.000 habitants) n'envisagent pas, pour 80% d'entre eux, d'en utiliser.

Mentionnons, dans cet esprit, le projet collaboratif inter-communes **CommunesPlone** <http://www.communesplone.be>. Ce projet, qui a débuté en juillet 2005, a pour objectif le développement d'applications informatiques par et pour les CPAS et les communes en utilisant deux outils libres largement répandus: Zope et Plône. Il regroupe des communes wallonnes désireuses de faire évoluer leur utilisation informatique dans le cadre d'une plus grande indépendance vis-à-vis des fournisseurs informatiques et d'une meilleure maîtrise des logiciels libres. Ce groupement travaille dans un esprit collaboratif, de mutualisation et de transfert de connaissance et vise à favoriser l'adéquation des applications aux besoins des utilisateurs⁴.

³ Sur les 126 CPAS ayant répondu à l'enquête, nous avons dénombré un total de 46 informaticiens

⁴ Pour plus d'informations sur cette initiative, vous pouvez contacter Monsieur Joel Lambillotte, informaticien de la commune de Sambreville à joel@sambreville.be ou Monsieur Xavier Gobbo, secrétaire du CPAS de Sambreville à xavier.gobbo@publilink.be

2. POLITIQUE INFORMATIQUE ET BUDGET DE L'INFORMATIQUE DANS LES CPAS

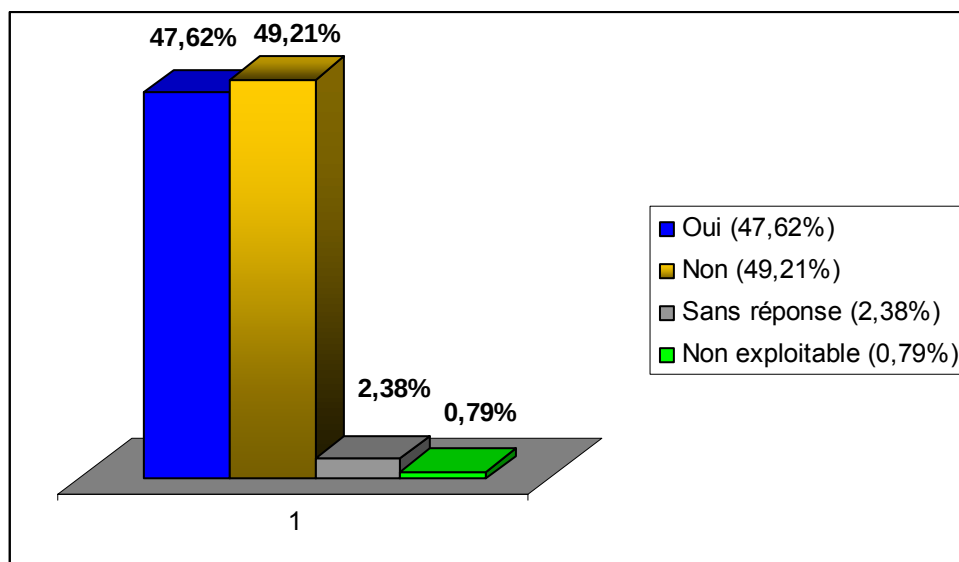
Les CPAS définissent-ils des politiques informatiques et quelles sont les difficultés rencontrées dans la poursuite de celles-ci ?

Les points importants...

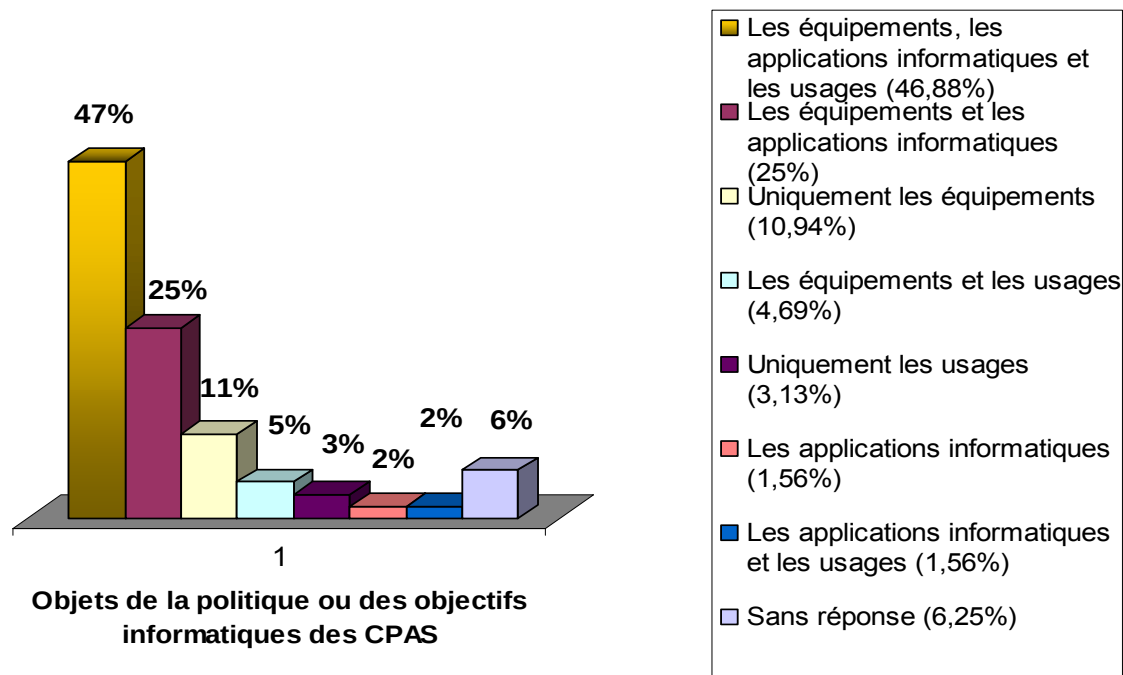
- ▶ **Seuls 48% des CPAS se définissent des orientations informatiques.** Ces orientations visent essentiellement des **objectifs d'efficacité liés à la rapidité** de traitement, à la **qualité** et au **meilleur suivi** des dossiers. Il importe également de noter que la **très grande majorité des CPAS** qui ont défini des orientations informatiques l'ont fait seuls, en **toute autonomie**. En effet, dans les 59 CPAS ayant défini des orientations informatiques, 80% d'entre eux ont défini seuls leur politique informatique, 17% ont défini leur politique informatique en travaillant avec d'autres organismes et pour 3% des CPAS, cette politique a uniquement été définie par d'autres organismes. Les autres organismes cités sont principalement le SPP Intégration Sociale, la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale ou la Commune.
- ▶ 48% semble être un chiffre relativement faible quand on sait que pour plus de **55% des CPAS, la part de leur budget consacré à l'informatique a plus que doublé en 5 ans** et que pour 30% des CPAS, cette part a augmenté de moins du double.
- ▶ Notons que ces politiques ou objectifs informatiques ont surtout été définis par des **CPAS de grosses communes** (89% des CPAS de communes ayant entre 25.000 et 50.000 habitants et 86% des CPAS de plus de 50.000 habitants). Parallèlement à ce fait, c'est majoritairement dans les **CPAS de petites communes** que la part de leur budget consacré à l'informatique a augmenté de plus du double.
- ▶ Les **politiques informatiques** développées par les 60 CPAS qui en adoptent s'orientent, pour la majorité d'entre eux, soit pour 47% des CPAS à la fois vers les équipements (ordinateurs, connexions à Internet, ...), vers les applications informatiques (logiciels, programmes informatiques, ...) et vers les usages de l'informatique (formations informatiques pour les usagers de CPAS, ...). Elles sont donc **multidirectionnelles** plutôt que d'être tournées ou centrées vers un aspect de l'informatisation en particulier.
- ▶ Parmi les difficultés rencontrées dans la poursuite de leurs orientations informatiques, les CPAS mettent surtout en avant **les contraintes venant d'applications imposées de l'extérieur**. A cette première difficulté s'en ajoutent d'autres, parmi lesquelles soulignons celles liées au manque de moyens financiers et surtout au manque d'informaticiens présents dans les CPAS pour les aider à mener à bien ces politiques.

LES REPONSES SOUS LA LOUPE

Avez-vous défini des objectifs ou une politique informatique dans votre CPAS ?

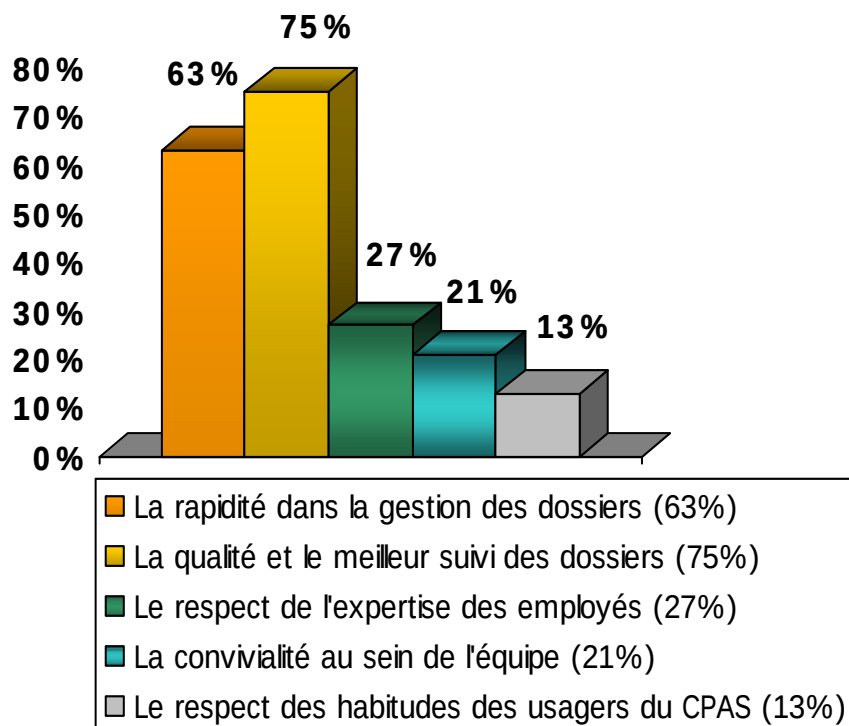


Ces objectifs concernent surtout

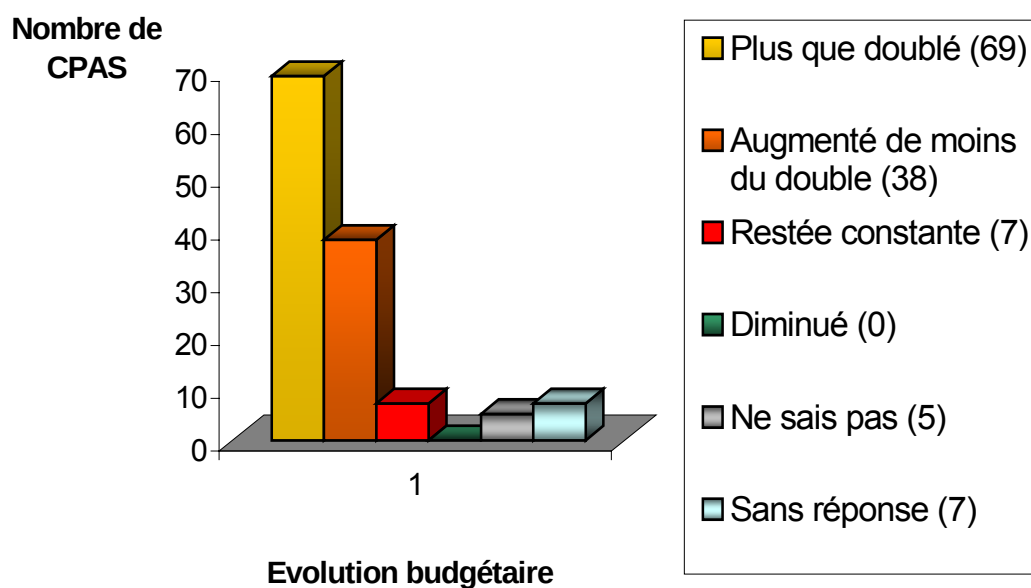


Une politique informatique qui vise essentiellement la rapidité des traitements et la qualité et le meilleur suivi des dossiers ...

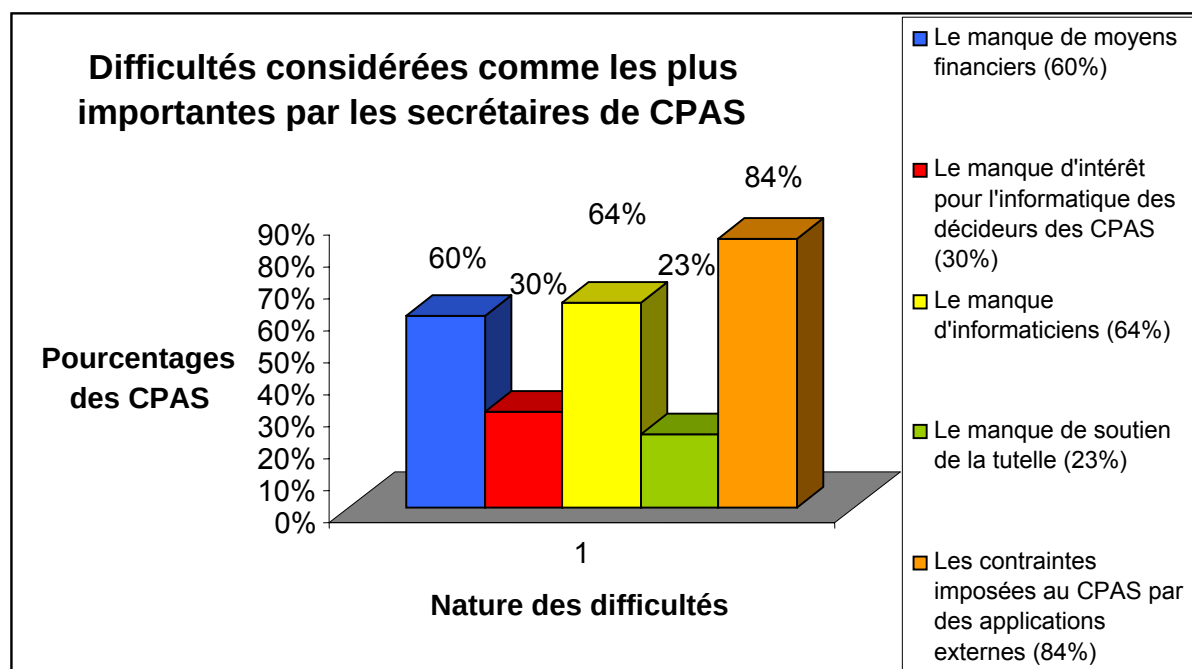
Orientations informatiques considérées comme très importantes par les CPAS



Une évolution très conséquente de la part prise par l'informatique dans le budget des CPAS au cours des 5 dernières années



**Une politique informatique difficile à définir du fait des nombreuses
« impositions » externes et des manques de moyens en personnel et financiers ...**



3. PRISE EN CHARGE DE L'INFORMATIQUE DES CPAS

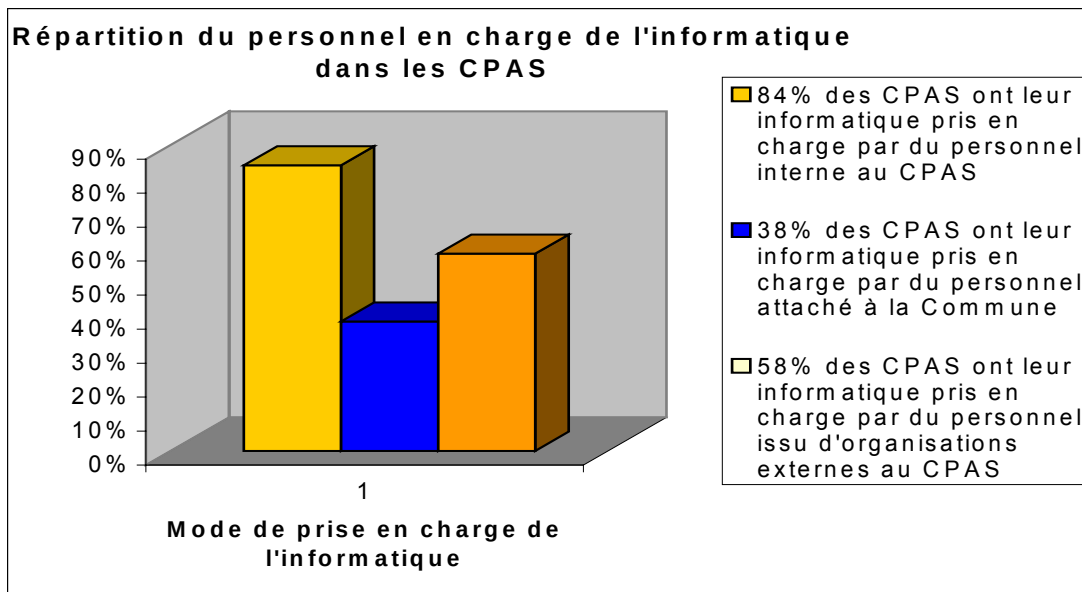
Les chiffres qui parlent...

De manière générale, la gestion informatique se fait largement en interne au sein des CPAS mais peut être couplée avec d'autres formes de gestion par des personnes attachées à la Commune ou issues d'organisations externes au CPAS.

- ▶ Ainsi, **84% des CPAS ont du personnel interne** dans leur équipe qui gère leur système informatique.
- ▶ D'autre part, **38% des CPAS ont du personnel attaché à la commune** qui s'occupe de leur informatique.
- ▶ et **58% des CPAS ont du personnel issu d'organisation(s) externe(s)** au CPAS qui s'occupe de cet informatique.

Au vu de ces chiffres, les CPAS semblent disposer d'un personnel informaticien apte à les aider à maîtriser leur informatique... Ces chiffres cachent cependant une réalité **plus difficile dans les CPAS** comme en témoignent **33% des répondants** qui ont souligné comme difficulté importante ou très importante vécue dans la poursuite de leurs objectifs informatiques **le manque d'informaticiens dans les CPAS**. Ces chiffres sont confirmés par le fait que, sur l'ensemble des 126 CPAS ayant répondu à notre questionnaire, nous avons pu recenser un total d'uniquement 46 informaticiens, soit moins d'un informaticien par CPAS. Tous ces résultats nous montrent donc une **certaine débrouillardise** des CPAS dans la manière de gérer leur informatique.

LA REPONSE SOUS LA LOUPE



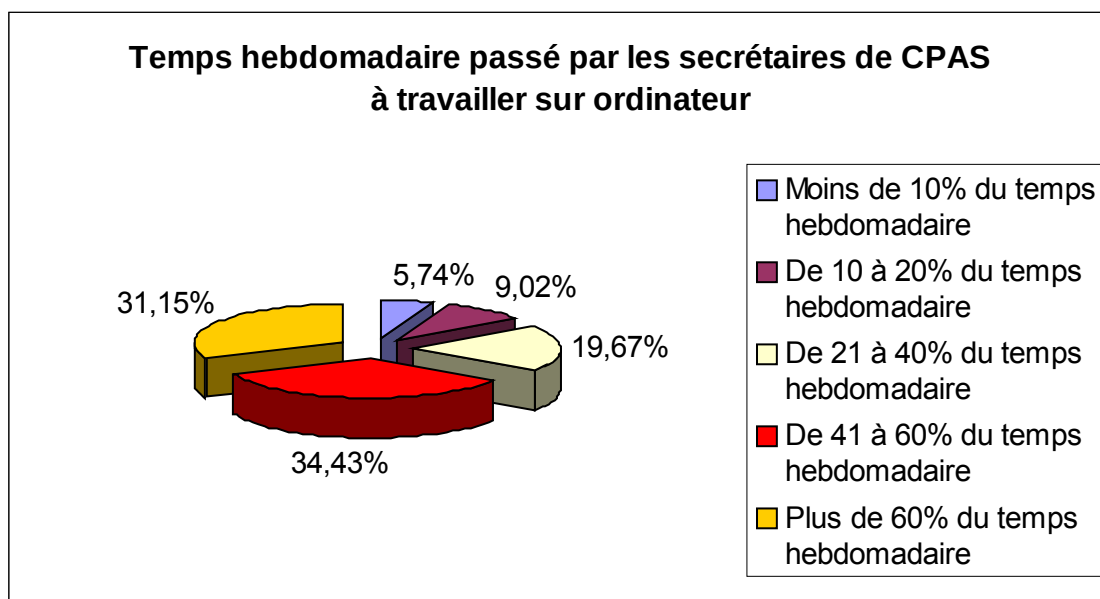
4. L'USAGE DE L'INFORMATIQUE PAR LE PERSONNEL DES CPAS

Les chiffres qui parlent...

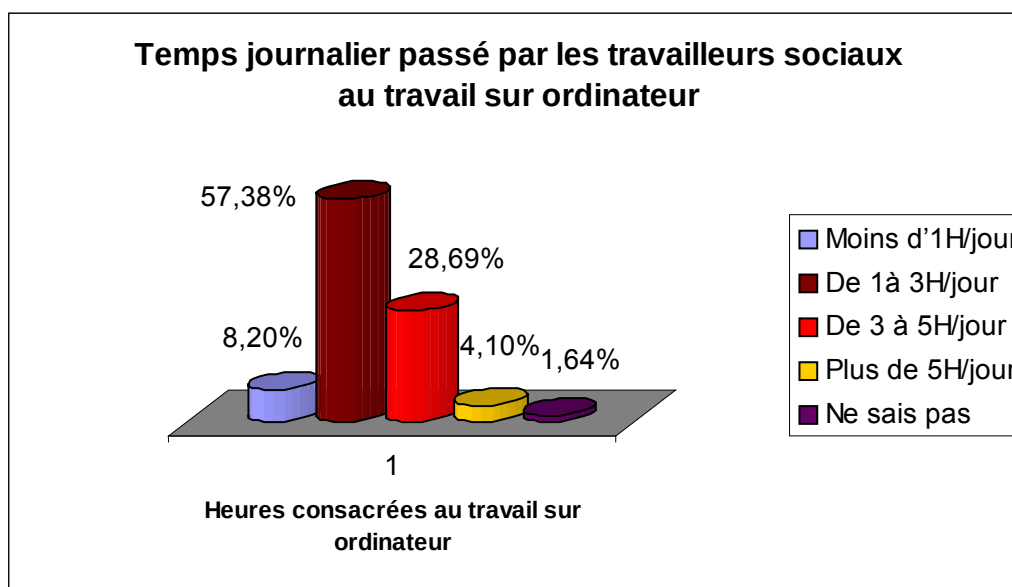
De manière générale le personnel des CPAS est bien équipé en informatique. Toutefois, quelques faits saillants méritent d'être soulignés :

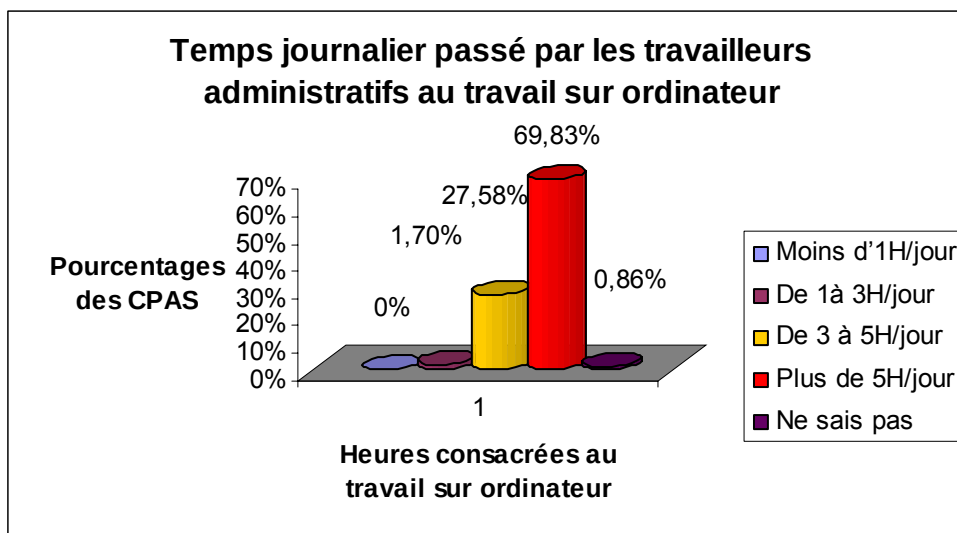
- ▶ Si 94% des secrétaires de CPAS ont un PC, il n'en va pas de même pour les présidents de CPAS dont seuls 37% en possèdent un.
- ▶ Parmi les secrétaires de CPAS, le temps hebdomadaire passé à travailler avec un ordinateur est assez variable. Ce temps se répartit en trois tiers bien distincts entre ceux qui y passent moins de 40% de leur temps de travail, ceux qui y consacrent moins de 60% et enfin les utilisateurs qui passent plus de 60% de leur temps de travail sur ordinateur. Sans doute faut-il voir dans cette variation le fait de cultures informatiques très différentes d'un CPAS à l'autre mais aussi de situations de CPAS différentes, le travail administratif des secrétaires étant sans doute plus conséquent dans les grands CPAS.
- ▶ Enfin, entre les travailleurs sociaux et les travailleurs administratifs, la situation est également différente : plus de la moitié des travailleurs sociaux consacrent 1 à 3H de leur temps journalier à travailler sur PC alors que pour près de 70% des travailleurs administratifs ce temps journalier dépasse les 5H. L'utilisation de l'informatique est donc bien distincte entre les travailleurs sociaux et les travailleurs administratifs mais elle reste cependant importante et questionnante chez les travailleurs sociaux.

Les secrétaires de CPAS ... entre utilisateurs intensifs et modérés



Un usage différent de l'informatique entre travailleurs sociaux et personnel administratif





5. L'USAGE DES APPLICATIONS INFORMATIQUES DANS LES CPAS

Au niveau de l'usage des applications informatiques dans les CPAS...

Voici quelques résultats :

- **Chez les secrétaires de CPAS**, les applications informatiques de **comptabilité** sont utilisées par **83%** d'entre eux, tandis que **62%** utilisent des applications de **gestion du personnel** et **59%** des applications liées aux **missions sociales**. Seuls **29%** d'entre eux utilisent des **applications liées aux services aux usagers**.
- **Chez les travailleurs sociaux**, 14% d'entre eux utilisent des applications informatiques pour des missions de comptabilité, aucun travailleur social n'utilise d'application de gestion du personnel, tandis que **90%** d'entre eux utilisent des **applications liées aux missions sociales**. Enfin, **25%** d'entre eux en utilisent dans leurs **missions de services aux usagers**.
- **Parmi le personnel administratif**, **87%** du personnel utilise des applications dans le domaine de la **comptabilité** et **66%** en utilise dans la **gestion du personnel**. Les **applications sociales** ne sont pas négligées par les travailleurs administratifs, puisque, **77%** en utilisent dans ce domaine et **73%** en utilisent pour les services aux **usagers**.
- **Les présidents de CPAS** restent des utilisateurs **très marginaux** de l'informatique puisque seulement 6% en utilisent pour la comptabilité, 3% en utilisent pour la gestion du personnel, 2% en utilisent pour le social et 1,6% en utilisent pour les services aux usagers.
- **Notons, enfin, que 54% des CPAS disposent d'un dossier informatisé unique pour les personnes bénéficiant d'un service et/ou d'une aide sociale**. Dans une large majorité de ceux-ci, ce dossier informatisé unique a été mis au point par un organisme extérieur au CPAS.

LE DOSSIER INFORMATISE UNIQUE A LA LOUPE

Dossier informatisé unique	Fréquences	% des CPAS
Oui	68	53,97 %
Non	57	45,24 %
En cours	1	0,79 %
Sans réponse	0	0,00 %

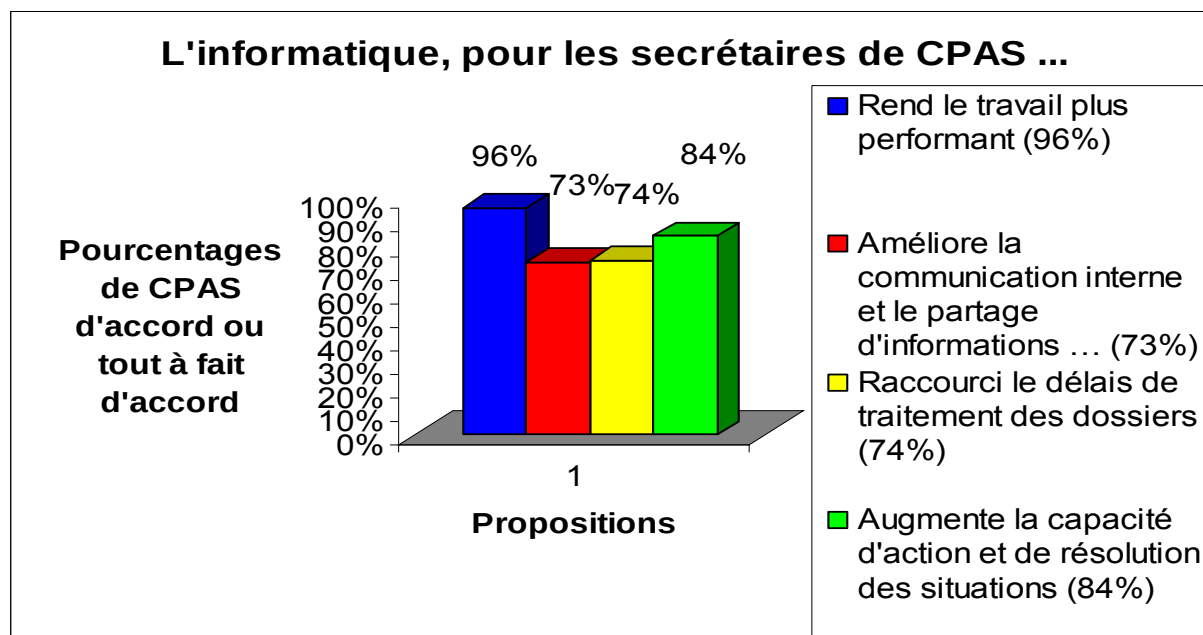
Par qui ce dossier a-t-il été mis au point ?	Votre CPAS	% des CPAS
Votre CPAS	8	11,76 %
D'autres organismes	62	91,18 %

Au niveau de la perception de l'informatique dans les CPAS...

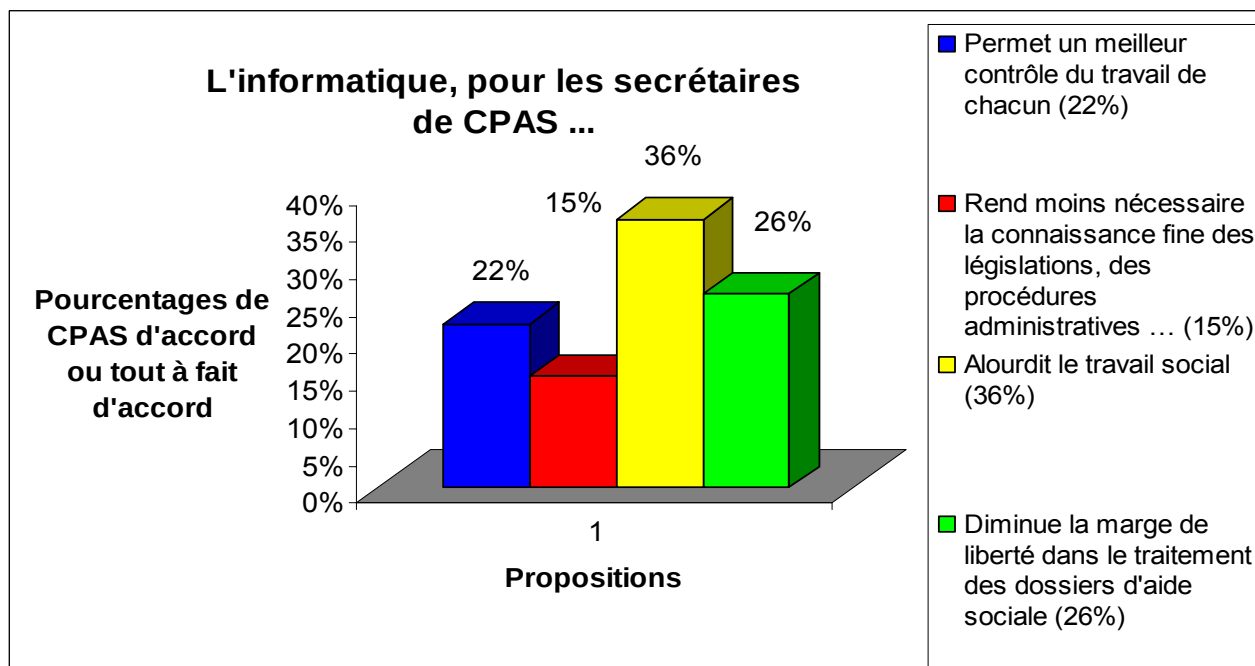
Voici quelques résultats :

- ▶ Le regard porté par les répondants sur l'informatique reste positif mais nuancé.
- ▶ **L'efficacité de l'informatique est majoritairement soulignée.** 96% CPAS sont d'accord ou tout à fait d'accord avec le fait que l'informatique rend le travail plus performant, 73% des CPAS ont la même position sur le fait que l'informatique améliore la communication interne et le partage d'information. 74% des répondants sont d'accord ou tout à fait d'accord avec le fait que l'informatique raccourci les délais de traitement des dossiers et 84% des CPAS pensent que l'informatique augmente la capacité d'action et de résolution des situations par un meilleur accès de chacun à l'information.
- ▶ **Les risques liés à l'informatique s'avèrent quand à eux plutôt minimisés.** En effet, seuls 22% des CPAS sont d'accord ou tout à fait d'accord que l'informatique permette un meilleur contrôle du travail de chacun et 15% des CPAS adoptent la même position sur le fait que l'informatique rende moins nécessaire la connaissance fine des législations, des procédures administratives, ... 36% des CPAS sont d'accord ou tout à fait d'accord avec le fait que l'informatique alourdit le travail social et pour 26% d'entre eux, l'informatique diminue la marge de liberté dans le traitement de certains dossiers d'aide sociale.
- ▶ Malgré tout, **certaines craintes** vis-à-vis l'informatique sont soulignées par les répondants. En effet, près de 50% des CPAS ayant répondu sont d'accord ou tout à fait d'accord avec le fait que l'informatique diminue le travail de proximité et de terrain au profit d'un travail de bureau et 74% des CPAS ont la même position sur le fait que l'informatique améliore la relation entre les travailleurs sociaux et les personnes bénéficiant d'une aide sociale. Enfin, l'affirmation « *l'informatique provoque des réticences chez les travailleurs sociaux* » a suscité des perceptions mitigées. En effet, 45% des CPAS n'ont pas été d'accord ou pas du tout d'accord avec cette affirmation, 52% des CPAS étaient d'accord ou tout à fait d'accord avec cette affirmation et 3% étaient sans avis.
- ▶ Pour terminer, **la norme informatique semble avoir fait du chemin dans les CPAS...** Ainsi, 82% des CPAS sont tout à fait d'accord ou plutôt d'accord avec le fait qu'à l'ère de l'e-gouvernement les circulaires ou les réglementations qui les concernent devraient leur parvenir via Internet.

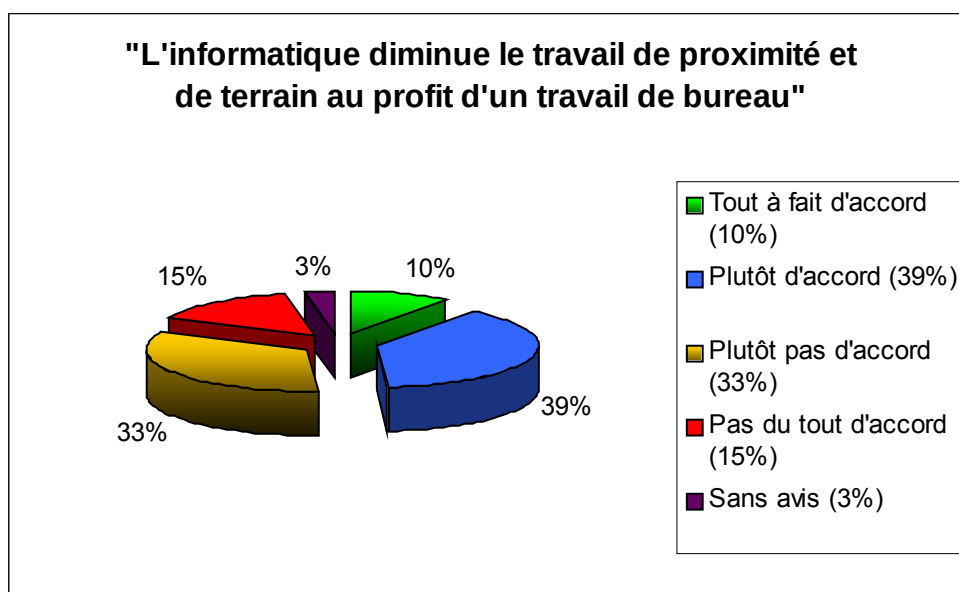
Une efficience de l'informatique plutôt soulignée ...



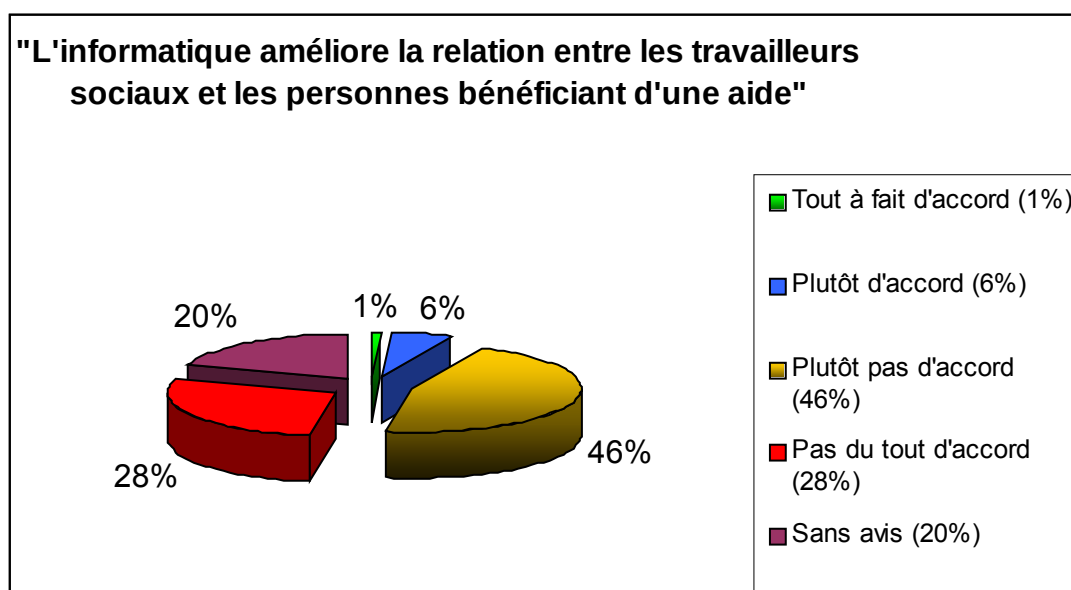
Des risques plutôt minimisés ...



Une diminution du travail de terrain au profit du travail de bureau ...



Une informatique perçue comme améliorant pas la relation entre les travailleurs sociaux et les personnes bénéficiant d'une aide...



6. L'USAGE DU COURRIER ELECTRONIQUE DANS LES CPAS

Des chiffres qui témoignent d'une certaine jeunesse ...

L'usage du courrier électronique semble commencer à se répandre dans les CPAS. Différents indices laissent toutefois entrevoir que cet usage est encore actuellement dans une phase de jeunesse...

- ▶ Si dans plus de **86% des CPAS, chaque membre du personnel dispose d'une adresse électronique personnelle**, les **adresses collectives** (de service ou de CPAS) restent, quant à elles, **assez peu utilisées** dans les CPAS. Elles pourraient cependant s'avérer fort utiles pour assurer une meilleure visibilité et une meilleure continuité des services des CPAS. Notons que ces adresses collectives se retrouvent d'avantage dans les CPAS de grandes tailles.
- ▶ **L'usage du courrier électronique semble encore relativement modéré** dans les CPAS. On notera que les secrétaires de CPAS ont une moyenne hebdomadaire de **47 messages reçus et de 22 messages envoyés**. Cette moyenne, comme toute moyenne, cache une réalité beaucoup plus contrastée entre un usage très important du courrier électronique et un usage tout à fait marginal de celui-ci. En effet, le nombre moyen de messages reçus et envoyés par les CPAS a tendance à augmenter en fonction de la taille des communes dont sont issus les CPAS⁵.
- ▶ Cet usage relativement modéré du courrier électronique vaut également pour les autres membres du personnel. **On notera ainsi que plus de 75% du personnel administratif traite moins de 20% de leur courrier via ce type de media, la proportion s'élevant à plus de 87% pour les travailleurs sociaux.**
- ▶ Enfin, notons encore que le **disclaimer est très peu utilisé** dans les courriers électroniques émanant des CPAS, alors que ceux-ci pourraient protéger les intérêts des CPAS, ce d'autant plus si le CPAS ne bénéficie pas d'une organisation interne solide en matière de régulation des courriers électroniques sortants...

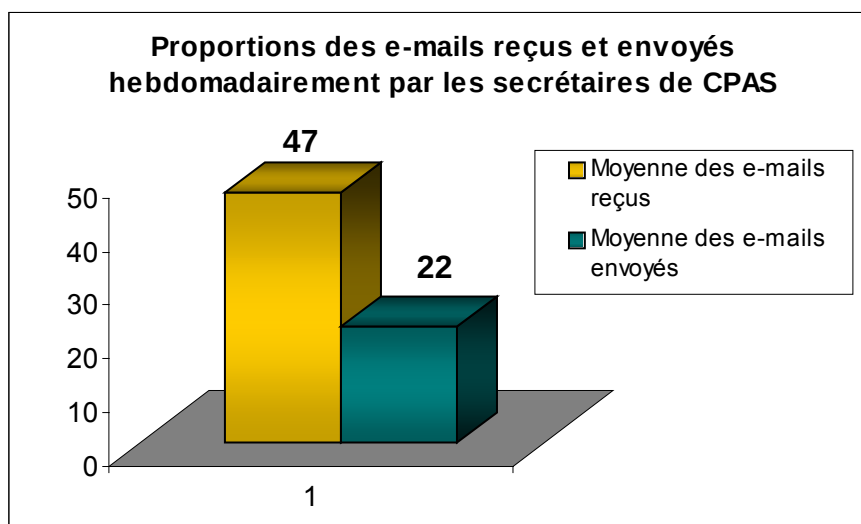
⁵ D'après nos calculs, un CPAS d'une commune de moins de 10.000 habitants reçoit en moyenne 40 e-mails par semaine et en envoie en moyenne 18. Un CPAS d'une commune ayant entre 10.000 et 25.000 habitants en reçoit hebdomadairement 52 et en envoie hebdomadairement 23, un CPAS d'une commune de 25.000 à 50.000 habitants en reçoit en moyenne 56 et en envoie en moyenne 32. Enfin, un CPAS d'une commune de plus de 50.000 habitants en reçoit en moyenne 67 et en envoie en moyenne 47.

LES REPONSES SOUS LA LOUPE

Des adresses électroniques... surtout nominatives

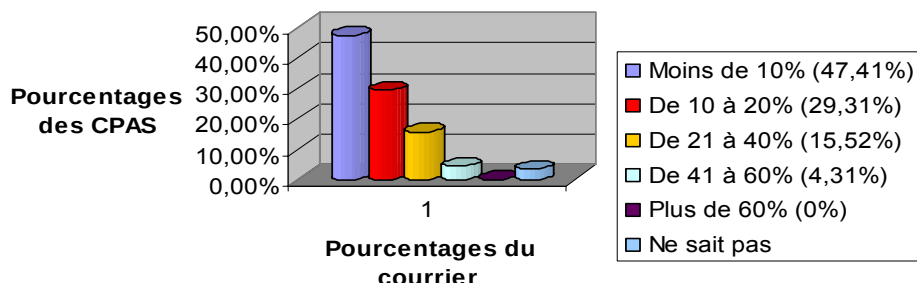
Propositions	OUI	NON
Chaque membre du personnel possède une adresse nominative (de type j.dupont@cpasxxx.be)	109 (89 %)	14 (11 %)
Il existe une adresse par service (de type surendettement@cpasxxx.be)	20 (16 %)	103 (84 %)
Il existe une adresse générale pour l'ensemble du CPAS (de type xxx@cpas.be)	28 (23 %)	96 (77 %)

Les secrétaires de CPAS... des utilisateurs « modérés » du courrier électronique

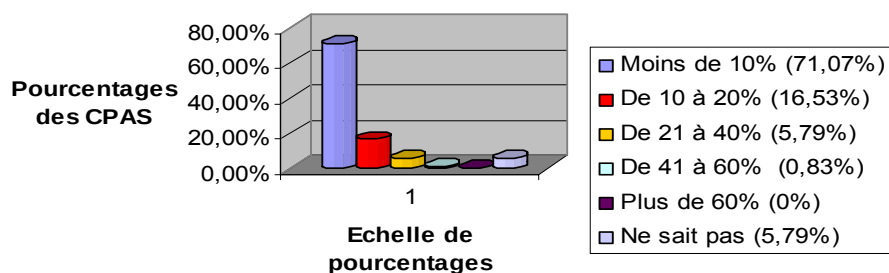


Le courrier électronique encore faiblement utilisé comme mode de courrier...

Pourcentage du courrier interne et externe du cpas traité par les travailleurs administratifs au moyen du courrier électronique



Pourcentage du courrier interne et externe du cpas traité par les travailleurs sociaux au moyen du courrier électronique



Un usage du disclaimer quasi inconnu dans les CPAS

Usage du disclaimer dans le courrier	Fréquence	Valeurs
OUI	11	8,73 %
NON	105	83,33 %
Sans réponse	8	6,35 %

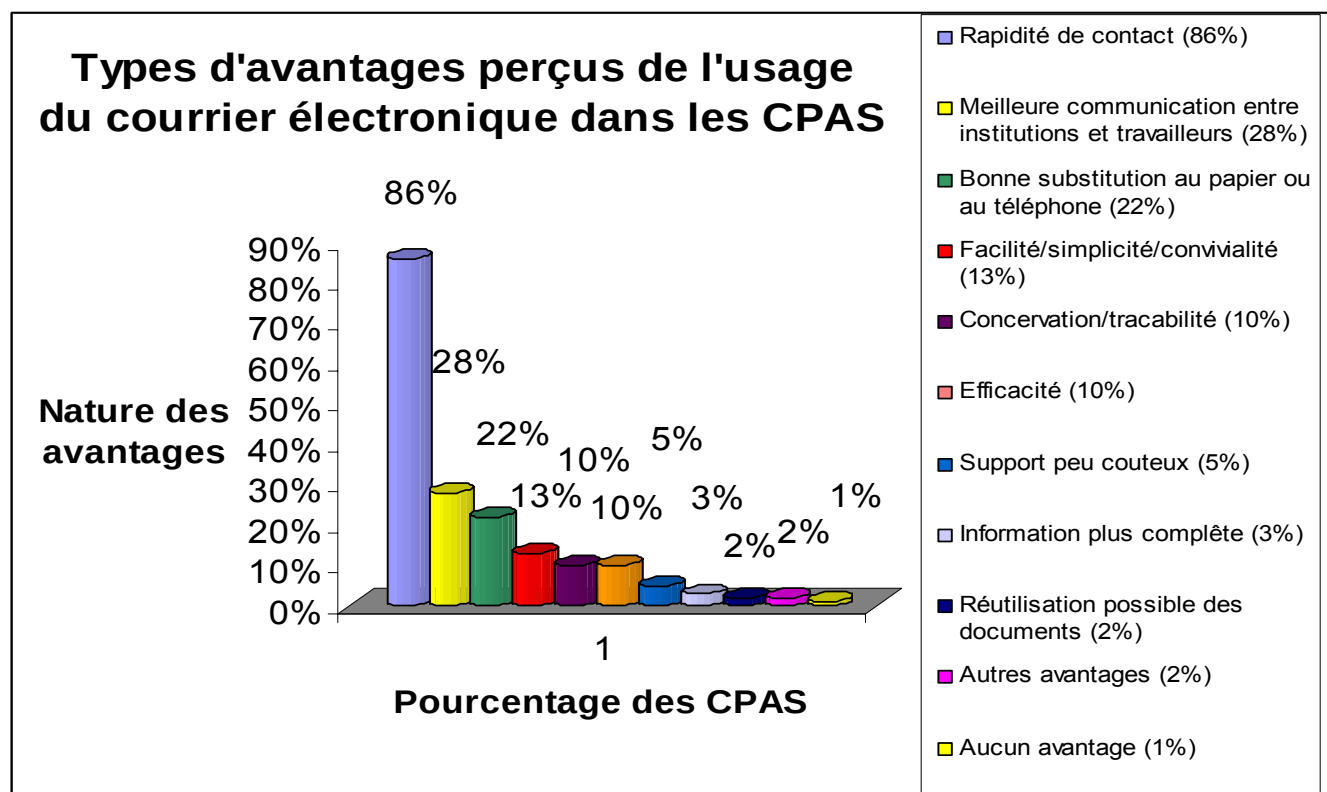
Une perception encore « risquée » du courrier électronique ...

L'usage encore timide du courrier électronique dans les CPAS est-il à mettre en rapport avec une **perception négative** de celui-ci au sein des CPAS ? **Peut-être, si on en juge par les réponses reçues aux questions ouvertes** portant sur les avantages et les inconvénients du courrier électronique.

- ▶ Soulignons tout d'abord, que **les avantages liés au courrier électronique semblent s'énoncer très classiquement** et sans grande analyse par les répondants, comme si le discours commercial et **radicalement optimiste** sur les avantages du courrier électronique avait bien pénétré les murs des CPAS. **Les inconvénients sont quant à eux plus dispersés et moins nombreux dans les réponses reçues mais montrent une réelle perception des risques et des dangers** liés à un usage non maîtrisé du courrier électronique.
- ▶ Au niveau des **avantages**, les réponses se font très classiques pour souligner majoritairement **la rapidité de contact que permet le courrier électronique et de là, la meilleure communication** qu'elle autorise au sein du CPAS et entre ce dernier et les autres institutions. Autre avantage souvent cité par les répondants, celui lié à la substitution aux courriers papiers et aux communications téléphoniques, bref aux **gains de temps, d'argent et de place en classement** que permet le courrier électronique...un avantage qui ne doit pas faire oublier aux CPAS leurs obligations en matière d'**archivage**...
- ▶ Au niveau des **inconvénients**, le tableau est plus diffus quant aux réponses reçues mais aussi moins classique et plus analysé dans les propos. On souligne tout d'abord les risques liés à la **perte de contrôle sur les courriers échangés**. Parmi ceux-ci, c'est surtout les risques liés à **l'authentification** de l'interlocuteur et à la gestion des courriers entrants et sortants des CPAS qui sont mis en avant. On souligne également les dangers liés à **l'engorgement** et à la **surinformation** que pourrait provoquer la facilité du courrier électronique. Très liés à l'engorgement, les spams sont également dénoncés comme un inconvénient important du courrier électronique. Sur un plan plus organisationnel, les **bouleversements dans les circuits traditionnels** sont également mis en avant comme les **craintes liées à un certain usage privé d'un courrier électronique à usage professionnel**.

LES REPONSES SOUS LA LOUPE

Des avantages ... marqués par un certain déterminisme technologique...



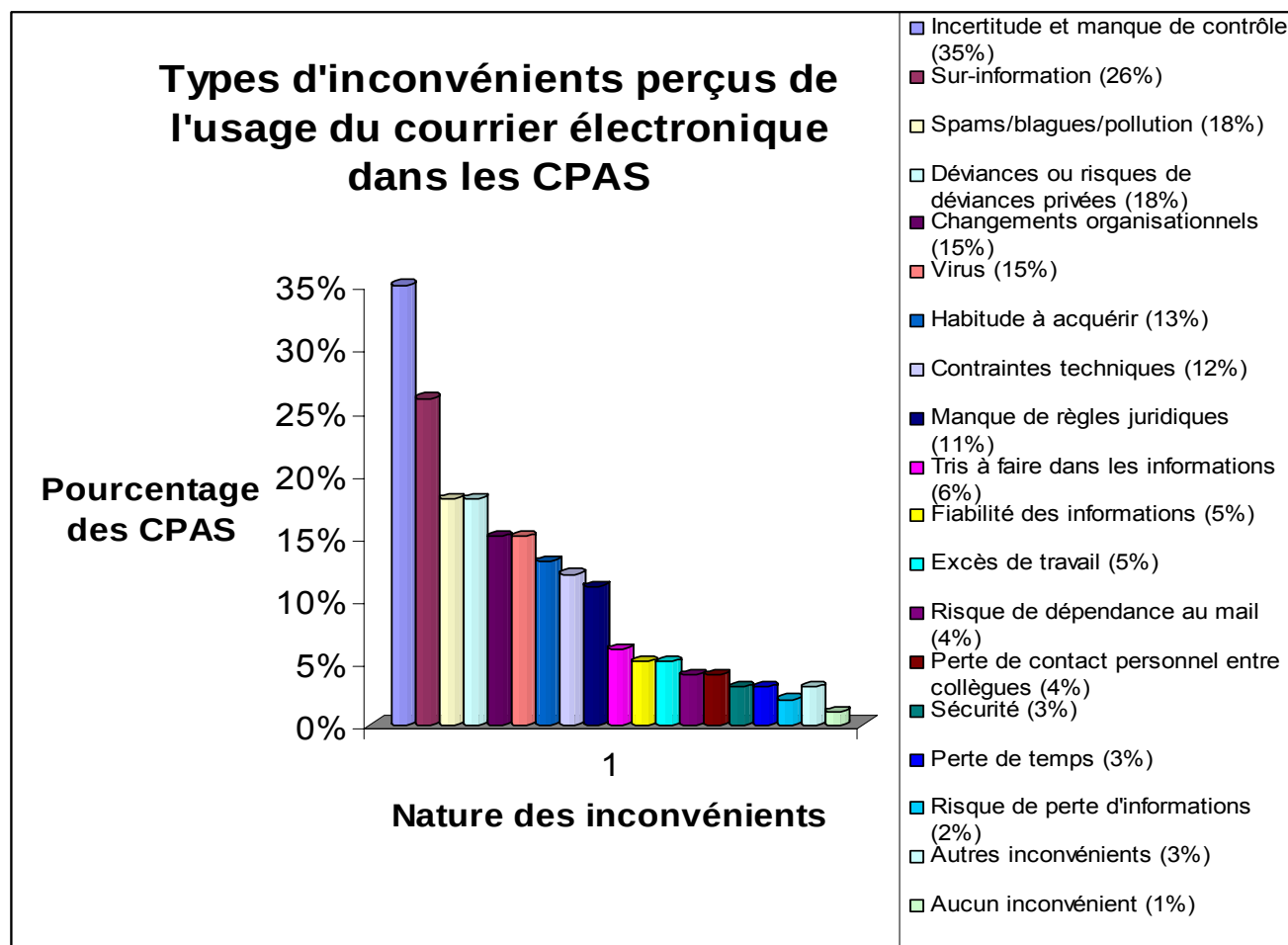
Les avantages en détail ...

Types d'avantages perçus de l'utilisation du courrier électronique dans les CPAS	Nombre de réponses reçues	Pourcentages des CPAS ⁶
Rapidité de contact (échange d'information, transmission des infos, délais de réponses, ...)	111	96,52 %
Meilleure communication entre institutions et entre travailleurs L'information circule mieux et est démultipliée	32	27,83 %
Bonne substitution au papier ou au téléphone Economie de papier, économie de timbres, réduction des dispersions de papier, moins de dérangements que le téléphone,...	25	21,74 %

⁶ Pourcentage calculé sur 95 CPAS ayant répondu à la question

Facilité / Simplicité / Convivialité Facilité pour entreprendre contact avec quelqu'un, l'e-mail ne dérange pas, souplesse et flexibilité du moyen	15	13,04 %
Conservation / traçabilité Gain de place, documents envoyés ou reçus consultables rapidement	12	10,43 %
Efficacité Garantie de réception de l'information et fiabilité de l'e-mail	12	10,43 %
Support peu coûteux	6	5,22 %
Information plus complète	4	3,48 %
Réutilisation possible des documents	2	1,74 %
Autres avantages	2	1,74 %
Aucuns avantages	1	0,87 %
TOTAL	223 réponses	

Les inconvénients ...entre risques légaux et risques organisationnels ...



Les inconvénients en détail ...

Types d'inconvénients perçus de l'utilisation du courrier électronique dans les CPAS	Nombre de réponses reçues	Pourcentages des CPAS ⁷
Incertitude et manque de contrôle Les messages sont-ils reçus par la bonne personne ? Difficulté de connaître son interlocuteur si une demande d'aide sociale est anonyme. Pas de contrôle des courriers reçus par les agents	33	34,74 %
Sur-information Engorgement des informations et perte de l'essentiel/Envahissement	25	26,32 %
Spams/blagues/pollution	17	17,89 %
Déviances ou risques de déviances privées Risque d'usage ou usage du mail à titre personnel	17	17,89 %
Changements organisationnels/bouleversements dans la hiérarchie Tout le monde peut recevoir des informations, on ne sait pas qui envoie quoi, l'information envoyée n'est plus validée par le secrétaire ou le président du CPAS. Par l'e-mail, chacun a un « pouvoir informationnel » !	14	14,74 %
Virus	14	14,74 %
Habitude à acquérir "Utiliser l'e-mail ne s'improvise pas !" Il ne faut pas "oublier" de consulter son mail ou d'y répondre !	12	12,63 %
Contraintes techniques L'e-mail a un code secret donc il y a une difficulté de donner suite à un e-mail si un utilisateur est absent et problèmes pour envoyer certains gros attachements	11	11,58 %
Incertitude sur les règles juridiques - la signature électronique ? -la force légale du courrier électronique ?	10	10,53 %
Tris à faire dans les informations	6	6,32 %

⁷ Pourcentage calculé sur 95 CPAS ayant répondu à la question

Fiabilité des informations envoyées ou reçues (et de leur réception)	5	5,26 %
Excès de travail Par e-mail un service est joignable même le week-end	5	5,26 %
Risque de dépendance au mail	4	4,21 %
Perte de contact personnel entre collègues	4	4,21 %
Sécurité	3	3,16 %
Perte de temps	3	3,16 %
Risque de perte d'informations	2	2,11 %
Autres inconvénients	3	3,16 %
Aucun inconvénient	1	1,05 %
TOTAL	189 réponses	

7. L'USAGE DU WEB DANS LES CPAS

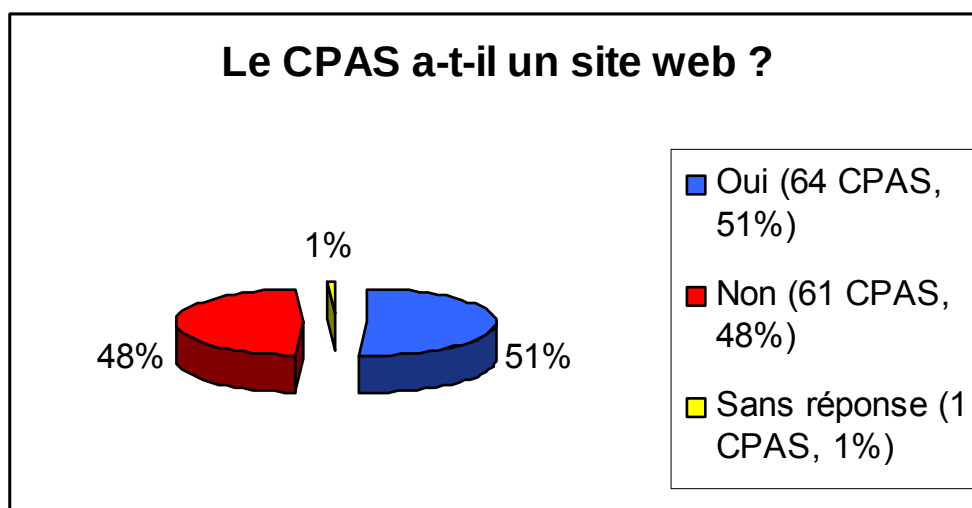
Quelques constats...

Qu'en est-il de l'usage du WEB dans les CPAS ?

- ▶ Premier constat, **près de la moitié des CPAS possèdent un site WEB**. Parmi ceux-ci, 67% partagent ce site WEB avec la commune de référence et 28% des CPAS (soit 18 CPAS) ont un site Internet qui leur est propre.
- ▶ Le fait de posséder un site WEB ou d'avoir une information sur le WEB semble corrélé à la taille de la commune, plus la commune est importante, plus les CPAS auront tendance à être présents sur le WEB
- ▶ Au niveau de l'usage du WEB par le personnel des CPAS, nous avons demandé aux différents CPAS, sous forme d'une question ouverte, de nous citer les sites Internet les plus fréquemment consultés par leurs soins. 111 CPAS soit 89% de l'échantillon ont répondu à cette question. **Ce sont surtout les sites publics qui sont cités par les CPAS**. Parmi ceux-ci, les sites des Ministères fédéraux sont les plus nombreux à être évoqués par les répondants. Tandis que du côté privé, ce sont surtout les sites liés à des réseaux comme publilink qui semblent avoir les faveurs des CPAS.

LES REPONSES SOUS LA LOUPE

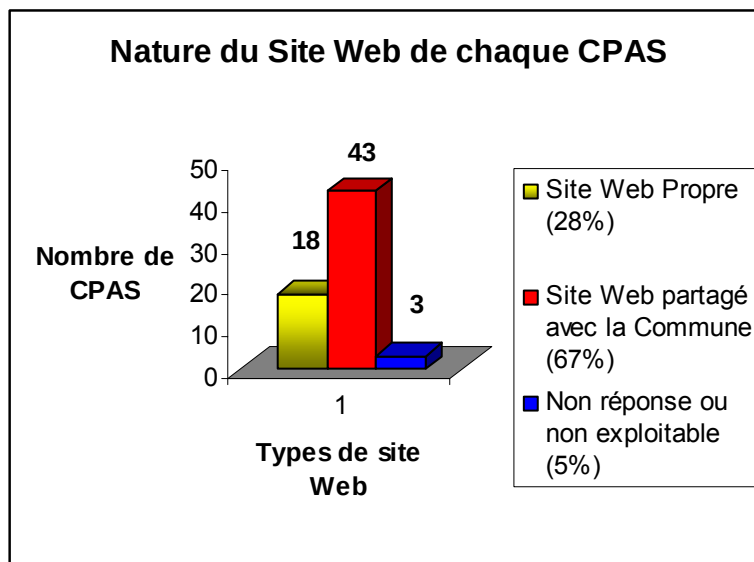
Une présence mitigée de sites Internet dans les CPAS ...



Site WEB et taille de la commune ...

Le CPAS a-t-il un site web ?				
Taille des communes	Oui	Non	Ne sait pas	Total
<10.000 habitants	34 %	65 %	1 %	71 CPAS
10.000 – 25.000 habitants	64 %	36 %	0 %	39 CPAS
25.000-50.000 habitants	89 %	11 %	0 %	9 CPAS
Plus de 50.000 habitants	100 %	0 %	0 %	7 CPAS
Total	126 CPAS			

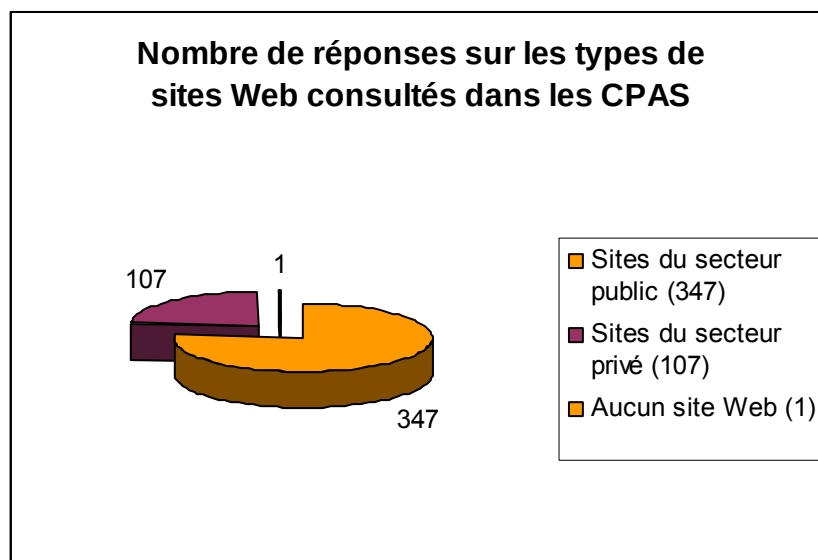
Site WEB autonome ou partagé avec la commune ?



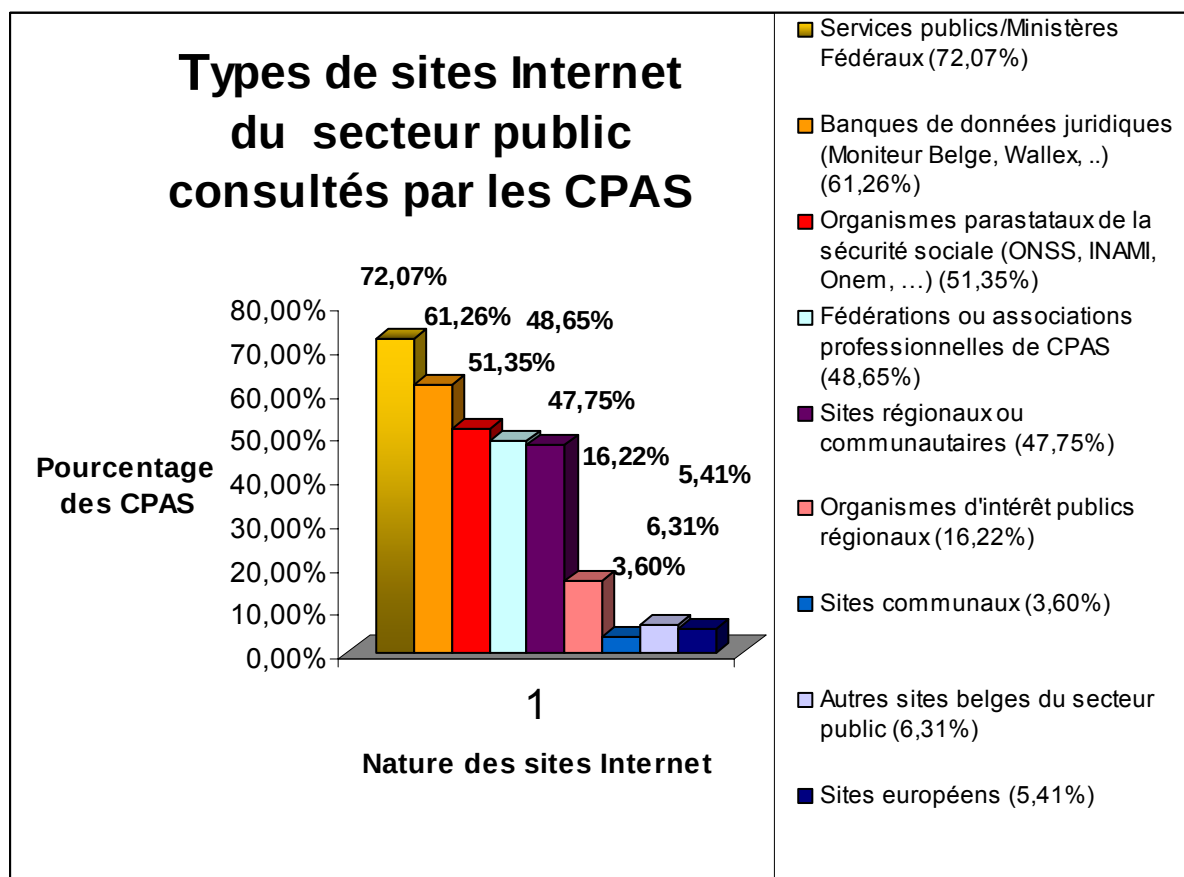
Remarque

Plus la commune du CPAS est grande, plus son site Internet a tendance à lui être propre. Inversement, plus la commune est petite et plus son site Internet a tendance à être partagé avec cette commune.

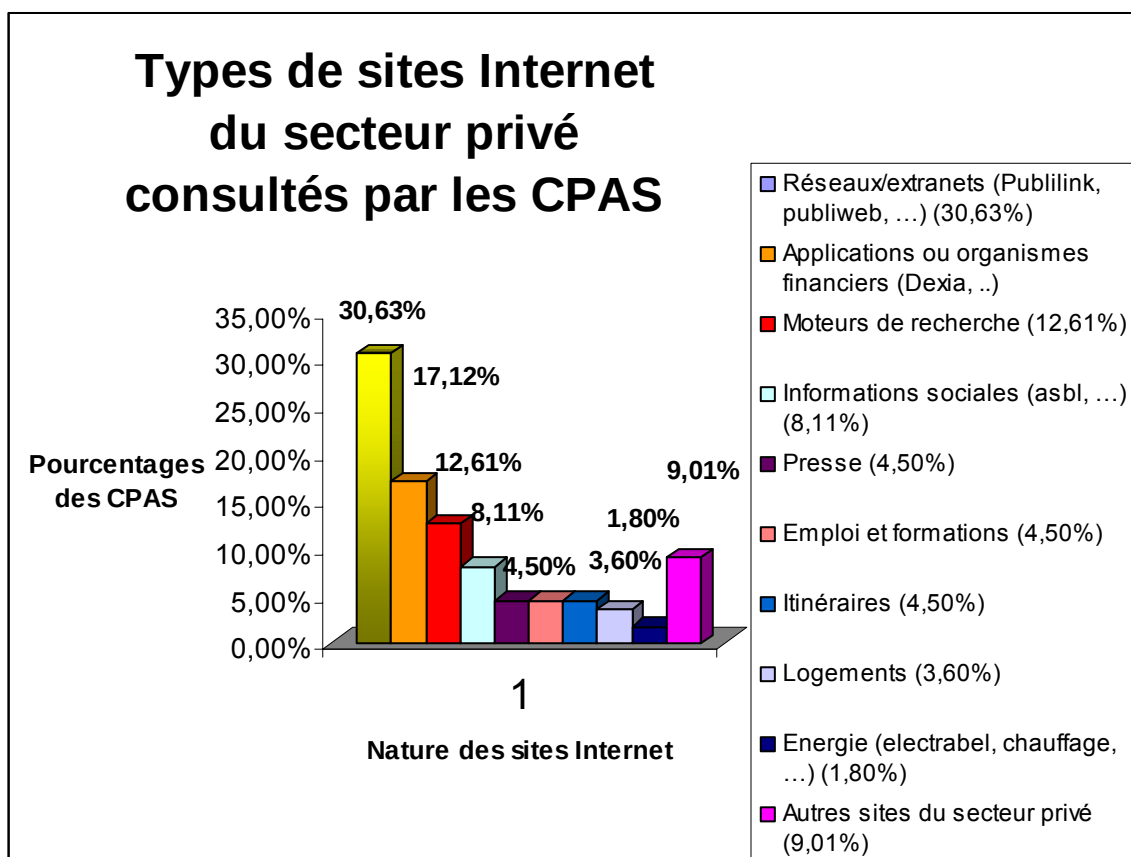
Les sites le plus souvent cités sont surtout des sites du secteur public...



Parmi les sites WEB publics, les sites fédéraux viennent en tête ...



Parmi les sites WEB privés, les plus fréquemment cités sont les sites de réseaux



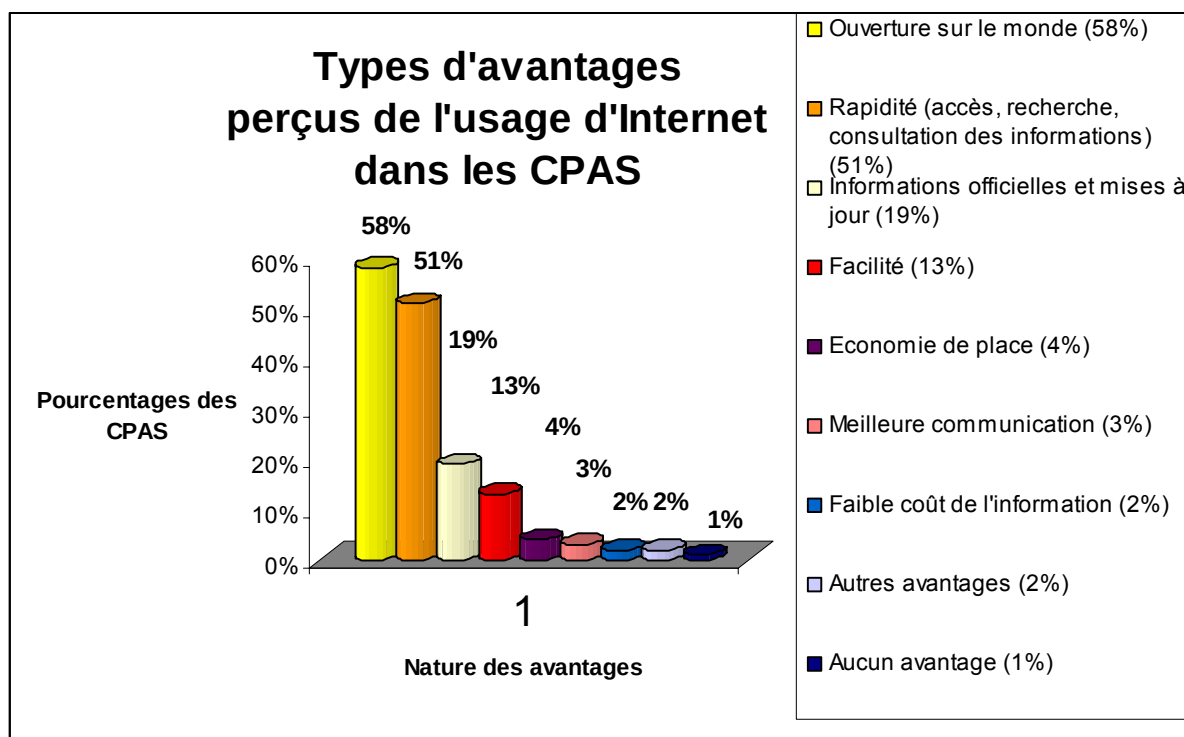
La perception du WEB en quelques chiffres ...

Il est aussi intéressant de se pencher sur la **perception** qu'ont les CPAS des **avantages et des inconvénients de l'usage du WEB**. C'était une des questions ouvertes posées lors de l'enquête...

- ▶ A ce niveau, notons tout d'abord **que les avantages sont cités de façon plus nombreuse et semblent plus clairement perçus que les inconvénients** : ils sont à la fois mieux identifiés et moins dispersés dans les réponses émises par les secrétaires de CPAS. Toutefois, **l'explication de ces avantages se fait assez classique**, voir naïve reprenant quelques « dogmes commerciaux » sans aller beaucoup plus loin...
- ▶ **L'ouverture sur le monde et la rapidité d'accès et de recherche d'une information** viennent logiquement en tête des **avantages** cités par nos répondants... Vient ensuite **l'accès à une information officielle et/ou juridique régulièrement mise à jour**... Au-delà de ces trois avantages, les autres catégories se font beaucoup plus diffuses . On notera, par exemple, que **le faible coût de l'information n'est cité que par 2 CPAS**, alors qu'il est généralement mis en avant comme un des avantages majeurs du WEB.
- ▶ Parmi les **inconvénients**, c'est surtout les **risques liés à un usage privé du WEB** par le personnel qui sont mis en avant, suivis par ceux liées à la **sécurité informatique**, le piratage et les virus étant le plus souvent cités à ce niveau. Enfin, mentionnons encore la perte de **temps** qui revient assez souvent, un argument important dans des CPAS souvent surchargés...

LES REPONSES SOUS LA LOUPE

Les avantages perçus.... sans réelles surprises...



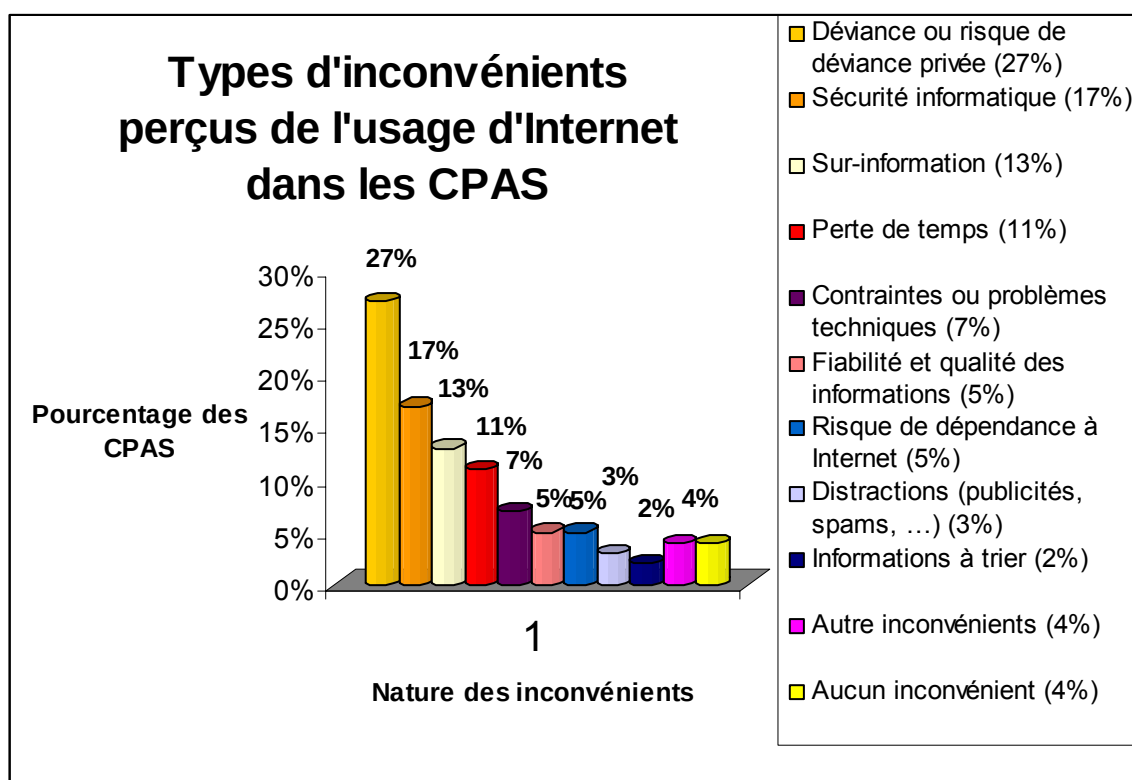
Les avantages en détail...

Types d'avantages perçus de l'usage d'Internet dans les CPAS	Nombre de réponses reçues	Pourcentages des CPAS ⁸
Ouverture sur le monde/information étendue	65	57,52 %
Rapidité (d'accès à l'information, de recherche et de consultation des informations)	58	51,33 %
Information officielle et mise à jour (surtout pour les textes légaux)	21	18,58 %

⁸ Pourcentage calculé sur 113 CPAS ayant répondu à cette question.

Facilité (accès à l'information, transmission des données, recherche d'information, pas de déplacements nécessaires pour retrouver l'info, ...) Dans cette « facilité », un seul CPAS a parlé des usagers. En effet, grâce à Internet, les usagers de CPAS qui recherchent un emploi peuvent consulter les sites de l'emploi et de la formation, déposer leur cv en ligne et déposer leur candidature en créant une adresse e-mail.	15	13,27 %
Possibilité de rechercher des informations grâce aux moteurs de recherche	11	9,73 %
Economie de place (information consultable sur écran)	4	3,54 %
Meilleure communication possible entre le CPAS et les différents acteurs travaillant avec les CPAS	3	2,65 %
Faible coût de l'information	2	1,77 %
TOTAL	182 réponses	

Les inconvénients ...entre usage privé et perte de temps...



Les inconvénients en détail ...

Types d'inconvénients perçus de l'usage d'Internet dans les CPAS	Nombre de réponses reçues	Pourcentages des CPAS ⁹
Déviance ou risques de déviance privée Usage ou risque de consultation à titre personnel d'Internet	36	26,87 %
Sécurité informatique Piratages et virus informatiques	22	16,42 %
Sur-information	17	12,69 %
Perte de temps (la recherche d'information n'est pas toujours facilitée par les moteurs de recherche)	14	10,45 %
Contraintes ou problèmes techniques Lenteurs, plantages informatiques, ...	9	6,72 %
Non garantie de la fiabilité et de la qualité des informations	7	5,22 %
Risque de dépendance à Internet	7	5,22 %
Distractions (publicités, spams, ...)	4	2,99 %
Informations à trier	3	2,24 %
Autres inconvénients	5	3,73 %
Aucun inconvénient	5	3,73 %
TOTAL	134 réponses	

⁹ Pourcentage calculé sur 97 CPAS ayant répondu à la question.

8. LA BANQUE CARREFOUR DE LA SECURITE SOCIALE

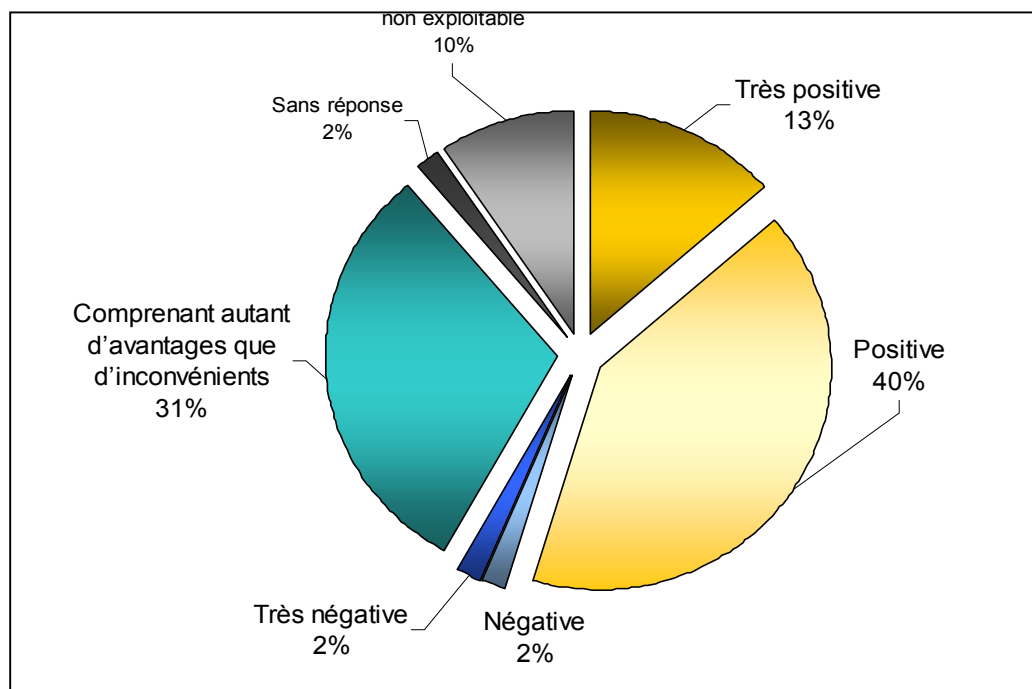
La perception de l'intégration des CPAS au sein de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) en quelques chiffres ...

Il est aussi intéressant de se pencher sur la **perception** qu'ont les CPAS de leur intégration au sein de la BCSS. La première question sur ce sujet était une question fermée consistant à donner une impression globale sur cette intégration. Ensuite, deux questions ouvertes demandaient aux CPAS de citer les principaux avantages ainsi que les principaux inconvénients de cette intégration.

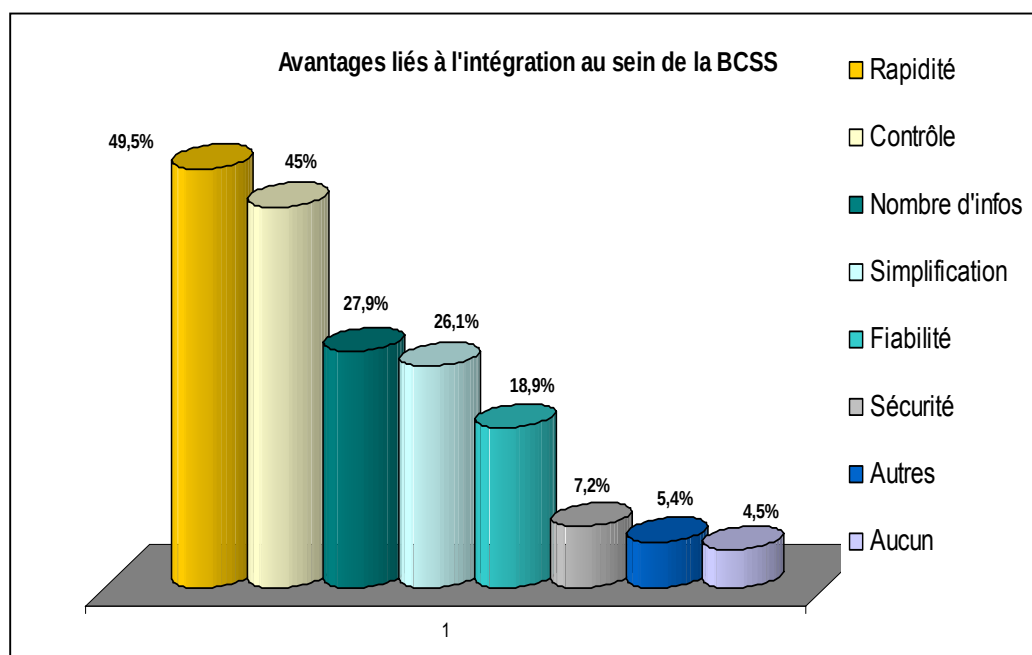
- ▶ Premièrement, il faut souligner le fait que l'intégration des CPAS au sein de la BCSS a été **globalement bien perçue**. En effet, 53 % des CPAS considèrent l'intégration comme positive voir très positive, 31% pensent y trouver autant d'avantages que d'inconvénients alors que seulement 4% voient cette intégration comme négative ou très négative. Cette impression est également confortée par le nombre d'avantages cités qui sont supérieurs et moins dispersés que les inconvénients.
- ▶ Concernant les avantages, deux catégories s'imposent : la rapidité et le contrôle. La **rapidité** vise aussi bien l'encodage des RIS que la perception des subventions par le CPAS. Le **contrôle** comprend quant à lui la vérification des données avancées par le demandeur de RIS, la diminution du nombre de conflits de compétences territoriales entre CPAS en évitant qu'un CPAS attribue à un usager des aides financières que celui-ci aurait déjà reçues d'un autre CPAS.
- ▶ A propos des inconvénients, deux catégories ressortent également de manière récurrente de l'enquête : la **lourdeur du système** mis en place et le **coût** du système. En allant un peu plus loin, on peut constater que l'ensemble des catégories ressortant de cette question ouverte tendent à constater un **isolement des CPAS** face à cette intégration. En effet, il ne fait nul doute que la lourdeur du système est liée à une absence de formation et au manque de compétence, que la surcharge de travail peut s'expliquer par un manque de moyens pour engager du nouveau personnel, etc. Un paradoxe est intéressant à signaler : le **risque d'atteinte à la vie privée** est cité en 3ème place. La lourdeur du système n'est-elle pas une nécessité pour garantir cette sécurité ? La sécurité informatique n'implique-t-elle pas des coûts importants et des procédures parfois lourdes ? Cela n'est-il pas encore révélateur d'un manque d'encadrement des CPAS dans cette intégration ?
- ▶ Ce paradoxe est d'autant plus marquant quand on constate que 20% des CPAS wallons ont désigné un conseiller en sécurité étant également le responsable informatique ou le secrétaire de CPAS... Le contrôleur peut-il être le contrôlé ? Assurément, non... Alors pourquoi les CPAS s'inquiètent-ils de la sécurité informatique, si ils ne respectent pas les obligations de sécurité ? Le manque de moyen financier apparaît comme une réponse évidente à ce constat.

LES REPONSES SOUS LA LOUPE

Une intégration au sein de la BCSS bien ressentie...



Car permettant des traitements plus rapides et un meilleur contrôle des bénéficiaires...

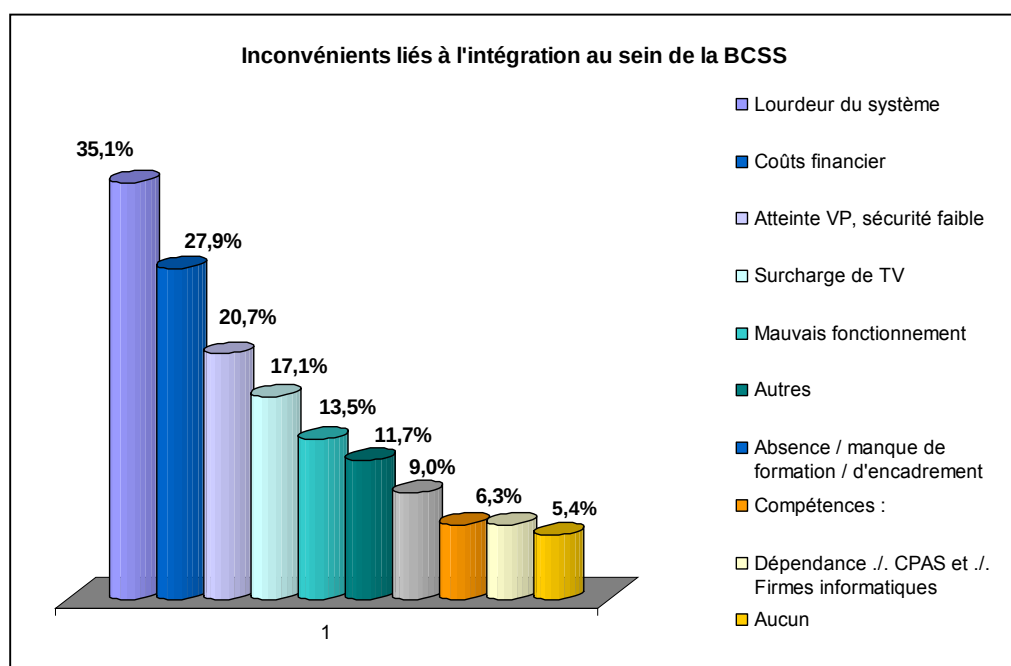


Les avantages en détail

Types d'avantages perçus sur l'intégration des CPAS à la BCSS	Nombre de réponses reçues	Pourcentages des CPAS ¹⁰
Rapidité Ce critère recouvre à la fois la rapidité dans l'obtention d'informations sur les usagers que la rapidité dans l'obtention des subventions.	55	49,5 %
Contrôle LA BCSS permet d'éviter les fraudes en général et en particulier permet de vérifier les informations fournies par le demandeur d'aide et d'éviter les conflits de compétences territoriales entre CPAS en évitant qu'un CPAS attribue à un usager des aides financières qu'il aurait déjà reçues d'un autre CPAS.	50	45 %
Nombre d'informations La BCCS donne aux CPAS un accès à des nouvelles informations à propos des demandeurs d'aides.	31	27,9 %
Simplification La BCSS facilite les démarches en matière de RIS (Diminution du volume papier, meilleur partage entre institutions, réorganisation des procédures).	29	26,1 %
Fiabilité Les données obtenues sont fiables. On évite ainsi les erreurs d'encodage et les erreurs humaines.	21	18,9 %
Sécurité Augmente la sécurité des données possédées et oblige les CPAS à repenser leurs procédures.	8	7,2 %
Autres avantages	6	5,4 %
Aucun avantage	5	4,5 %
TOTAL	205 réponses	

¹⁰ Pourcentage calculé sur 112 CPAS ayant répondu à la question.

Mais une intégration coûteuse et lourde à mettre en place ...



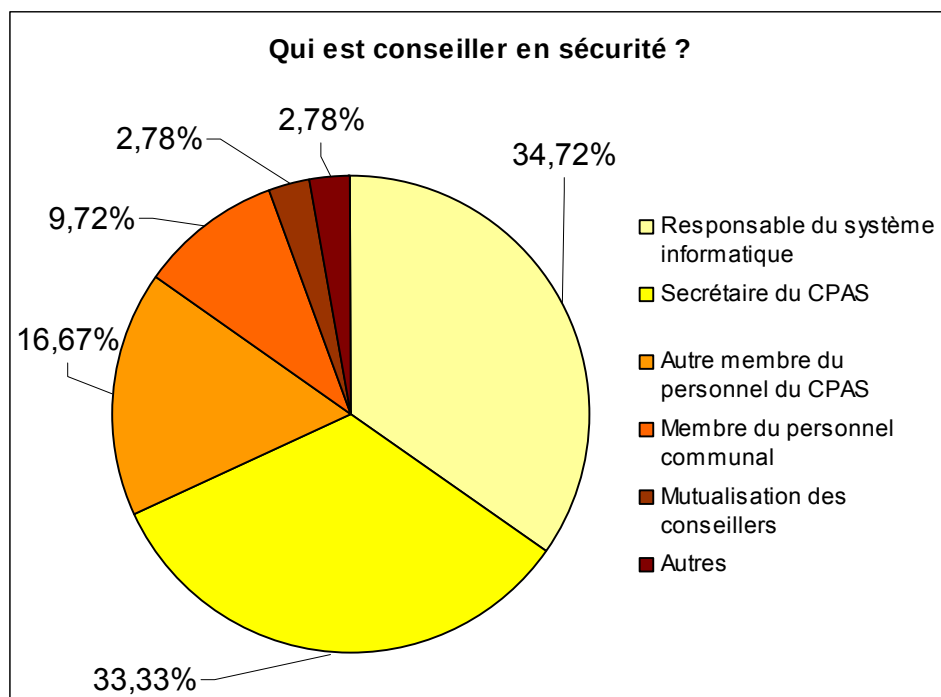
Les inconvénients en détails

Types d'inconvénients perçus sur l'intégration des CPAS à la BCSS	Nombre de réponses reçues	Pourcentages des CPAS ¹¹
Lourdeur du système Les procédures, démarches et normes de sécurité sont trop lourdes.	39	35,1 %
Coûts Les CPAS ne disposent pas des moyens financiers suffisants.	31	27,9 %
Atteinte vie privée / sécurité faible Peur des CPAS d'arriver à une situation de surveillance généralisée... "Big brother is watching you..."	23	20,7 %
Surcharge de travail L'intégration demande trop de travail supplémentaire.	19	17,7 %
Mauvais fonctionnement Le système fonctionne mal ou de manière partielle.	16	13,5 %
Autres inconvénients	13	11,7 %

¹¹ Pourcentage calculé sur 98 CPAS ayant répondu à la question.

Absence / manque de formation / d'encadrement	10	9 %
Compétences Les CPAS ne disposent pas des compétences nécessaires.	7	6,3 %
Dépendance par rapport aux autres CPAS et aux firmes informatiques Tout le monde doit jouer le jeu sous peine d'immobiliser le système.	7	6,3 %
Aucun avantage	6	5,4 %
TOTAL	171 réponses	

Des conseillers en sécurité¹² trop souvent mal désignés...



Remarque

35% des conseillers en sécurité désignés par les CPAS sont des responsables informatiques, 34% des secrétaires de CPAS, 17% des autres membres du personnel du CPAS et 10% des autres membres du personnel communal. Dans 3% des cas, il y a une mutualisation des conseillers en sécurité et dans 3%, le conseiller en sécurité désigné par les CPAS correspond à un autre personnel.

¹² Ces chiffres sont basés sur le nombre de réponses reçues concernant cette question qui est de 72 CPAS.

9. LA REGULATION DE L'INFORMATIQUE AU SEIN DES CPAS

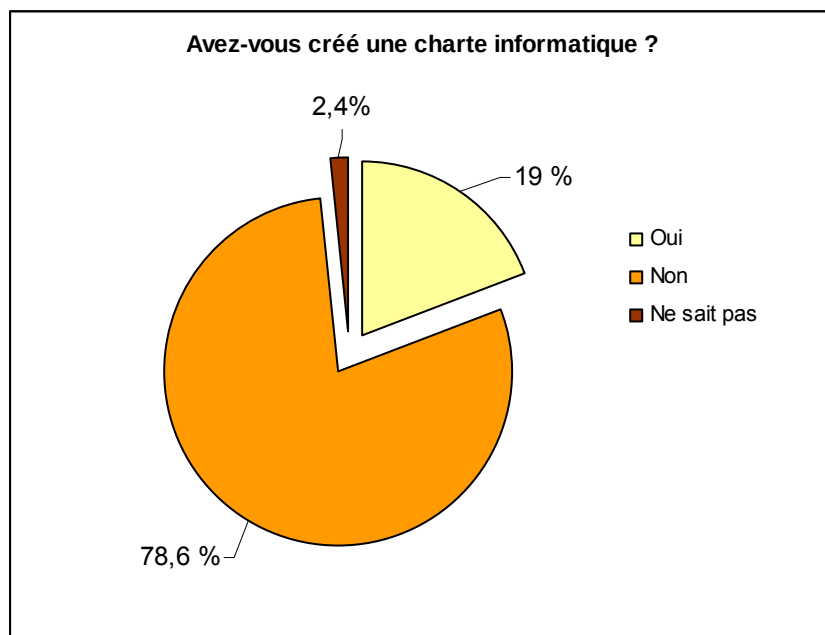
Une informatique peu régulée ...

Cette rubrique rassemble les résultats d'une série de questions ayant trait à des enjeux d'ordre juridique. Ces questions étaient de type fermé. De manière générale, nous constatons que **les risques juridiques liés à l'usage du réseau et de l'informatique sont peu ou pas pris en compte dans les CPAS.**

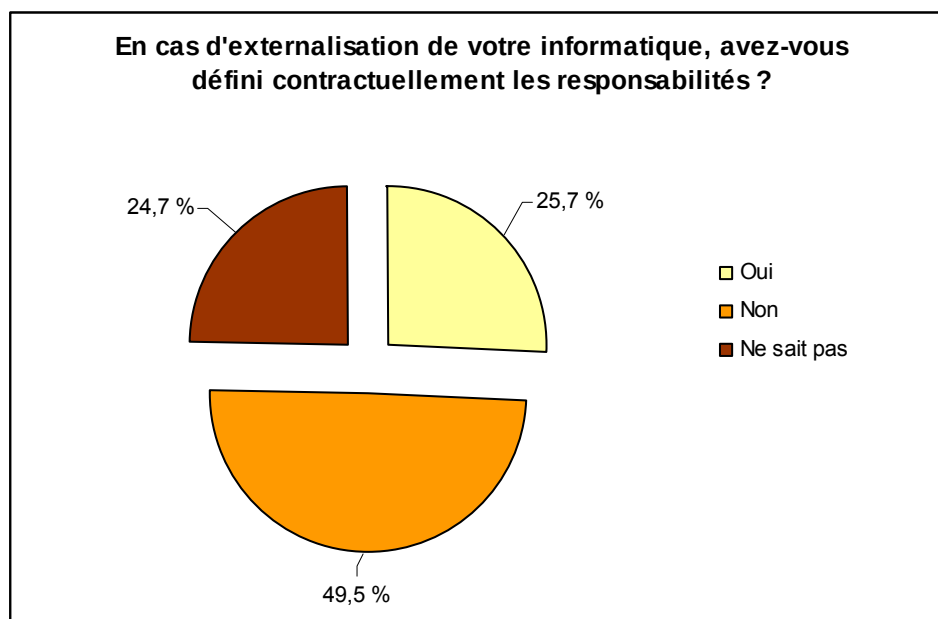
- ▶ Premièrement, **très peu de CPAS possèdent une charte informatique** alors que cet outil devient un instrument indispensable afin de gérer l'informatique au sein d'une organisation. En effet, seul 19% des CPAS ayant répondu possèdent une charte informatique.
- ▶ Ensuite, seuls **26 %** des CPAS ont pensé à prévoir un régime clair de partage de responsabilités en **cas d'externalisation** d'une partie ou de l'entièreté de l'informatique.
- ▶ Finalement, on remarque qu'à l'heure du « tout numérique », seulement **54% des CPAS possèdent un dossier informatisé unique.**
- ▶ A propos de ces dossiers informatisés uniques, on constate avec regret qu'une **législation majeure** (la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel) n'est **pas ou peu connue** et semble **peu respectée** par les CPAS. En effet, 43 % des CPAS disposant de ce type de dossiers n'informent pas les usagers des CPAS de l'existence de ce type de dossier, 67 % d'entre eux ne donnent pas de droit d'accès et de rectification aux usagers des données présentes dans ce dossier et 78 % des CPAS ayant un dossier informatisé unique n'effectuent pas de déclaration à la Commission de la protection de la vie privée pour les traitements des données à caractère personnel qu'ils réalisent.

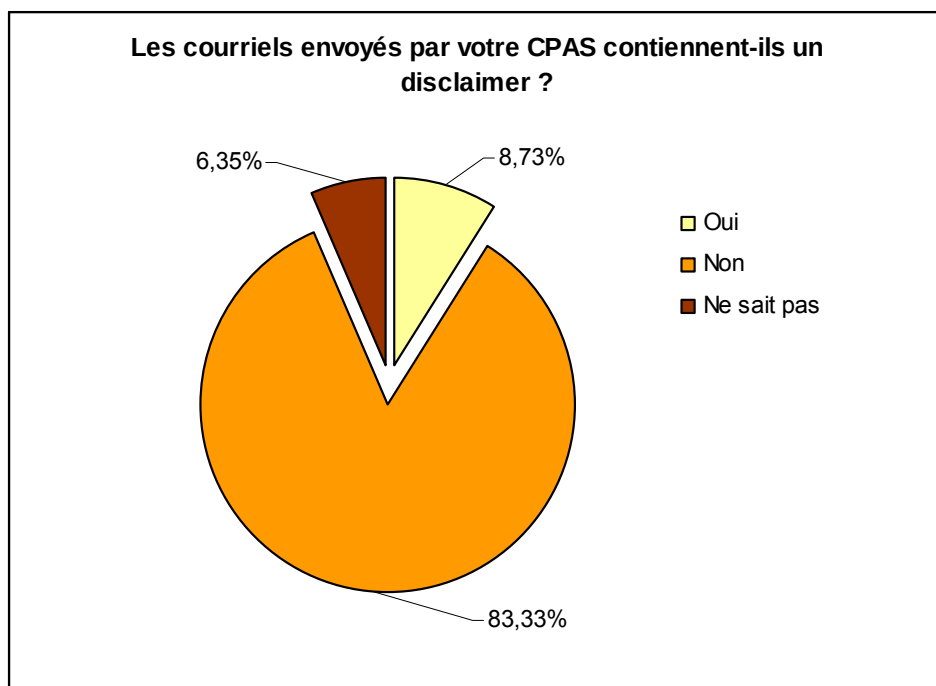
LES REPONSES SOUS LA LOUPE

Une régulation de l'usage de l'informatique très faible...

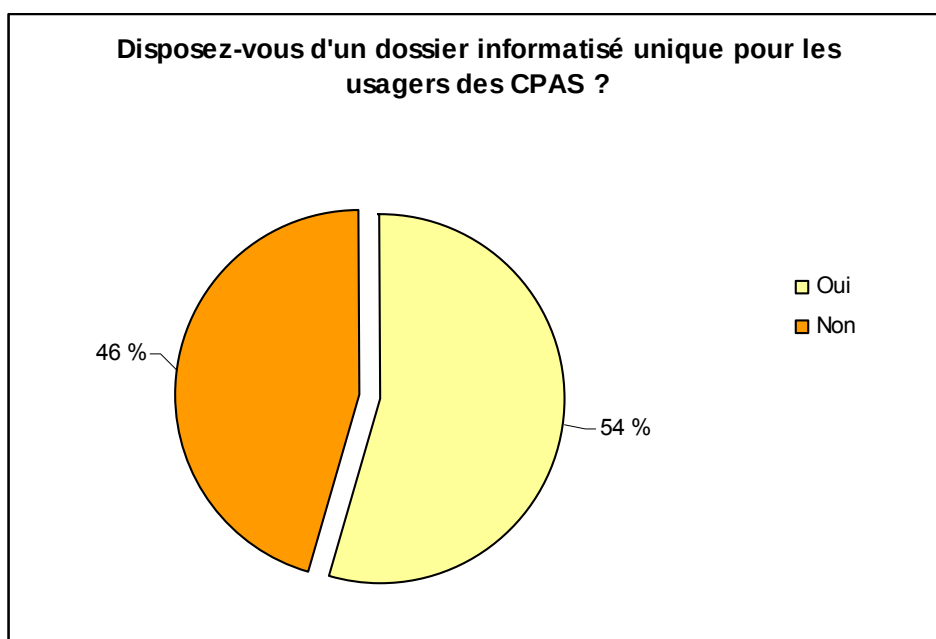


Sans prise en compte des éventuels risques juridiques liés à l'usage d'Internet et de l'informatique...



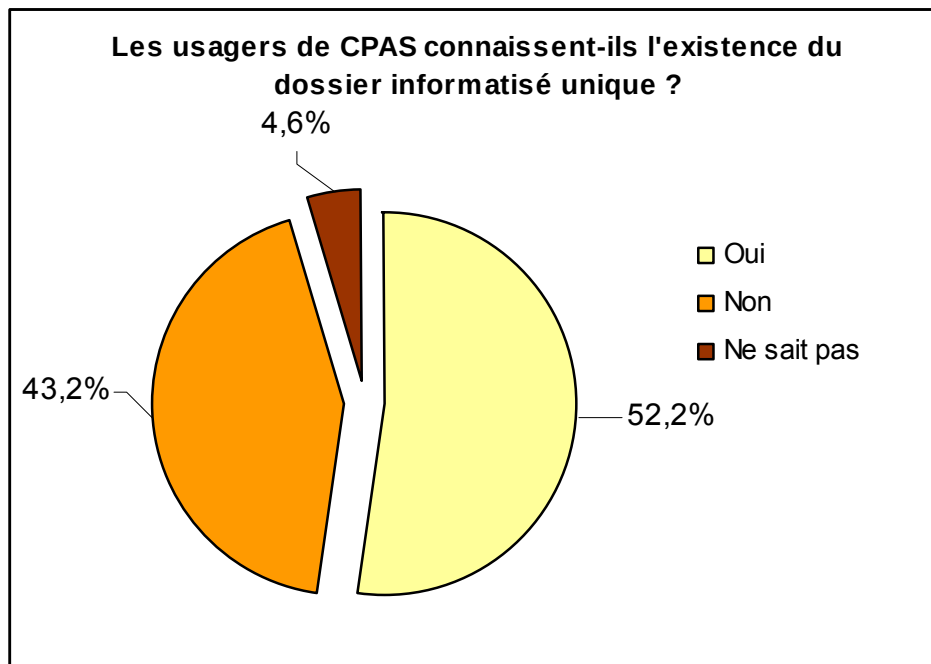


Des dossiers informatisés uniques...

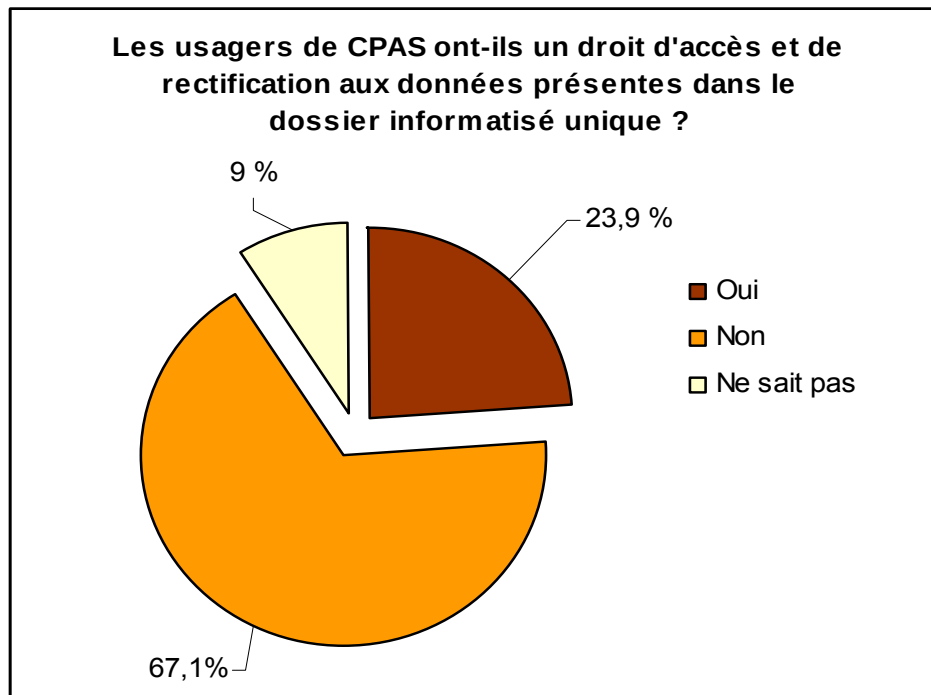


Mais une législation mal ou pas connue : la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel

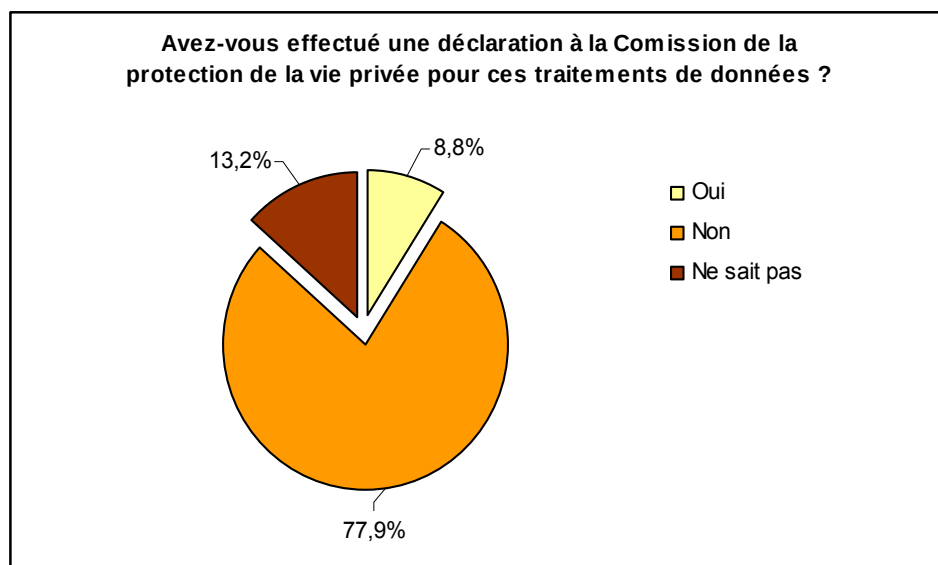
Peu d'information des usagers...



Pas de droit d'accès et de rectification des données pour les usagers...



Ni de déclaration à la Commission de la protection de la vie privée...



10. UTILISATION DES TIC PAR LES USAGERS DES CPAS

CONCEPTS UTILISES

Projet technologique

Nous entendons par **projet technologique** dédié à des **usagers du CPAS**¹³ la réalisation d'actions structurées visant à donner la possibilité d'utiliser Internet à des bénéficiaires du CPAS.

Espaces publics Numériques (EPN)

Un EPN¹⁴ est un lieu, à vocation non lucrative, ouvert au public disposant d'un projet d'accompagnement individuel et/ou collectif favorisant l'accès, l'initiation et l'appropriation des Technologies de l'Information et de la Communication, en passant du Web, au courrier électronique, et de la bureautique au multimédia.

Les projets technologiques ouverts aux usagers des CPAS répondent à cette définition et peuvent donc être considérés comme des EPN.

TIC

L'expression « TIC » recouvre toute technologie en réseau : e-mail, Web, forum de discussion, etc

¹³ Alors qu'initialement, l'action sociale avait pour unique bénéficiaire des personnes relevant d'une grande précarité et s'appuyait essentiellement sur des pratiques d'assistance, aujourd'hui, elle se manifeste au travers d'une grande diversité de services. Derrière cette pluralité des services spécialisés (soins de santé, livraison de repas à domicile, aides familiales ou seniors, aides en matière de surendettement, réinsertion professionnelles, etc.), se retrouvent autant de problématiques de vie que tout un chacun est susceptible, un jour, de connaître. Les usagers d'un CPAS constituent une population aux contours identitaires flous, allant de la personne âgée à l'enfant en bas âge, en passant par des couples rencontrant des difficultés financières momentanées mais aussi, bien évidemment, par des personnes en situation d'extrême précarité sociale.

¹⁴ Voir également la définition proposée par de P. ALLARD, P LELONG, Espaces publics numériques, moteur d'un Internet participatif, Facteurs de succès d'une politique publique d'appropriation des TIC en Wallonie, p 65, Novembre 2002, http://smsi.francophonie.org/IMG/pdf/espaces_publics_numeriques.pdf

LES CPAS PARTICIPENT- ILS A DES PROJETS TECHNOLOGIQUES DEDICACES A LEURS USAGERS ?

La réponse en quelques mots...

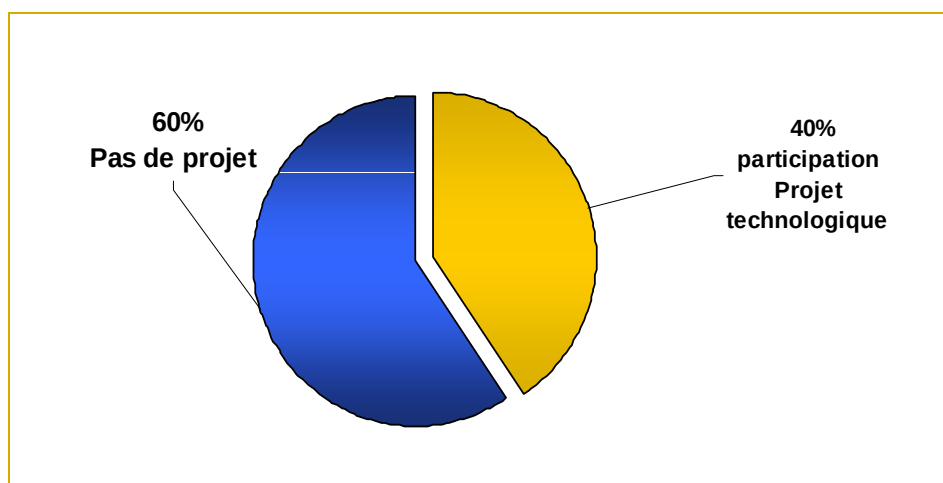
Les CPAS se mobilisent progressivement pour mettre en place, seuls ou conjointement avec d'autres organisations, des projets technologiques destinés à leurs usagers :

- ▶ 40% des CPAS ayant répondu à cette enquête participent à un ou plusieurs projet(s) destinés à leurs usagers (bénéficiaires du RIS, personnes âgées, ...).

LES REPONSES SOUS LA LOUPE

Répartition des CPAS selon l'existence de projets technologiques

Répartition des CPAS selon qu'ils participent ou non à un projet	Fréquence	%
CPAS participant à un ou plusieurs projet(s)	51	40,48 %
CPAS NE PARTICIPANT PAS à un ou plusieurs projet(s)	75	59,52 %
TOTAL	126	100 %



Au nom de la croissance économique et de l'e-gouvernance, la généralisation des TIC et leur usage par tous semblent devenir un objectif politique à part entière.

Retenons que ...

Si les CPAS n'ont pas une politique forte de déploiement de l'accès public à Internet, ils ne se désintéressent toutefois pas du rôle des Technologies de l'Information et de la Communication au regard de leurs usagers.

Qui sont les CPAS participant à un ou plusieurs projet(s) technologique(s) ?

La réponse en quelques mots...

48% des CPAS (soit 51 CPAS sur 126) participent à un ou plusieurs projet(s) technologique(s).

Cette mobilisation progressive des CPAS semble se concrétiser **d'abord par la prise en charge d'un seul projet technologique**. Celui-ci prend souvent la forme d'un Espace Public Numérique (EPN) ou de l'établissement de points d'accès publics à Internet, et ce, notamment dans les quartiers défavorisés.

Les CPAS impliqués dans un ou plusieurs projets technologiques :

- ▶ Sont essentiellement situés en Province de Hainaut et de Liège.
- ▶ Dépendent de communes relativement importantes (supérieures à 25.000 habitants).
- ▶ Ne gèrent pas forcément un nombre de RIS supérieurs à celui pris en charge par d'autres CPAS.

Le nombre de projets pris en charge semble être influencé par la taille de la commune :

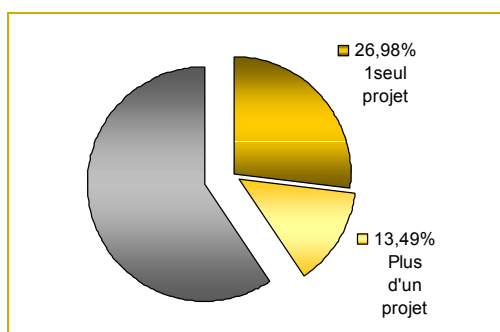
- ▶ Les CPAS menant plusieurs projets technologiques sont proportionnellement plus nombreux dans des communes de taille importante.

Les principaux acteurs sociaux de proximité se mobilisent donc progressivement pour mettre en place, seuls ou conjointement avec d'autres organisations, des projets technologiques destinés à leurs usagers

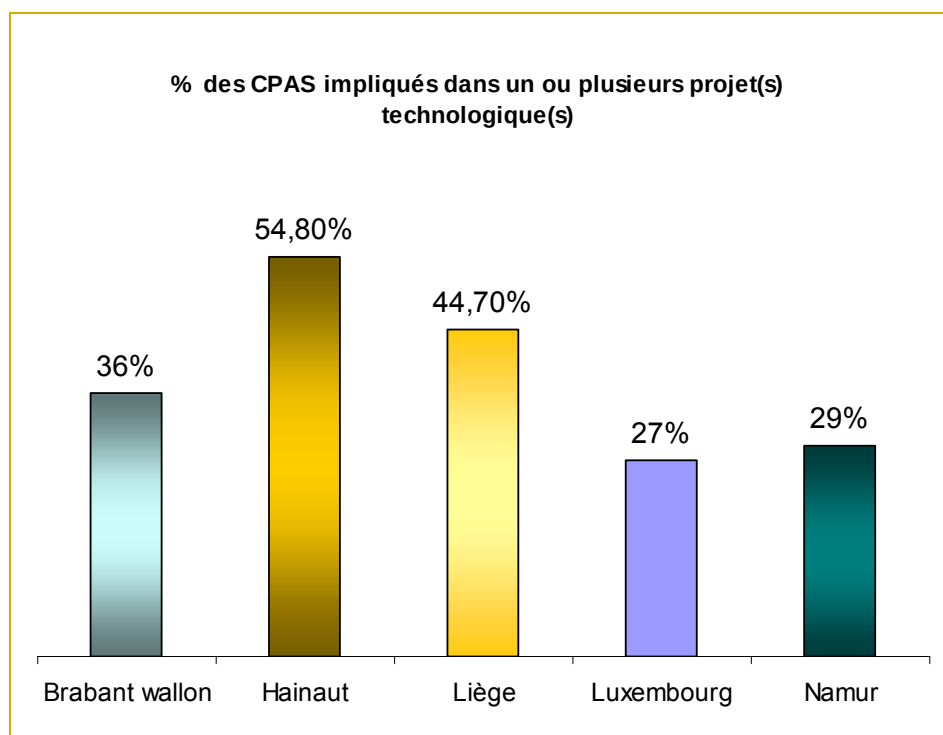
Seul un CPAS sur trois participe à plus d'un projet technologique.

Répartition des CPAS selon le nombre de projets technologiques

Projet(s) technologiques	Fréquence (126 CPAS)	% (126 CPAS)
CPAS participant (seul ou avec d'autres partenaires) à un projet destiné à ses usagers	34	26,98 %
CPAS participant (seul ou avec d'autres) à plusieurs projets différents destinés à ses usagers	17	13,49 %
<i>CPAS ne participant pas à un projet technologique</i>	75	59,52 %
TOTAL	126	100 %

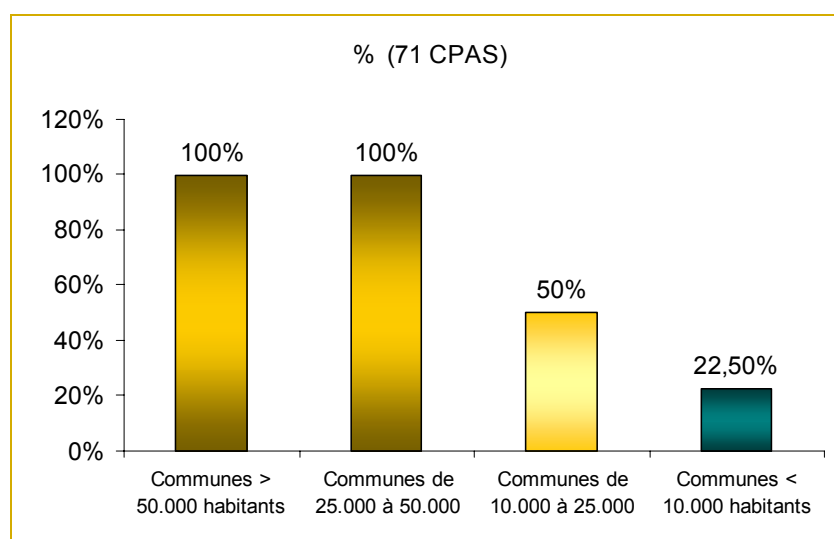


Les CPAS impliqués dans un ou plusieurs projet(s) selon la localisation géographique



% effectué à partir de l'échantillon, au regard de la stratification

Les CPAS impliqués dans un ou plusieurs projet(s) technologique(s) selon le nombre d'habitants



% effectué à partir de l'échantillon, au regard de la stratification

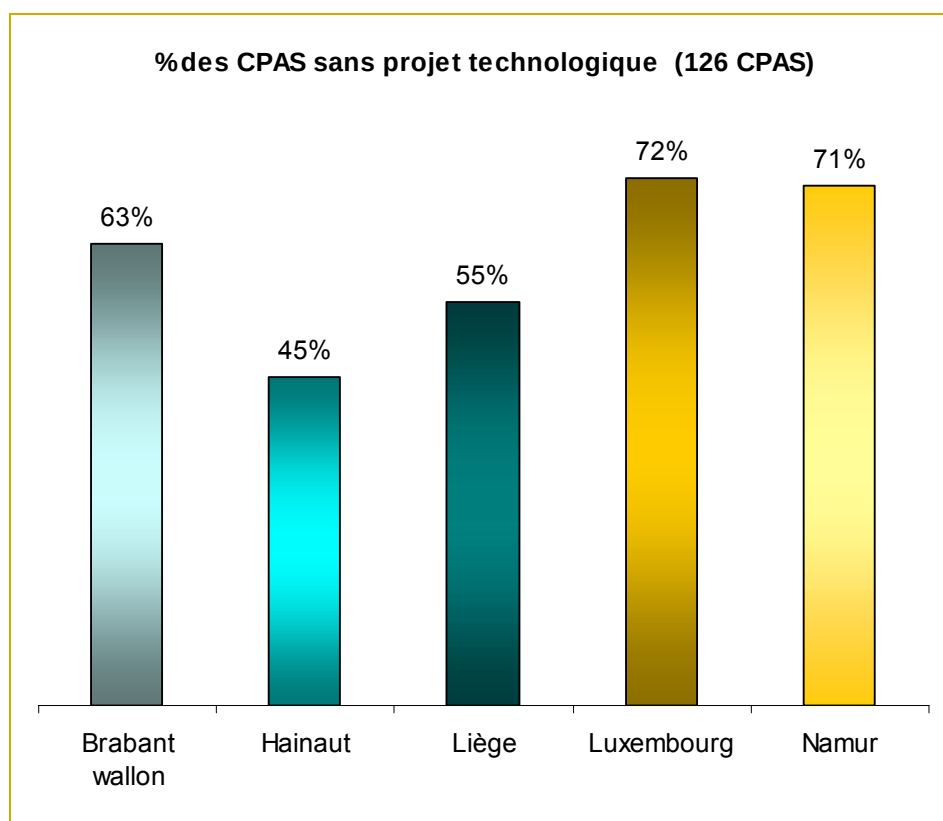
Qui sont les CPAS sans projet technologique ?

La réponse en quelques mots...

Les CPAS ne participant pas à un projet technologique destiné à leurs usagers :

- ▶ Sont essentiellement situés en Province de Luxembourg et de Namur.
- ▶ Dépendent de communes relativement petites (inférieures à 10.000 habitants)
- ▶ Sont proportionnellement plus nombreux dans des communes dont le nombre de RIS est inférieur à 100.

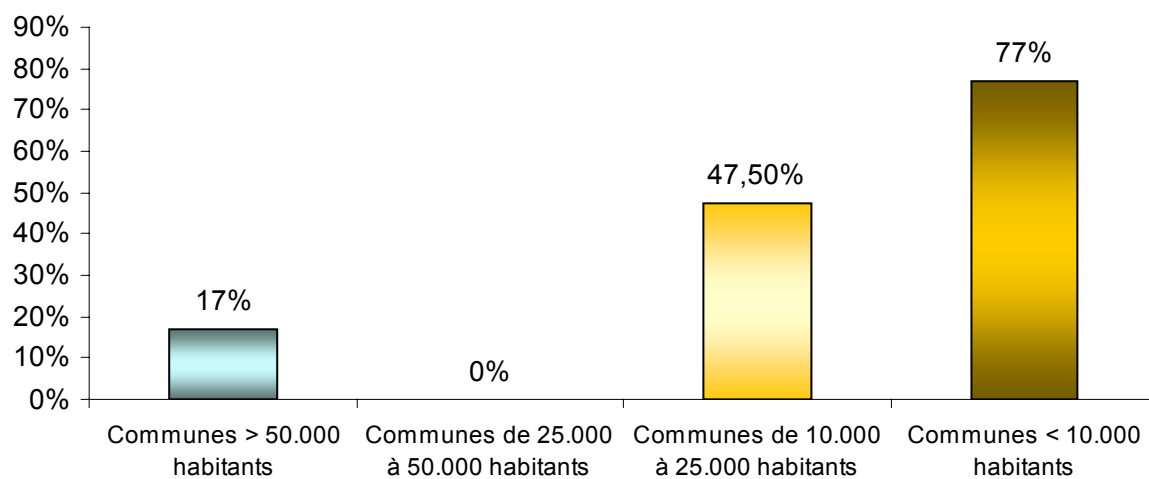
Les CPAS sans projet selon la localisation géographique



% effectué à partir de l'échantillon, au regard de la stratification

Les CPAS sans projet selon le nombre d'habitants

Les CPAS sans projet technologique selon le nombre d'habitants



% effectué à partir de l'échantillon, au regard de la stratification

LES CPAS MOBILISES DANS LE CADRE DE PROJETS TECHNOLOGIQUES ET LEURS PARTENAIRES

La réponse en quelques mots...

Les CPAS qui se mobilisent dans le cadre de projets technologiques destinés à leurs usagers le font principalement en collaboration avec d'autres institutions :

- ▶ 74% des CPAS ayant répondu à cette enquête et qui participent à un ou plusieurs projet(s) destinés à leurs usagers le font en partenariat.

La mise en œuvre d'une politique publique de réduction de la fracture numérique semble reposer sur une **diversité d'acteurs publics et de mouvements associatifs**.

Les principaux partenaires sont:

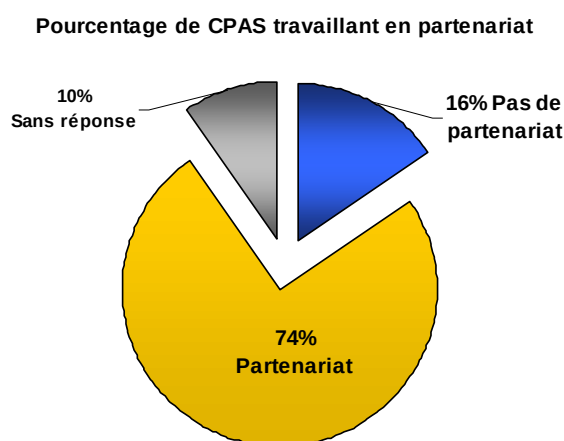
- ▶ Des services d'insertion socio-professionnelle répondant à divers statuts (asbl, mouvements associatifs, services spécifiques du Forem, ...);
- ▶ Des mouvements associatifs visant des populations cibles : les jeunes, les aînés, les personnes fragilisées, ...;
- ▶ Les communes et d'autres institutions publiques (CPAS, Médiathèque, ...).

Le secteur privé (à but lucratif) n'est pas associé dans ce type de partenariat.

L'appel à un partenariat ne semble pas lié au nombre de projets technologiques.

LES REPONSES SOUS LA LOUPE

Les CPAS impliqués dans un ou plusieurs projets et le recours à un partenariat



Retenons que ...

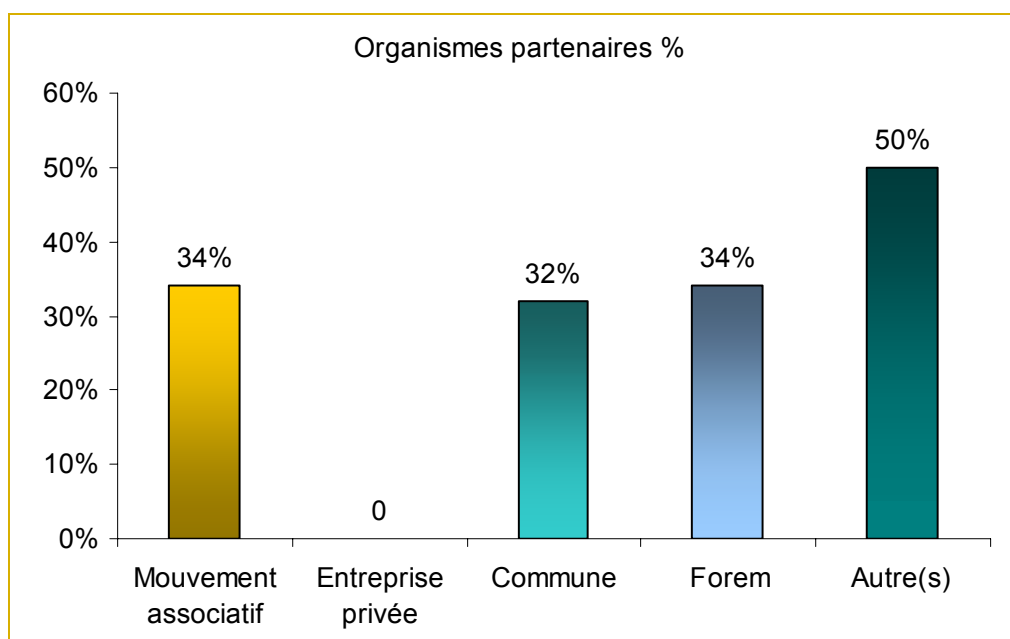
Sur la population totale des CPAS ayant un ou plusieurs projet(s) technologique(s) destiné(s) aux usagers (51 CPAS), près de 75% des CPAS s'appuient sur un partenariat pour mener à bien ce type de projet.

Les chiffres ...

Les CPAS mènent-ils leur(s) projet(s) technologique(s) en partenariat ?	Fréquence (51 CPAS)	%
Pas de partenariat	8 / 51	15,69 %
Partenariat	38 / 51	74,51 %
Sans réponse	5 / 51	9,80 %

Nombre de projets technologiques et travail en partenariat	Fréquence	%
CPAS menant <u>un seul projet</u> technologique et s'appuyant sur un travail en partenariat	25 / 34	73 %
CPAS menant <u>plus d'un projet</u> technologique et s'appuyant sur un travail en partenariat	13 / 17	76 %

Qui sont les partenaires des CPAS en matière de projet(s) technologique(s) ?



% effectué à partir de l'échantillon concerné (plusieurs réponses possibles pour un même CPAS)

Les 50 % « d'autres » partenaires...

Emploi – Promotion sociale – Formation

Agence Locale pour l'Emploi
Maison de l'emploi
Promotion Sociale
Asbl ayant pour objet la formation
Associations définies au travers d'autres projets technologiques
(PMTIC, Web Bus, Easy-e-space, ...)

Associations selon le public ciblé

Associations (asbl, mouvements associatifs, ...) ayant comme public cible la jeunesse
Associations (asbl, mouvements associatifs, ...) ayant comme public cible les aînés
Associations caritatives (asbl, mouvements associatifs, ...) visant une population défavorisée

Autres institutions

Autres institutions publiques (CPAS, Médiathèque, Ministère de l'Intégration Sociale)
Université

Retenons que ...

La mise en œuvre d'une politique publique de réduction de la fracture numérique repose sur une diversité d'acteurs publics et de mouvements associatifs.

La nécessité d'identifier, de répertorier et de coordonner toutes ces initiatives s'impose comme l'une des préoccupations de la politique d'inclusion numérique. A cet égard, la plupart des acteurs interviewés mettent en évidence le manque de coordination des initiatives.

LES SERVICES PROPOSES PAR LES CPAS MENANT UN OU DES PROJET(S) TECHNOLOGIQUE(S)

La réponse en quelques mots...

Les CPAS participant à un (ou plusieurs) projet(s) technologique(s) destiné(s) à leurs usagers proposent les trois catégories d'usages:

- ▶ **Les usages « libre accès »**, d'initiation et de découverte des outils technologiques (encadrement ponctuel);
- ▶ **Les usages « en-ligne »** s'inscrivant dans un programme de formation (qui vont de la recherche d'information sur le Web, au téléchargement de fichiers, en passant par la pratique du courrier électronique, ...);
- ▶ **Les usages « hors-ligne »**: production de documents, stockage d'informations, ...

Les TIC ne semblent pas être perçues comme des outils destinés à remplacer les logiciels bureautiques existants mais comme des compléments à ceux-ci. « Le tout en ligne » n'est donc pas recherché...

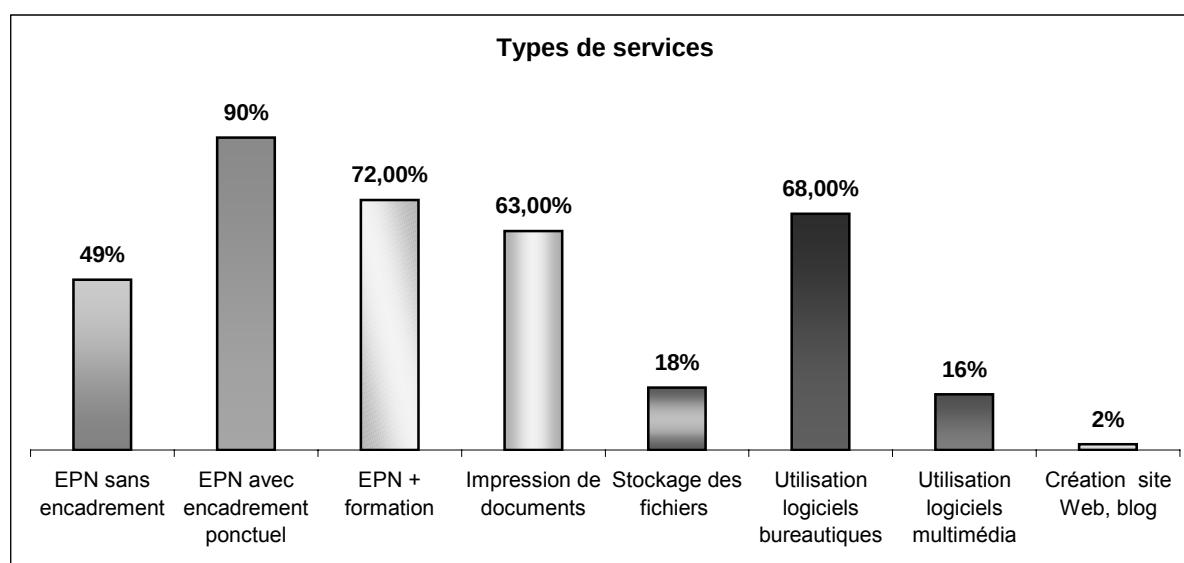
Les usages de création (création d'un site Internet, d'un blog, ...) restent exceptionnels. Les EPN semblent d'abord être :

- ▶ **Des lieux de découverte et d'initiation** (90% des CPAS menant des projets technologiques proposent un accès avec des encadrements ponctuels);

Puis

- ▶ **Des espaces de formation** (72% des CPAS menant des projets technologiques optent pour cette formule).

LA REPONSE SOUS LA LOUPE



% effectué à partir de l'échantillon concerné (51 CPAS) au regard des réponses positives (Tableau)

Les chiffres ...

Services proposés : tableau de fréquence					
Effectif : 51 CPAS	Oui	Non	Ne sais pas	Sans réponse	Réponse Erronée
Mise à disposition d'ordinateurs connectés à Internet (cyberespace sans encadrement)	25	23	0	3	0
Encadrement ponctuel des usagers utilisant les TIC (aide pour utiliser un ordinateur, pour rechercher des offres d'emploi sur Internet, ...)	46	4	0	1	0
Formation donnée aux usagers à l'utilisation du WEB (recherche d'information, ...) et/ou du courrier électronique	37	10	1	3	0
Possibilité d'impression de documents	32	11	5	3	0
Possibilité de stocker des fichiers informatiques	9	29	9	4	0
Possibilité d'utiliser un logiciel de traitement de texte, un tableur, ... (Usage des logiciels bureautiques)	34	11	1	4	1
Possibilité d'utiliser des logiciels multimédia	8	34	4	4	1
Possibilité de création d'un site Internet, d'un blog	1	42	3	4	1

Remarques

D'une manière générale, les Espaces Publics Numériques se déclinent sous la forme de lieux de documentation, d'information, de communication mais également d'initiation et de formation.

Le libre accès non encadré se rapproche très fort de la fréquentation d'un cyberespace. Il a pour finalité première de mettre à disposition des usagers des CPAS une infrastructure technologique. L'accompagnement proposé est habituellement collectif. A côté du libre accès se limitant à la mise à disposition d'un espace public comprenant une infrastructure technologique en réseau, la sensibilisation, qualifiée par certains d'« encadrement ponctuel » ou « d'initiation » se différencie de la formation dans la mesure où c'est l'utilisateur qui décide de son utilisation des TIC selon ses besoins. La personne qui prend en charge ce type d'accompagnement est un « facilitateur » destiné à conduire l'utilisateur vers la solution qu'il recherche. L'aide apportée se fait donc uniquement à sa demande. Elle n'a pas de finalité prédéfinie et aucune évaluation formelle ne l'accompagne. Un règlement prévoit parfois une durée maximale d'utilisation de l'équipement, et ce dans le but de permettre à chaque usager de bénéficier de l'infrastructure de l'Espace Public Numérique. Il peut, selon les cas, comprendre des clauses restrictives en termes d'applications et/ou de comportements.

A l'inverse, la formation suppose un contenu, une durée, et des principes de progression au travers une mise en pratique des fonctionnalités enseignées. Toute formation s'accompagne donc d'objectifs formels et de séquences d'apprentissage préalablement définies. Ces cours sont soit animés par les travailleurs sociaux en charge de l'EPN, soit par des intervenants externes à l'institution.

Beaucoup d'Espaces Publics Numériques proposent l'utilisation de ressources hors-ligne. Des formations bureautiques (apprentissage du traitement de texte, du tableur,...) et relatives à un savoir précis (ex : enseignement du code de la route via CDROM) complètent les usages d'Internet. De la même façon que les PCs connectés servent à consulter le Web, envoyer ou recevoir un courrier électronique, les PCs non connectés à Internet sont utilisés pour rédiger un CV, effectuer un devoir, etc.

Certains projets, minoritaires, proposent des actions d'insertion sociale pour et par l'usage des technologies ; ces dernières pouvant alors être présentées comme porteuses de perspectives nouvelles pour l'intégration des personnes défavorisées (Ecrivain public numérique ; E-Agora démocratie participative; Emancipation sociale).

LES USAGERS CONCERNES PAR LES PROJETS TECHNOLOGIQUES

La réponse en quelques mots...

L'accès généralisé des TIC apparaît comme une **nécessité autant sociale qu'économique**.
Les EPN s'adressent d'abord :

- ▶ Aux bénéficiaires du RIS (33%);
- ▶ Aux demandeurs d'emplois, jeunes et tous âges confondus, pas nécessairement des bénéficiaires du RIS (27,78% + 11,11%, soit 39%).

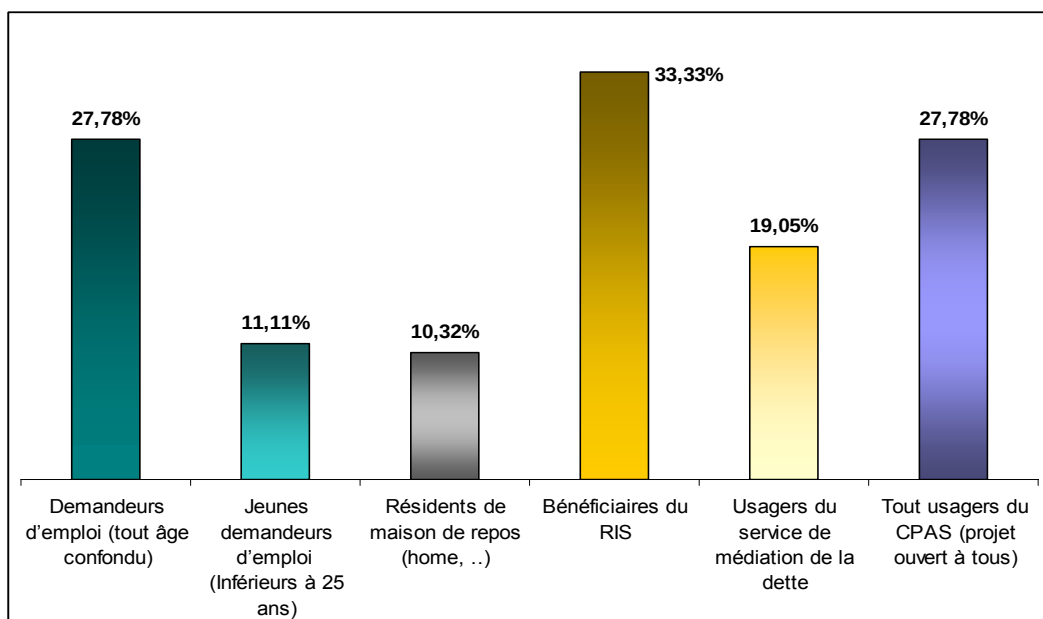
Il est à noter que :

- ▶ Les personnes âgées sont encore peu impliquées dans ces projets ;
- ▶ Près de 30% des EPN sont ouverts à tout usager du CPAS, voire même à tout citoyen ;
- ▶ Les enfants, au travers leur établissement scolaire ou via une école des devoirs, sont également visés par ces projets technologiques ;
- ▶ La formation aux principaux services Internet s'adresse quant à elle principalement aux demandeurs d'emplois.

Ces constatations rencontrent le point de vue de divers chercheurs :

- ▶ Si on accepte l'idée que l'exclusion numérique est perçue comme un danger économique et social important puisqu'elle risque de repousser des rapports de production des catégories de plus en plus importantes de population, allant bien au-delà des catégories décrites traditionnellement comme « vulnérables », les EPN apparaissent comme un moyen permettant de combattre cette exclusion numérique.
- ▶ Dans ce contexte technologique, l'action sociale vise à lutter contre des situations d'exclusion caractérisées par des problèmes multiples : problèmes d'emploi, de sur-endettement, d'éducation, ...

LA REPONSE SOUS LA LOUPE



% effectué à partir de l'échantillon concerné (51 CPAS) au regard des réponses positives (Tableau)

Les chiffres ...

Les publics visés Effectif : les CPAS impliqués dans un projet	Oui	Non	Ne sais pas	Sans réponse
Demandeurs d'emploi (tout âge confondu)	27,78 %	7,14 %	0 %	5,56 %
Jeunes demandeurs d'emploi uniquement (< à 25 ans)	11,11 %	19,84 %	0 %	9,52 %
Résidents de maison de repos (home, ..)	10,32 %	20,63 %	0 %	9,52 %
Bénéficiaires du RIS	33,33 %	2,38 %	0 %	3,97 %
Usagers du service de médiation de la dette	19,05 %	8,73 %	3,97 %	8,73 %
Tout usagers du CPAS (projet ouvert à tous)	27,78 %	7,14 %	0 %	5,56 %
Autres usagers - Stagiaires en insertion sociale et socioprofessionnelle - Toute personne intéressée par l'emploi et/ou par la formation - Articles 60 - Personnes âgées - Enfants /Ecoles - Maisons de quartier (usagers) - Tout citoyen				

Remarques

La multiplication des points d'accès publics à Internet s'accompagne fréquemment de formations devant permettre aux publics visés (généralement des demandeurs d'emploi et des personnes fragilisées) de s'intéresser et de s'initier aux usages d'Internet et aux logiciels bureautiques. L'apprentissage des technologies est de plus en plus associé à un savoir indispensable à l'obtention d'un emploi. Reste à savoir, dans un futur proche, comment expliquer pourquoi certains se seront appropriés les TIC sans pour autant trouver leur place dans le monde du travail...

Parallèlement, pour atteindre tous les citoyens, certaines initiatives s'adressent à des personnes qui ne sont ni en manque d'emploi ni inscrites au sein d'un système éducatif au sens large du terme.

Les EPN différencient-ils leurs services au regard de certains publics cibles ?

Si nous comparons les réponses obtenues à la question sur les publics visés par les CPAS au regard de la question sur les services proposés nous constatons les tendances suivantes :

- ▶ Les usagers ayant recours au service de médiation de la dette sont autant concernés par des usages hors ligne (impression de documents, formation aux logiciels bureautiques) qu'en ligne (recherche sur le Web, qu'elle soit ou non accompagnée d'un encadrement pédagogique). ;
- ▶ L'ouverture à l'ensemble des citoyens est généralement liée à des EPN qui proposent un libre accès aux infrastructures technologiques ;
- ▶ La formation aux principaux services Internet s'adresse quant à elle principalement aux demandeurs d'emplois.

Si l'informatique se prête aisément à des actes professionnels facilement « quantifiables » et « objectivables » (tel par exemple l'acte de formation), certains projets, minoritaires, tiennent compte de la capacité des usagers de développer des pratiques qui leur apparaîtront socialement significatives. Ces projets ne visent pas à faire acquérir un savoir et un savoir-faire modélisés mais explorent, à partir de l'écoute et de la valorisation des besoins des personnes, des solutions ajustées au cas par cas, où les TIC sont perçues comme des outils et les usagers comme des acteurs à part entière.

Les EPN ouverts à tous et proposant un encadrement ponctuel s'inscrivent dans le sens d'un service public de proximité :

- Permettant, à ceux qui ne peuvent acquérir un matériel informatique, de découvrir et de s'initier aux technologies;
- Donnant la possibilité à tous d'accéder à des « téléprocédures administratives » initiées par les autorités politiques ;
- Favorisant, grâce aux échanges informels, des usages autonomes des technologies par le plus grand nombre de citoyens.

La participation citoyenne semble donc être perçue comme un élément à prendre en compte dans le développement technologique de notre société. Toutefois, si la formation à l'informatique permet de faire acquérir une maîtrise des principaux outils utilisés dans des domaines aussi variés que contrastés tels que les domaines de l'emploi, de la scolarité, de la vie administrative et citoyenne (au travers de la généralisation des services en ligne), il importe d'évaluer la pertinence d'accorder la priorité au déploiement des TIC au regard d'autres problèmes tout aussi vitaux.

LES CPAS EVALUENT LEUR(S) PROJET(S) TECHNOLOGIQUE(S)

La réponse en quelques mots...

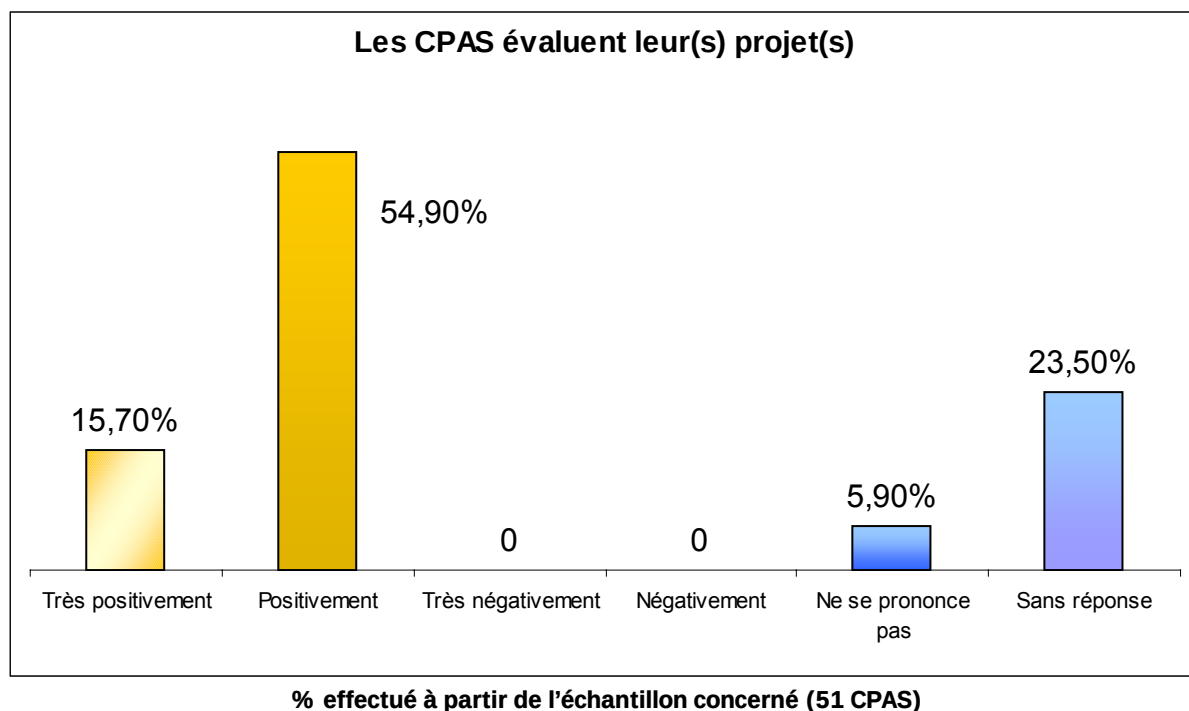
Les initiatives et/ou projets technologiques mis en place pour les usagers des CPAS sont perçus, globalement :

- ▶ Positivement (55%);
- ▶ Très positivement (18%).

Il est à noter que :

- ▶ Le taux de CPAS n'ayant pas donné de réponse à cette question est très élevé (23,5%) alors que les personnes interrogées avaient la possibilité de ne pas se prononcer. Nous formulons l'hypothèse que cette absence de positionnement (qui s'élève à près de 30% si nous comptons les personnes qui ne se prononcent pas) pourrait s'expliquer par le fait que chaque CPAS porte son projet, du mieux qu'il le peut, sans pouvoir clairement s'appuyer sur un référentiel lui permettant d'analyser les retombées précises des démarches entreprises par lui-même.
- ▶ La perception positive (ou très positive) de ces types de projet, n'est liée ni aux types d'usages proposés ni aux publics visés (Q32.3 et Q32.2).
- ▶ Tous les CPAS participant à **plusieurs** projets technologiques possèdent une **perception positive** ou très positive de ce type d'expérience.

LA REPONSE SOUS LA LOUPE



Les chiffres ...

Evaluation des CPAS Effectif : uniquement les CPAS ayant un ou plusieurs projet(s)	Fréquence	%
Très positivement	8	15,7 %
Positivement	28	54,9 %
Très négativement	0	0 %
Négativement	0	0 %
Ne se prononce pas	3	5,9 %
Sans réponse	12	23,5 %
TOTAL	51	100 %

Remarques

Si la mutualisation des expériences et des analyses s'avère plus que jamais nécessaire, celle-ci devrait également s'accompagner d'une définition claire et précise des finalités poursuivies par ces différentes initiatives mises en place et ce, en vue de pouvoir poser une évaluation de celles-ci. Sur le terrain, cette absence de clarté des missions réalisées dans le cadre de ces différentes initiatives engendre très probablement un manque de visibilité quant aux objectifs à atteindre et aux résultats attendus.

Chaque CPAS semble porter son projet, du mieux qu'il le peut, sans pouvoir clairement s'appuyer sur un référentiel lui permettant d'analyser les retombées précises des démarches entreprises. Les effets positifs émergent au fur et à mesure que le projet se réalise, les écueils sont corrigés à posteriori.

Notons que tous les CPAS participant à plusieurs projets technologiques perçoivent tous très positivement ou positivement ces dits projets.

LES DIFFICULTES RENCONTREES PAR LES CPAS MENANT UN OU PLUSIEURS PROJET(S) TECHNOLOGIQUE(S)

La réponse en quelques mots...

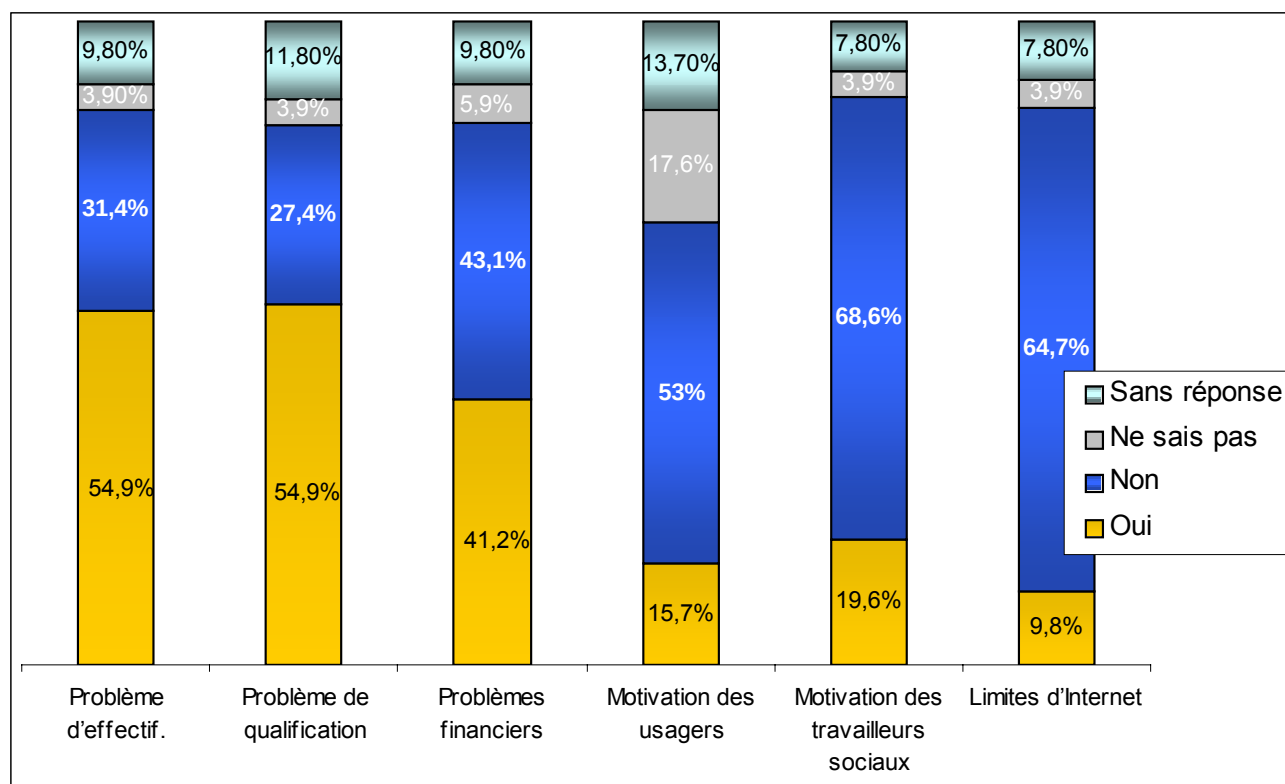
Les difficultés citées par les CPAS menant un ou plusieurs projets technologiques se rapportent d'abord à des problèmes de ressources humaines :

- ▶ Problème d'effectif (54,9%);
- ▶ Problème de qualification (54,9%)

Les difficultés financières arrivent en troisième position (41,2%).

Le manque de motivation des travailleurs sociaux et/ou des usagers est également évoqué, mais dans une moindre mesure.

LA REPONSE SOUS LA LOUPE



% effectué à partir de l'échantillon concerné (51 CPAS)

Les chiffres ...

Difficultés rencontrées par les CPAS (51 CPAS)	Oui	NON	Ne sais pas	Ne sais pas
Votre CPAS ne possède pas suffisamment de personnel pour mener efficacement de tels projets (problème d'effectif)	54,9 %	31,4 %	3,9 %	9,8 %
Votre CPAS ne possède pas le personnel qualifié pour mener efficacement de tels projets (problème de qualification)	54,9 %	27,4 %	3,9 %	11,8 %
Votre CPAS ne possède pas assez de moyens financiers pour mener efficacement de tels projets (problèmes financiers)	41,2 %	43,1 %	5,9 %	9,8 %
Les usagers de votre CPAS ne sont pas demandeurs de tels projets technologiques (motivation des usagers)	15,7 %	53 %	17,6 %	13,7 %
Les travailleurs sociaux de votre CPAS sont réticents à participer à ce type de projet (motivation des travailleurs sociaux)	19,6 %	68,6 %	3,9 %	7,8 %
Internet n'offre pas de contenu et/ou de services réellement adaptés aux usagers de votre CPAS (limites d'Internet)	9,8 %	64,7 %	3,9 %	7,8 %
Autres freins - Manque d'équipement technique et espace pour former dans de bonnes conditions, manque de locaux - Nécessité de renforcer les compétences de tous les acteurs impliqués - Nécessité de trouver des collaborations avec d'autres institutions				

Remarques

S'il apparaît clairement que la lutte contre l'exclusion numérique fait partie des impulsions politiques tant fédérales que communautaires et régionales, environ 50% des CPAS mettent en évidence le fait qu'ils sont confrontés à un manque de moyens, d'abord humains, puis financier.

Mettre les technologies de l'information et de la communication au service des usagers des CPAS passe par la nécessité, pour les travailleurs sociaux, de recourir à des initiatives communautaires et donc de repenser leurs pratiques et méthodes de travail. Toutefois, la volonté d'élargir le travail social individuel à la recherche de solutions collectives ne suffit pas à elle seule. Encore faut-il que les travailleurs sociaux possèdent une représentation claire des principaux problèmes et opportunités de ces technologies et puissent compter sur les moyens nécessaires à la réalisation conjointe d'un travail communautaire et d'une aide individuelle.

POURQUOI 60% DES CPAS NE PARTICIPENT-ILS PAS A DES PROJETS TECHNOLOGIQUES ?

Constatons au regard des réponses recueillies (24 CPAS sur 71) que seuls deux CPAS sur 24 estiment que ces types de projets:

- ▶ Ne sont pas souhaités par les usagers de leur CPAS ;
- ▶ Ne s'inscrivent pas dans leur conception des missions du CPAS.

Remarquons toutefois que 9 CPAS n'ayant pas de projets technologiques considèrent que ce type de service est secondaire au regard de la nécessité de mettre en place et/ou de consolider d'autres projets ou services.

Sous cet angle, ce ne sont pas les TIC qui sont au centre des préoccupations du CPAS, mais bien la difficulté d'assurer aux personnes l'aide qui leur est indispensable tout en maintenant un équilibre financier.

Notons enfin que 16 CPAS sur 24 évaluent que la participation à ce type de projets pose un problème d'effectif.

Les raisons pour lesquelles un CPAS ne participe pas à un projet technologique	Coché	Non coché
Ces types de projets sont à l'étude et vont être mis en place dans l'année 2006 .	5	19
Le CPAS ne possède pas suffisamment de personnel pour mettre en place de tels projets (problème d'effectif).	16	8
Le CPAS ne possède pas le personnel qualifié pour mettre en place de tels projets (problème de qualification).	8	16
Le CPAS ne possède pas les moyens financiers pour mettre en place de tels projets.	11	13
Ces types de projets ne s'inscrivent pas dans votre conception des missions du CPAS.	2	22
Ces types de projets sont secondaires au regard de la nécessité de mettre en place et/ou de consolider d'autres projets ou services .	9	15
Ces types de projets ne sont pas souhaités par les usagers de votre CPAS.	2	22

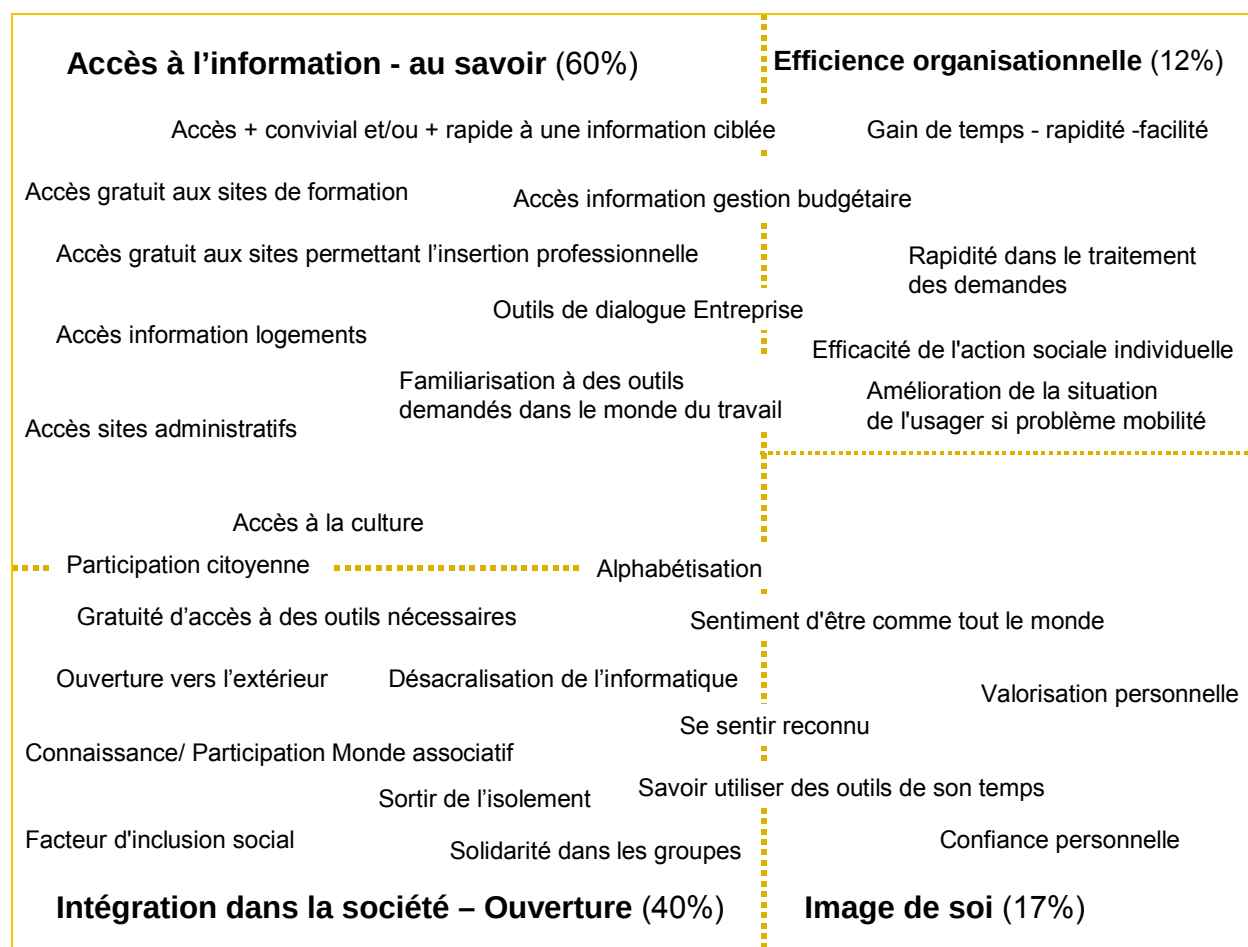
LES AVANTAGES QU'UN USAGER D'UN CPAS PEUT RETIRER D'UN PROJET TECHNOLOGIQUE

« Selon vous, quels sont les trois principaux avantages qu'un usager d'un CPAS peut retirer de projets technologiques permettant d'utiliser Internet ? » : la question a été posée dans notre enquête à l'ensemble des CPAS. Il s'agissait d'une question ouverte permettant aux personnes interrogées d'exprimer leur avis personnel sans devoir se fier à un cadre de référence imposé.

L'analyse de contenu de cette question a permis de dégager différents axes correspondant aux avantages des projets technologiques pour les usagers perçus par les CPAS.

- ▶ **Un axe visant l'accès à l'information et au savoir ;**
- ▶ **Un axe relatif à l'intégration sociale ;**
- ▶ **Un axe portant sur l'image de soi ;**
- ▶ **Un axe reprenant des avantages touchant l'efficacité organisationnelle.**

Les pourcentages ont été calculés par rapport au nombre de CPAS ayant répondu à cette question. Cette méthode donne une indication sur le nombre de personnes qui optent pour un type d'avantages particulier. Ces pourcentages sont indicatifs puisque certaines réponses peuvent se rapporter à deux axes différents.



Constatons

Les principaux avantages mentionnés par les personnes interrogées rencontrent en bien des points les recherches effectuées en matière de fracture numérique et d'inclusion sociale.

Les Espaces Publics Numériques sont généralement perçus comme pouvant diminuer les effets discriminatoires liés à l'absence d'accès et/ou de pratiques d'Internet. A cet égard, les personnes interrogées rencontrent cette même analyse de Patricia VENDRAMIN et de Gérard VALENDUC¹⁵ sur le sujet. Nous retrouvons donc, des avantages liés à l'intégration professionnelle, à la possibilité d'exercer une certaine participation citoyenne, à l'accès à divers services, mais aussi des avantages en matière d'intégration sociale.

Outre cet apport visant à combattre les effets discriminatoires, certaines personnes interrogées, moins nombreuses, associent aux Espaces Publics Numériques des retombées positives en terme de reconstruction identitaire. Ce dernier point de vue rencontre celui de certains spécialistes qui, se basant sur ce concept de groupe comme espace d'appartenance générateur de mécanismes identitaires, ont étudié Internet comme lieu de construction identitaire. C'est ainsi que, tant M.CIVIN que P. LARDELLIER¹⁶, mettent en évidence la possibilité qu'offre Internet de se construire une identité au travers les interactions qu'il permet avec d'autres internautes.

Internet offrirait ainsi à des personnes fragilisées, en difficulté avec leur image d'elle-même, un lieu particulier d'échange où elles pourraient progressivement se (re)construire, à l'abri du regard des groupes auxquels elles appartiennent, au-delà de leur statut et du rôle qui leur est attribué. Internet en tant qu'aire de (re)création identitaire serait alors un facteur de maturation psychique permettant progressivement un réinvestissement du réel.

En résumé, nous pouvons donc dire que les projets technologiques destinés aux usagers des CPAS sont perçus comme porteurs d'impacts politiques, économiques et sociaux.

¹⁵ VALENDUC G., VENDRAMIN P., *Fractures numériques, inégalités sociales et processus d'appropriation des innovations* : <http://irene.asso.free.fr/digitaldivides/papers/vendramin.pdf>

¹⁶ LARDELLIER P., *Le cœur du NET. Célibat et amours sur le Web*, 2004, Editions Belin

LES RISQUES QU'UN USAGER D'UN CPAS PEUT RETIRER D'UN PROJET TECHNOLOGIQUE

« Selon vous, quels sont les trois principaux avantages qu'un usager d'un CPAS peut retirer de projets technologiques permettant d'utiliser Internet ? » : la question des risques de ce type d'initiative pour les usagers a été posée dans notre enquête à l'ensemble des CPAS. Il s'agissait d'une question ouverte permettant aux personnes interrogées d'exprimer leur avis personnel sans devoir se fier à un cadre de référence imposé.

L'analyse de contenu de cette question a permis de dégager différents axes :

- ▶ **Un axe visant des problèmes financiers potentiels pour les usagers ;**
- ▶ **Un axe relatif aux conséquences qui pourraient naître d'un abandon brutal des projets par manque de subsides ou partenaires ;**
- ▶ **Un axe portant sur l'isolement social et sur l'image de soi ;**
- ▶ **Un axe relatif aux risques encourus par les CPAS**

A ces risques, plusieurs personnes interrogées ajoutent l'accroissement de la complexité de l'informatique, source de maintien et/ou d'amplification de la fracture numérique et les limites d'Internet.

Suivi des projets (9%)	Problèmes financiers potentiels (16%)
Risque que le CPAS ne puisse répondre à la demande d'encadrement	Risque de susciter de nouveaux besoins
Comment faire face à des projets à court terme ?	Sur-endettement si achat personnel
Les EPN : des projets d'avenir ?	Risque de pousser à la consommation
Risque d'accès au réseau du CPAS	Stigmatisation renforcée « De toute façon, c'est pas pour moi »
Sécurité des données et confidentialité de celles-ci	Perte de confiance personnelle face à la difficulté informatique
Problème de matériel si mauvaise utilisation	Retrait si pas de résultats rapide
Dérive vis-à-vis des moyens mis à disposition	Assuétude
Utilisation dans buts futiles	Se sentir confronté à ses propres limites (financières - intellectuelles)
Perte de distance professionnelle	Risque d'assistanat
Mail : Risque que le CPAS ne puisse respecter les délais de réponse imposés	
Risques CPAS - perte de contrôle (18%)	Image de soi - Isolement (8%)

Constatons

Une part des risques exprimés par les CPAS se rapporte à la pérennité de telles initiatives. En effet, la création et le maintien de projets technologiques sont très souvent étroitement liés à l'obtention d'aides financières.

Pour faire face à cette nécessité pécuniaire, certains CPAS n'hésitent pas à mettre en évidence l'émergence d'un nouveau métier à part entière, celui de « subsidiologue », métier pouvant plus facilement naître dans des institutions de grandes tailles... Pour d'autres CPAS, la mise en œuvre d'une politique publique de réduction de la fracture numérique doit reposer sur la collaboration des CPAS avec une diversité d'acteurs publics et de mouvements associatifs. Ne plus pouvoir s'appuyer sur de tels partenariats risquerait de devoir mettre fin à ce type d'expérience, et ce même si celles-ci sont porteuses d'avantages pour les usagers des CPAS. Il se pose dès lors la question de savoir quelles seront les retombées pour les usagers de ces Espaces Publics Numériques si ces derniers devaient fermer leurs portes ...

Outre ces problèmes de pérennité des services offerts aux usagers, sont pointés du doigt les problèmes financiers que pourraient encourir certains usagers des CPAS s'ils devaient acquérir, à titre personnel, ces équipements technologiques. Si les TIC sont des outils permettant d'acquérir un certain savoir, elles sont aussi des biens de consommation pouvant engendrer de nouveaux besoins et donc de nouvelles dépenses financières...

A côté de ces types de risques, certaines personnes interrogées évoquent des problèmes de repli sur soi et d'addiction. Ce point de vue rencontre celui de certains chercheurs qui parlent de « cyberdépendants » pour décrire la conduite « addictive » de certains surfeurs face à Internet. L'usage du Net se manifesterait sous la forme d'un comportement permettant de soulager une tension interne et d'éprouver une satisfaction, tout en étant générateur de troubles compulsifs s'accompagnant d'un sentiment de manque lié à un non usage d'Internet. Au-delà d'un allongement du temps de connexion, ces accros de la communication sur le Web ne pourraient progressivement plus se passer de leur identité virtuelle ainsi construite, le retour à la réalité devenant progressivement insupportable et de cette dépendance résulterait progressivement une affectation de la vie sociale, l'ordinateur constituant le cœur même des préoccupations de l'homme...

QUE PENSENT LES PERSONNES INTERROGÉES DE L'UTILISATION DES TIC ?

La réponse en quelques mots...

Les personnes interrogées sont d'accord ou tout à fait d'accord avec les opinions suivantes :

Une égalité d'accès et d'usage des TIC

- ▶ 81% des CPAS pensent que tout citoyen doit pouvoir bénéficier de l'apport des TIC même s'il s'agit d'un bénéficiaire du CPAS.

Des projets à mener en synergie

- ▶ 80% des CPAS pensent que la mise en place de projets technologiques destinés aux usagers des CPAS doit être soutenue par les différentes institutions publiques (communes, ministères, ...) en charge de l'action sociale.

Des espaces de rencontre permettant de lutter contre la fracture numérique

- ▶ 77% des CPAS disent que la création de projets technologiques destinés à des personnes fragilisées est importante pour ne pas accentuer leur précarité.
- ▶ 67% des CPAS disent que les espaces publics numériques sont aussi des espaces de rencontre entre les usagers qui les fréquentent.

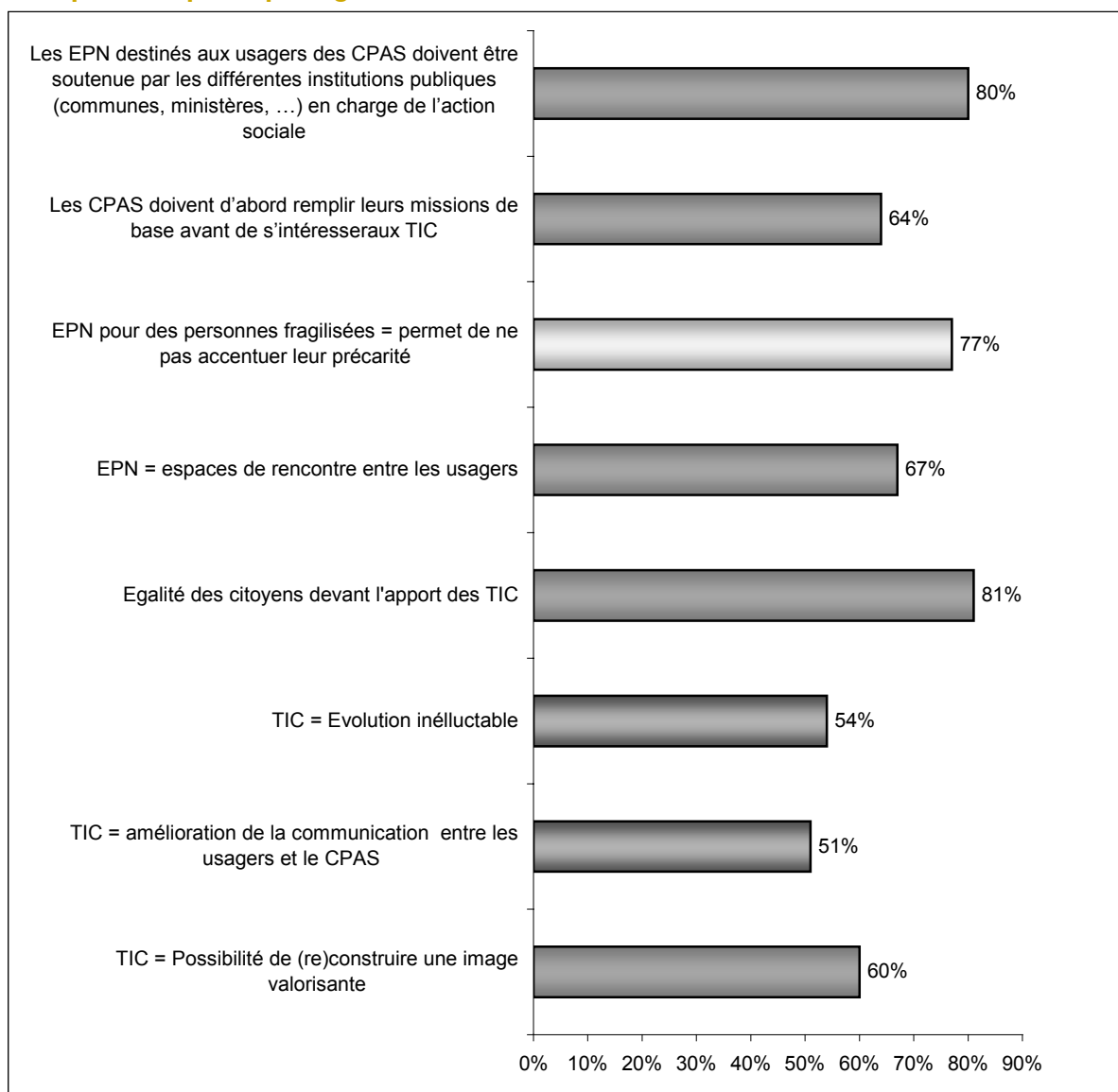
Les EPN : Oui...mais pas à n'importe quel prix...

- ▶ Selon 64% des répondants, les CPAS doivent d'abord remplir leurs missions de base avant de s'intéresser à des projets technologiques destinés à leurs usagers.

LA REPONSE SOUS LA LOUPE

Opinions proposées Effectif : 126 CPAS)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans avis	Non coché
Internet offre à des personnes fragilisées un lieu particulier d'échange ou elles peuvent progressivement se (re)construire une image valorisante	9,5 %	50 %	16,7 %	5,6 %	14,3 %	4 %
Les TIC diminuent la qualité des échanges entre les travailleurs sociaux et les usagers du CPAS	4 %	20 %	39 %	18,2 %	12 %	6,4 %
Les TIC peuvent être un outil intéressant pour améliorer les communications entre les usagers et le CPAS	3,1 %	47,6 %	27 %	7,1 %	9,5 %	5,6 %
Qu'on le veuille ou non, les TIC deviendront, comme le GSM aujourd'hui, un outil de communication intervenant entre le CPAS et ses usagers	11,9 %	42 %	20,6 %	9,5 %	10,3 %	5,6 %
Tout citoyen doit pouvoir bénéficier de l'apport des TIC même s'il s'agit d'un bénéficiaire du CPAS	30 %	51 %	6,5 %	4 %	4 %	3,7 %
Les espaces publics numériques sont aussi des espaces de rencontre entre les usagers qui les fréquentent	15 %	51,6 %	10,3 %	4,7 %	11,9 %	6,3 %
Aujourd'hui, Internet ne propose pas aux personnes fragilisées des contenus adaptés à leurs besoins	4,7 %	35,7 %	24,6 %	5,5 %	25,4 %	4 %
La création de projets technologiques destinés à des personnes fragilisées est importante pour ne pas accentuer leur précarité	14,3 %	62,7 %	7 %	3 %	8 %	4,8 %
Les usagers des CPAS manquent de motivation pour s'impliquer dans des projets Internet mis en place au sein des CPAS	4,8 %	35 %	22 %	8 %	23 %	6,5 %
Il n'appartient pas à un CPAS, dans le cadre de ses missions, de développer des projets Internet à l'attention de ses usagers	5,5 %	21,5 %	30 %	24,5 %	13 %	5,5 %
Les CPAS doivent d'abord remplir leurs missions de base avant de s'intéresser à des projets technologiques destinés à leurs usagers	23,8 %	40,5 %	20 %	8 %	3 %	5 %
Les espaces publics numériques sont coûteux et peu profitables tant pour un CPAS que pour ses usagers	5,6 %	19 %	28,6 %	9 %	31 %	6,6 %
La mise en place de projets technologiques destinés aux usagers des CPAS doit être soutenue par des mouvements associatifs	8 %	42,5 %	11 %	8 %	5 %	25,3 %
La mise en place de projets technologiques destinés aux usagers des CPAS doit être soutenue par les différentes institutions publiques (communes, ministères, ...) en charge de l'action sociale	35 %	45 %	5 %	1 %	9,5	4 %

Les opinions qui se partagent...



% effectué à partir de l'échantillon concerné (126 CPAS). Prise en compte des adhésions aux propositions (Voir tableau, colonnes Tout à fait d'accord et Plutôt d'accord)

CONCLUSION GENERALE

La réalisation de cette enquête nous a permis d'avoir une vue panoramique sur l'informatisation des CPAS. Nous pouvons dégager une série de résultats marquants d'un point de vue socio-organisationnel, juridique et psychosocial que nous allons résumer ici.

D'UN POINT DE VUE SOCIO-ORGANISATIONNEL ...

Du point de vue sociologique et organisationnel, nous avons essentiellement cherché à mieux connaître l'état des équipements, des politiques informatiques, des usages et des représentations de l'informatique dans les CPAS.

Tout d'abord, les CPAS s'avèrent tous généralement assez **bien équipés** en terme de serveurs informatiques, de connexions Internet et d'accès aux ordinateurs pour leur personnel. La part prise par l'outil informatique a également subi une forte augmentation dans le budget des CPAS ces cinq dernières années, preuve d'une préoccupation informatique et d'un investissement grandissant dans le secteur.

En revanche, malgré tous ces investissements mis en œuvre, nous constatons que l'usage de l'informatique y reste **contraint, peu maîtrisé et peu contrôlé**. En effet, seuls 48% des CPAS ont défini des objectifs ou des politiques informatiques. Les CPAS sont souvent freinés dans la maîtrise de leur informatisation par les contraintes imposées des pouvoirs de tutelles ou des fournisseurs informatiques, tout comme par un manque d'informaticiens et de moyens financiers. La gestion de l'informatique relève plutôt d'une certaine débrouillardise. Un constat parlant : les 126 CPAS comptent uniquement 46 informaticiens, soit moins d'un informaticien par CPAS.

D'une manière générale, les CPAS reconnaissent des vertus **d'efficience** à l'informatique. L'informatique rend, selon eux, le travail plus performant, améliore la communication interne et le partage d'information, raccourci les délais de traitement de dossiers et augmente la capacité d'action des travailleurs. Les risques liés à l'informatique, comme le contrôle du travail, la perte d'expertise ou d'autonomie des travailleurs ou l'augmentation de la charge de travail, sont quant à eux plutôt minimisés.

Au niveau des usages de l'informatique des membres du personnel, ceux-ci sont **différents et progressifs** entre les types de travailleurs. Les travailleurs administratifs sont les plus équipés et les plus utilisateurs de l'ordinateur, suivies par les secrétaires, les travailleurs sociaux et les présidents.

Le **courrier électronique** et **Internet**, perçus comme des outils globalement plus avantageux que désavantageux¹⁷, restent des canaux d'information et de communication encore **peu utilisés** au sein des CPAS. En effet, le courrier électronique est peu adopté comme mode de courrier, les adresses e-mail sont majoritairement individuelles et non liées à un CPAS et les secrétaires de CPAS sont davantage récepteurs qu'émetteurs de messages. Seuls la moitié des CPAS disposent d'un site Web et les travailleurs des CPAS passent peu de temps à consulter la toile. L'utilisation de l'informatique dans les CPAS semble donc essentiellement concentrée sur des applications ou des programmes (comptabilité, gestion du personnel, ...), plutôt que sur des outils comme Internet ou l'e-mail.

Toutes ces données nous montrent donc **une informatisation contrastée** dans les CPAS. D'un côté, ceux-ci ont investi financièrement et matériellement dans leur informatique et lui reconnaissent des vertus d'efficience. D'un autre côté, par le manque de définition de politiques, d'objectifs et leurs contraintes rencontrées, les CPAS ne se sont pas encore totalement appropriés l'outil informatique.

¹⁷ Les avantages reconnus à ces outils informatiques sont perçus en terme d'ouverture sur le monde, de rapidité de contact, d'accès à l'information, ...

D'UN POINT DE VUE JURIDIQUE ...

Du point de vue juridique, notre attention s'est portée sur trois domaines : la protection de la vie privée et les dossiers informatiques uniques, la prise en compte des risques juridiques liés à l'usage de l'informatique et l'intégration des CPAS au sein de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS).

A propos de la législation relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, nos questions étaient assez précises et avaient pour objectif de mesurer le niveau de connaissance de cette législation par les CPAS. Nous avons constaté que bien que plus de la moitié des CPAS utilise un dossier informatique unique, seul un nombre très limité de CPAS respecte la **législation sur la protection de la vie privée**. En effet, le droit d'information, d'accès et de rectification de ces données et la déclaration des traitements à la Commission de la protection de la vie privée ne semblent pas faire partie du quotidien des CPAS.

Concernant la prise en compte **des risques juridiques liés à l'usage de l'informatique**, nos questions étaient variées (charte informatique, disclaimer, partage clair de responsabilité) et visaient à mesurer le niveau de régulation juridique de l'informatique au sein des CPAS. Nous constatons une informatique pas ou peu régulée, subie plutôt que négociée et corollairement une insécurité juridique grandissante.

Finalement, nous nous sommes intéressés à **l'intégration des CPAS au sein de la BCSS** et au ressenti des CPAS face à cette intégration. Globalement, l'intégration au sein de la BCSS est actuellement bien ressentie par les CPAS. Ceux-ci y voient majoritairement un gain d'efficacité (rapidité, contrôle). Quant aux critiques face à cette intégration, elles sont cristallisées dans la lourdeur du système et l'important coût financier auquel les CPAS ont dû faire face. Les CPAS, « clients mais pas rois... », ne gagneraient-ils pas encore plus en efficacité si ils étaient mieux encadrés et s'ils participaient activement à l'élaboration des outils informatiques qui leur sont destinés ?

D'UN POINT DE VUE PSYCHO-SOCIAL ...

D'un point de vue psycho-social, nous nous sommes intéressés à l'utilisation des TIC par les usagers des CPAS.

Dans la littérature, il est fréquent de dire que les TIC tendent à créer une nouvelle ségrégation sociale liée à leur accès. Le concept de « **fracture numérique** » s'est vite imposé pour désigner ce processus sélectif de diffusion d'Internet au sein de la population, concept à priori empreint d'un certain déterminisme technique puisqu'il induit l'idée d'une rupture entre les « chanceux », c'est-à-dire ceux qui ont accès à l'information numérique et les « exclus », c'est-à-dire ceux qui n'y ont pas accès...

Qu'en est-il des **usagers de CPAS** ? Font-ils partie d'office des « **exclus** » d'Internet ? Aucune étude ne nous permet d'affirmer que les usagers font partie des « exclus numériques », nous pourrions donc penser le contraire... En effet, la plupart des travailleurs issus de CPAS ou de mouvements associatifs que nous avons interviewés ont constaté qu'il n'était pas exceptionnel qu'un usager de CPAS possède, à titre personnel, un ordinateur connecté à Internet. Au même titre que le GSM il y a quelques années, l'ordinateur connecté semble donc progressivement s'immiscer au sein de la population des usagers des CPAS et ce, même si une part de ceux-ci a sollicité le CPAS pour des problèmes d'origine financière. Notons que si le non accès aux TIC n'est pas sans effet discriminatoire, l'acquisition d'un matériel informatique connecté à Internet par des personnes fragilisées n'est donc pas sans risques : risques financiers, risques d'usages, risques psychologiques...

La réalisation d'actions de proximité destinées à encadrer et à sensibiliser un large public à l'usage des TIC s'est donc vite imposée..., l'accès généralisé à ceux-ci apparaissant comme une nécessité autant économique que sociale ... Constatons que si les principaux acteurs sociaux de proximité se mobilisent progressivement pour mettre en place, seuls ou avec d'autres organisations, des projets technologiques destinés à leurs usagers, **rares sont les projets institutionnels** sollicitant directement les CPAS pour mettre en place de telles actions. Bien que les CPAS n'aient pas une politique forte de déploiement de l'accès public à Internet, ils ne se désintéressent pas du rôle des

Technologies de l'Information et de la Communication au regard de leurs usagers puisque 40% des CPAS ayant répondu à cette enquête participent à un ou plusieurs projet(s) destinés à ceux-ci.

Cette mise en œuvre d'une politique publique de réduction de la fracture numérique repose sur une diversité d'acteurs publics et de mouvements associatifs avec lesquels les CPAS composent. La nécessité d'**identifier**, de **répertorier** et de **coordonner toutes les initiatives** en la matière, qu'elles soient prises en charge par des pouvoirs publics, des mouvements associatifs ou d'autres organismes, s'impose comme une préoccupation et un besoin important pour les CPAS. Si la mutualisation des expériences et des analyses s'avère plus que jamais nécessaire, celle-ci devrait également s'accompagner d'une **définition claire et précise** des finalités poursuivies par les différents systèmes, activités ou plans d'action mis en place dans les domaines de la promotion ou de l'utilisation des TIC pour les usagers de CPAS et ce, en vue de pouvoir poser une évaluation de ceux-ci.

Mettre les technologies de l'information et de la communication au service des usagers des CPAS passe par la nécessité, pour les travailleurs sociaux, de recourir à des **initiatives communautaires** et donc de repenser leurs pratiques et leurs méthodes de travail. Toutefois, la volonté d'élargir le travail social individuel à la recherche de solutions collectives ne suffit pas ! Encore faut-il que les travailleurs sociaux possèdent une représentation claire des principaux problèmes et des opportunités de ces technologies et puissent compter sur les moyens nécessaires à la réalisation conjointe d'un travail communautaire et d'une aide individuelle.

POUR TERMINER ...

Les résultats de cette enquête constituent donc une avancée importante. Celle-ci nous a permis d'avoir des éléments empiriques sur l'informatisation des CPAS. L'ensemble des données de ce rapport seront réutilisées et interprétées plus en profondeur dans une publication à paraître sur l'informatisation des CPAS¹⁸ toujours vue sous ses angles juridiques, sociologiques et psychosociaux.

Pour toute information, n'hésitez pas à contacter notre équipe de recherche.

- Centre de Recherche Informatique et Droit – FUNDP, Rempart de la Vierge, 5 5000 Namur, cedric.burton@fundp.ac.be, yves.poullet@fundp.ac.be, <http://www.crid.be>, 081/72 52 06
- Cellule Interfaculaire de Technology Assesement – FUNDP, Rue Grandgagnage, 21 5000 Namur, vla@info.fundp.ac.be, clo@info.fundp.ac.be, <http://www.info.fundp.ac.be/cita>, 081/72 49 94
- Asbl C.I.G.E.R, Route de Neverlee, 12 5020 Namur, frn@ciger.be, 081/55 46 07

Conformément à la loi du 30 juin 1994 relative aux droits d'auteurs et aux droits voisins, les auteurs de ce texte se réservent le droit de reproduire ou d'autoriser la reproduction du présent rapport de quelque manière et sous quelque forme que ce soit.

¹⁸ La fin de l'écriture de cette publication est prévue pour fin juillet 2006.

ANNEXE

Questionnaire soumis aux secrétaires de CPAS

A) EQUIPEMENT INFORMATIQUE DU CPAS

Q.1. Disposez-vous d'un serveur ou de plusieurs serveurs informatiques ? ☐ OUI ☐ NON
(Si *non*, passez à la question **Q.3**)

Q.2. Un ou plusieurs de ces serveurs est-il partagé(s) avec la commune ? ☐ OUI ☐ NON

Q.3. Disposez-vous d'une connexion à Internet dans votre CPAS ? ☐ OUI ☐ NON
(Si *non*, passez à la question **Q.4**)

Si OUI, Q.3.1celle-ci est-elle ? : (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Une ligne du CPAS
- ☐ Une ligne partagée avec la commune
- ☐ Une ligne PUBLILINK
- ☐ Autre (à préciser) :

Q.4. De quel équipement disposent les membres de votre CPAS ?

Equipements	Président (Cocher)	Secrétaire (Cocher)	Travailleurs sociaux (Cochez l'accès pour l'ensemble des travailleurs à l'équipement proposé)	Personnel Administratif (Cochez l'accès des travailleurs à l'équipement proposé)
Ordinateur personnel	☐ OUI ☐ NON	☐ OUI ☐ NON	<u>Accès disponible pour</u> ☐ Aucun travailleur ☐ - de 25% des travailleurs ☐ de 25 à 49% ☐ de 50 à 79% ☐ + de 80%	<u>Accès disponible pour</u> ☐ Aucun travailleur ☐ - de 25% du personnel ☐ de 25 à 49% ☐ de 50 à 79% ☐ + de 80%
Accès Internet limité à Publilink	☐ OUI ☐ NON	☐ OUI ☐ NON	<u>Accès disponible pour</u> ☐ Aucun travailleur ☐ - de 25% des travailleurs ☐ de 25 à 49% ☐ de 50 à 79% ☐ + de 80%	<u>Accès disponible pour</u> ☐ Aucun travailleur ☐ - de 25% du personnel ☐ de 25 à 49% ☐ de 50 à 79% ☐ + de 80%
Accès complet à Internet	☐ OUI ☐ NON	☐ OUI ☐ NON	<u>Accès disponible pour</u> ☐ Aucun travailleur ☐ - de 25% des travailleurs ☐ de 25 à 49% ☐ de 50 à 79%	<u>Accès disponible pour</u> ☐ Aucun travailleur ☐ - de 25% du personnel ☐ de 25 à 49% ☐ de 50 à 79%

			☐ + de 80%	☐ + de 80%
--	--	--	-----------------------------------	-----------------------------------

Q.5. Votre CPAS a-t-il un site WEB ? ☐ OUI ☐ NON (Si non, passez à la question Q.6)

Si OUI,

Q.5.1 Celui-ci est-il ☐ Propre au CPAS ☐ Partagé avec la commune ☐ Autre (précisez)

Q.5.2 Qui met à jour vos pages WEB ?

■

Q.5.3 Adresse de ce site :

■

Q.6. Le personnel en charge de l'informatique dans votre CPAS est-il ?

(Plusieurs réponses possibles)

Personnel	OUI-NON Cochez	De quoi s'occupe spécifiquement ce personnel ? (Complétez)
Interne au CPAS	☐ OUI ☐ NON	
Attaché à la commune	☐ OUI ☐ NON	
Issu d'organisation(s) externe(s) au CPAS (précisez) :	☐ OUI ☐ NON	

Q.6.1 Si une partie ou la totalité de votre informatique est prise en charge par du personnel communal et/ou une organisation externe, avez-vous contractuellement défini les responsabilités juridiques de chacun ? ☐ OUI ☐ NON

Q.7. Quelle est l'évolution de cette part prise par l'informatique dans votre budget au cours des 5 dernières années ?

- ☐ Elle a plus que doublé ☐ Elle a augmenté de moins du double
☐ Elle est restée constante ☐ Elle a diminué ☐ Je ne sais pas

Q.8. Dans le cadre de l'intégration des CPAS au sein du réseau de la banque carrefour de la sécurité sociale, avez-vous désigné un conseiller en sécurité ? ☐ OUI ☐ NON (Si non, passez au volet B)

Si OUI,

Q.8.1 Qui est cette personne ?

Le conseiller informatique est...	Cochez une seule réponse
1. Le responsable informatique du CPAS	☐
2. Un informaticien	☐
3. Le secrétaire communal	☐
4. Un autre membre du personnel	☐
5. Le CPAS a opté pour une « mutualisation ¹⁹ » des conseillers en sécurité	☐

B) APPLICATIONS INFORMATIQUES UTILISEES

Q.9. Votre CPAS utilise-t-il des applications informatiques dans le cadre de ses missions ?

☐ OUI ☐ NON (Si non, allez à la Q.10)

Si OUI,

Q.9.1 Dans quels principaux domaines ou quelles missions ces applications sont-elles utilisées (gestion du personnel, aide sociale, comptabilité, ...) et par qui ? (Président, Secrétaire, personnel administratif, travailleurs sociaux,...)

Domaine(s) ou mission(s) nécessitant l'utilisation des applications(Complétez)	Par qui (Cochez / Plusieurs réponses possibles)
Comptabilité	☐ Président ☐ Secrétaire ☐ Receveur ☐ Directeur ☐ Personnel administratif ☐ Travailleurs sociaux ☐ Autres travailleurs (précisez)
Gestion du personnel	☐ Président ☐ Secrétaire ☐ Receveur ☐ Directeur ☐ Personnel administratif ☐ Travailleurs sociaux ☐ Autres travailleurs (précisez)
Social (aide financière, loi de 65, revenus d'intégration, ...)	☐ Président ☐ Secrétaire ☐ Receveur

¹⁹ On vise ici le partage d'un même conseiller en sécurité pour plusieurs CPAS.

	☐ Directeur ☐ Personnel administratif ☐ Travailleurs sociaux ☐ Autres travailleurs (précisez)
Services (payants) aux usagers (service d'aide familiales, crèches, homes, ...)	☐ Président ☐ Secrétaire ☐ Receveur ☐ Directeur ☐ Personnel administratif ☐ Travailleurs sociaux ☐ Autres travailleurs (précisez)
Autres (précisez) 	

Q.10. D'un point de vue professionnel, quels sont les sites WEB (adresses et/ou types de sites) les plus fréquemment consultés dans votre CPAS par l'ensemble des travailleurs ?

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Q.11. Disposez-vous d'un « dossier informatisé unique »²⁰ pour les personnes bénéficiant d'un service et/ou d'une aide du CPAS ? ☐ OUI ☐ NON (Si *non*, passez à la Q.12.)

Si OUI,

Q.11.1 Celui-ci a-t-il été mis au point par (*plusieurs réponses possibles*) :

☐ Votre CPAS ☐ D'autres organismes (précisez) :

-
-
-

Q.11.2 Quels types d'informations contient ce dossier ?

-
-
-

²⁰ Par « dossier informatisé unique », nous entendons un support informatique réunissant en son sein l'ensemble des informations possédées par un CPAS sur un même usager (concentration de données de multiples natures)

Q.11.3 Existe-t-il une politique d'accès à ce dossier unique ? (Cochez)

- ☐ **Non**, tout le monde a accès à l'entièreté des données.
- ☐ **Oui**, un système d'accès sur base d'un identifiant et d'un mot de passe existe.
- ☐ **J'ignore** précisément les modalités d'accès à ce type de dossier unique.

Du point de vue des usagers des CPAS, ceux-ci :

Q.11.4. Connaissent-ils l'existence de ce dossier unique ?

☐ **OUI** ☐ **NON**

Q.11.5 Ont-ils un droit d'accès et de rectification aux données présentes dans ce dossier unique ? ☐ **OUI** ☐ **NON**

Q.11.6. Avez-vous effectué une déclaration à la Commission de la protection de la vie privée pour les traitements de données à caractère personnel que vous réalisez ?

☐ **OUI** ☐ **NON**

Si **NON**, pourquoi ?

C) OBJECTIFS INFORMATIQUES DU CPAS

Q.12. Avez-vous défini des objectifs informatiques (ou une politique informatique) dans votre CPAS ? ☐ **OUI** ☐ **NON** (Si non, passez à la Q14)

Si **OUI**,

Q.12.1 Ceux-ci concernent-ils surtout ? (Plusieurs réponses possibles) :

- ☐ Les équipements (ordinateurs, connexions à Internet, ...)
- ☐ Les applications informatiques (logiciels, programmes informatiques, ...)
- ☐ Les usages (usages adéquats eu égard aux missions du CPAS et aux populations servies, formations à l'utilisation des outils informatiques, formations à Internet pour les usagers, ...).

Q.12.2 Ceux-ci ont-ils été définis par ? (Les deux réponses sont possibles) :

☐ Le CPAS ☐ D'autres organismes (précisez) :

Q.12.3 De manière générale, dans la définition d'une politique informatique pour le CPAS, quelles sont les objectifs que vous poursuivez ? Remplissez le tableau suivant. Cochez :
TI : Très Importante ; I : Importante ; F : Faiblement importante ; SI : Sans Importance

Objectifs poursuivis	Evaluation			
	TI	I	F	SI
A) La rapidité dans la gestion des dossiers	☐	☐	☐	☐
B) La qualité et le meilleur suivi des dossiers	☐	☐	☐	☐
C) Le respect de l'expertise des employés	☐	☐	☐	☐
D) La convivialité au sein de l'équipe	☐	☐	☐	☐
E) Le respect des habitudes des usagers du CPAS	☐	☐	☐	☐
F) Autre(s) objectif(s). Précisez lesquels :				

Q.13. De manière générale, dans la définition de vos objectifs informatiques, quelles sont les difficultés rencontrées dans votre CPAS ? Remplissez le tableau suivant. Cochez : TI : Très Importante ; I : Importante ; F : Faiblement importante ; SI : Sans Importance

Difficultés rencontrées	Evaluation			
	TI	I	F	SI
A) Le manque de moyens financiers	☐	☐	☐	☐
B) Le manque d'intérêt pour l'informatique des décideurs du CPAS	☐	☐	☐	☐
C) Le manque de qualification informatique du personnel administratif	☐	☐	☐	☐
D) Le manque de qualification informatique des travailleurs sociaux	☐	☐	☐	☐
E) Le manque d'informaticiens	☐	☐	☐	☐
F) Le manque de soutien de la tutelle <i>Précisez</i>	☐	☐	☐	☐

G) Les contraintes imposées au CPAS par des applications externes (banque carrefour, ...)	☐	☐	☐	☐
H) Les contraintes imposées au CPAS par des fournisseurs externes (institutions bancaires, fournisseurs informatiques, autres institutions)	☐	☐	☐	☐
I) La dépendance du CPAS vis-à-vis de la commune	☐	☐	☐	☐
J) Les problèmes juridiques <i>Précisez</i>	☐	☐	☐	☐
K) Autre(s) difficulté(s). <i>Précisez</i>				

Q.14. Concernant les applications informatiques, votre CPAS utilise-t-il des logiciels libres²¹ ?

- ☐ OUI, notre CPAS en utilise (*complétez la Q 14.1*).
- ☐ NON, mais notre CPAS envisage d'en utiliser.
- ☐ NON, notre CPAS n'en utilise pas et n'envisage pas d'en utiliser.
- ☐ J'ignore si notre CPAS en utilise.

Si OUI,

Q.14.1 Ces applications open-source concernent-t-elles ?

- ☐ L'ensemble de votre système informatique (logiciels systèmes et applicatifs)
- ☐ Uniquement quelques applications

Q.15. Avez-vous créé une charte informatique (Politique d'utilisation d'Internet et des nouvelles technologies par le personnel du CPAS) ? ☐ OUI ☐ NON (*Si non passez à la Q16*)

Si OUI,

Q.15.1. Par qui cette charte a-t-elle été définie ?

Q.15.2. Cette charte est-elle inspirée d'un modèle précis ? ☐ OUI ☐ NON

Si oui, duquel ?

²¹ L'expression « logiciel libre », fait référence à la liberté pour tous (simples utilisateurs ou développeurs) d'exécuter, de copier, de distribuer, d'étudier, de modifier et d'améliorer le logiciel. (http://fr.wikipedia.org/wiki/Logiciel_libre). Plus précisément, elle fait référence à quatre libertés pour un individu ayant acquis une version du logiciel, définies par la licence de ce logiciel : - la liberté d'exécuter le programme, pour tous les usages (liberté 0) ; - la liberté d'étudier le fonctionnement du programme, et de l'adapter à ses besoins (liberté 1) ; pour cela, l'accès au code source est nécessaire ; - la liberté de redistribuer des copies, donc d'aider son voisin, (liberté 2) ; - la liberté d'améliorer le programme et de publier ses améliorations, pour en faire profiter toute la communauté (liberté 3) ; pour cela, l'accès au code source est nécessaire. A titre d'exemple nous pouvons citer la suite « openoffice » ou encore le navigateur « firefox mozilla ».

Q.16. Quelle est votre politique sur les attributions d'adresses électroniques ? (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Chaque membre du personnel possède une adresse nominative (de type j.dupont@cpasxxx.be)
- ☐ Il existe une adresse par service (de type surendettement@cpasxxx.be)
- ☐ Il existe une adresse générale pour l'ensemble du CPAS (de type xxx@cpas.be)

Q.17. Les courriers électroniques envoyés par votre CPAS contiennent-ils un « disclaimer »²² ?

☐ OUI ☐ NON

Q.18. A propos de l'utilisation du courrier électronique dans les CPAS, quels sont selon vous...?

Q.18.1 les principaux avantages posés par l'usage du courrier électronique dans votre CPAS... ?

-
-
-
-
-

Q.18.2 les principaux inconvénients posés par l'usage du courrier électronique dans votre CPAS ... ?

-
-
-
-
-

Q.19. A propos de l'utilisation d'Internet dans les CPAS (indépendamment du courrier électronique), quels sont selon vous...?

Q.19.1 les principaux avantages posés par l'usage d'Internet dans votre CPAS... ?

-
-
-
-
-

Q.19.2 les principaux inconvénients posés par l'usage d'Internet dans votre CPAS... ?

-
-
-
-
-

²² L'objectif d'un disclaimer inséré dans un E-mail vise à préciser le statut du courrier envoyé. Il permet notamment de limiter ou exonérer la responsabilité de l'expéditeur ou celle du CPAS en cas d'erreur.

Q 20. Pour vous, l'intégration des CPAS au sein de la banque carrefour de la sécurité sociale est un événement : *(cochez une seule réponse)*

- ☐ Très positif ☐ Positif ☐ Négatif ☐ Très négatif
- ☐ Comprenant autant d'avantages que d'inconvénients

Q 20.1 Quels sont, selon vous, les impacts positifs de cette intégration des CPAS au sein de la banque carrefour?

-
-
-
-
-

Q 20.2 Quels sont selon vous les impacts négatifs ?

-
-
-
-
-

Q .21. Avez-vous certaines questions qui restent sans réponses malgré les différentes formations organisées sur la BCSS ? ☐ OUI ☐ NON

Si OUI,

Q 21.1 Lesquelles ?

-
-
-
-

Q.22. Voici une série d'opinions. Indiquez votre adhésion ou non à chacune de celles-ci en cochant les cases correspondantes *(cochez une seule réponse)*

Opinions	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans avis
A) Il est légitime qu'un membre du personnel « surfe » à titre privé sur Internet pendant ses heures de travail	☐	☐	☐	☐	☐
B) A l'ère de l'e-gouvernement, il est normal qu'un CPAS soit informé des circulaires, réglementations, etc. qui le concerne via Internet	☐	☐	☐	☐	☐
C) Le courrier électronique permet d'assouplir et d'accélérer la diffusion de la communication d'informations au sein du CPAS	☐	☐	☐	☐	☐

D) Le courrier électronique désordonne les circuits traditionnels de communication et de diffusion d'information au sein du CPAS	☐	☐	☐	☐	☐
E) Tout membre du personnel d'un CPAS doit pouvoir bénéficier de l'usage du courrier électronique	☐	☐	☐	☐	☐
F) Pour éviter les abus, il est nécessaire qu'un CPAS centralise dans un dossier informatique unique les informations qu'il possède sur ses usagers	☐	☐	☐	☐	☐
G) Le matériel informatique du CPAS ne peut être utilisé à titre privé	☐	☐	☐	☐	☐

D) IMPACT DE L'INFORMATIQUE SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Remarque : Les questions de cette partie ne se veulent pas exhaustives. Elles n'abordent l'impact de l'informatique que sur certaines « catégories de personnel » des CPAS, et ce dans leurs missions quotidiennes.

Impact de l'informatique sur le travail des secrétaires de CPAS

Q.23. Quel pourcentage de temps hebdomadaire consacrez-vous en moyenne au travail sur ordinateur ?

☐ Moins de 10% ☐ De 10 à 20% ☐ De 21 à 40% ☐ De 41 à 60% ☐ Plus de 60%

Q.23.1. En moyenne, combien d'E-mail recevez-vous par semaine ? (Donnez une estimation chiffrée)

Q.23 2. En moyenne, combien d'E-mail envoyez-vous par semaine ? (Donnez une estimation chiffrée)

Impact de l'informatique sur les travailleurs sociaux

Q.24. En moyenne combien d'heures par jour les travailleurs sociaux de votre CPAS consacrent-ils au travail administratif ?

☐ Moins d'1H/jour ☐ De 1 à 3H/jour ☐ De 3 à 5H/jour ☐ Plus de 5H/jour ☐ Ne sais pas

Q.25. En moyenne combien d'heures par jour les travailleurs sociaux consacrent-ils au travail sur ordinateur ?

☐ Moins d'1H/jour ☐ De 1 à 3H/jour ☐ De 3 à 5H/jour ☐ Plus de 5H/jour ☐ Ne sais pas

Q.26. En moyenne combien d'heures par jour les travailleurs sociaux de votre CPAS consacrent-ils à la consultation de sites Web? (sans compter ici l'utilisation du courrier électronique)

☐ Moins d'1H/jour ☐ De 1 à 3H/jour ☐ De 3 à 5H/jour ☐ Plus de 5H/jour ☐ Ne sais pas

Q.27. En moyenne, quel pourcentage du courrier (interne et externe) pris en charge par les travailleurs sociaux est traité au moyen du courrier électronique ?

☐ Moins de 10% ☐ De 10 à 20% ☐ De 21 à 40% ☐ Plus de 40% ☐ Ne sais pas

Impact de l'informatique sur les travailleurs administratifs

Q.28. En moyenne combien d'heures par jour les travailleurs administratifs de votre CPAS consacrent-ils au travail sur ordinateur ?

☐ Moins d'1H/jour ☐ De 1 à 3H/jour ☐ De 3 à 5H/jour ☐ Plus de 5H/jour ☐ Ne sais pas

Q.29. En moyenne combien d'heures les travailleurs administratifs du CPAS consacrent-ils à la consultation de sites Web ? (sans compter ici l'utilisation du courrier électronique)

☐ Moins d'1H/jour ☐ De 1 à 3H/jour ☐ De 3 à 5H/jour ☐ Plus de 5H/jour ☐ Ne sais pas

Q.30. Quel pourcentage du courrier (interne et externe) pris en charge par les travailleurs administratifs est traité au moyen du courrier électronique ?

☐ Moins de 10% ☐ De 10 à 20% ☐ De 21 à 40% ☐ Plus de 40% ☐ Ne sais pas

De façon plus générale, dans votre CPAS...

Q.31. Pourriez-vous donner votre avis sur les propositions suivantes ?

Propositions	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans avis
<i>L'informatique et /ou Internet...</i>	<i>Cochez une seule réponse par proposition</i>				
A) Est surtout l'affaire des administratifs	☐	☐	☐	☐	☐
B) Rend le travail plus performant	☐	☐	☐	☐	☐
C) Améliore la communication interne et le partage d'information	☐	☐	☐	☐	☐
D) Permet un meilleur contrôle du travail de chacun	☐	☐	☐	☐	☐
E) Rend moins nécessaire la connaissance fine des législations, des procédures administratives, etc.	☐	☐	☐	☐	☐
F) Raccourci les délais de traitement des dossiers	☐	☐	☐	☐	☐
G) Alourdit le travail social	☐	☐	☐	☐	☐
H) Diminue la marge de liberté dans le traitement de certains dossiers d'aide sociale	☐	☐	☐	☐	☐
I) Augmente la capacité d'action et de résolution de situations par un meilleur accès de chacun à l'information	☐	☐	☐	☐	☐
J) Diminue le travail de proximité et de terrain au profit d'un travail en bureau	☐	☐	☐	☐	☐
K) Améliore la relation entre les travailleurs sociaux et les personnes bénéficiant d'une	☐	☐	☐	☐	☐

aide					
L) Provoque de la réticence chez les travailleurs administratifs	☐	☐	☐	☐	☐
M) Provoque de la réticence chez les travailleurs sociaux	☐	☐	☐	☐	☐
N) Autres effets (explicitez)					

E) UTILISATION DES TIC PAR LES USAGERS DES CPAS

Q.32. Votre CPAS participe-t-il à un ou plusieurs projet(s) Internet dédié(s) à ses usagers ? (Cochez la case correspondante)

Nous entendons par projet Internet dédié à des usagers du CPAS la réalisation d'actions structurées visant à donner la possibilité d'utiliser Internet à des bénéficiaires du CPAS.

- ☐ **OUI**, mon CPAS participe (seul ou avec d'autres partenaires) à **un projet destiné à ses usagers**
- ☐ **OUI**, mon CPAS participe (seul ou avec d'autres) à **plusieurs projets différents²³ destinés à ses usagers**
- ☐ **NON** (Si **non**, passez directement à la question **Q.33.**).

Si **OUI**,

Q.32.1 Certains de ces projets sont-ils menés en partenariat avec d'autres organismes ? (Cochez la case correspondante)

- ☐ **NON** (Si **non**, passez directement à la question **Q.32.2.**).
- ☐ **OUI**, (Si oui, précisez le type d'organisme, plusieurs réponses possibles) :
- ☐ Mouvement associatif ☐ Entreprise privée ☐ Commune ☐ Forem
- ☐ Autre(s) (Précisez) :

-
-

²³ Nous entendons par projets Internet différents, des projets ayant des objectifs distincts et/ou soutenus par des partenaires différents

Q.32.2 Parmi les services suivants, quels sont ceux proposés à vos usagers ? (*Plusieurs réponses possibles*)

Types de Services	Oui	Non	Ne sais pas
A) Mise à disposition d'ordinateurs connectés à Internet (cyberespace sans encadrement)	☐	☐	☐
B) Encadrement ponctuel des usagers utilisant les TIC (aide pour utiliser un ordinateur, pour rechercher des offres d'emploi sur Internet, ...)	☐	☐	☐
C) Formation donnée aux usagers à l'utilisation du WEB (recherche d'information, ...) et/ou du courrier électronique	☐	☐	☐
D) Possibilité d'impression de documents	☐	☐	☐
E) Possibilité de stocker des fichiers informatiques	☐	☐	☐
F) Possibilité d'utiliser un logiciel de traitement de texte, un tableur, ... (Usage des logiciels bureautiques)	☐	☐	☐
G) Possibilité d'utiliser des logiciels multimédia (photos, ...)	☐	☐	☐
H) Possibilité de création d'un site Internet, d'un blog	☐	☐	☐

I) Autres services proposés aux usagers(explicitez)

-
-
-
-
-
-
-

Q.32.3 Qui sont les usagers concernés par l'ensemble de ces projets ? (Cochez les cases correspondantes).

Usagers concernés	Oui	Non	Ne sais pas
A) Demandeurs d'emploi (tout âge confondu)	☐	☐	☐
B) Jeunes demandeurs d'emploi uniquement (Inférieurs à 25 ans)	☐	☐	☐
C) Résidents de maison de repos (home, ..)	☐	☐	☐
D) Bénéficiaires du RIS	☐	☐	☐
E) Usagers du service de médiation de la dette	☐	☐	☐

F) Tout usagers du CPAS (projet ouvert à tous)	☐	☐	☐
G) Autres usagers (<i>expliquez</i>)			

Q.32.4 Globalement, par rapport aux usagers, comment évaluez-vous l'ensemble de cette (ces) initiative(s), projets ou services que vous avez mis en place ?

- ☐ Très positivement
 ☐ Positivement
 ☐ Très négativement
 ☐ Négativement
☐ Ne se prononce pas

Q.32.5 Voici une série de difficultés pouvant freiner la bonne réalisation de vos projets technologiques. Quelles sont celles que vous rencontrez ? (*En face de chaque problème, mettez une croix dans la case appropriée. Vous ne pouvez mettre qu'une seule réponse par opinion*).
Passez ensuite directement à la question 34

Difficultés/Problèmes/Freins	Oui	Non	Ne sais pas
A) Votre CPAS ne possède pas suffisamment de personnel pour mener efficacement de tels projets (problème d'effectif).	☐	☐	☐
B) Votre CPAS ne possède pas le personnel qualifié pour mener efficacement de tels projets (problème de qualification).	☐	☐	☐
C) Votre CPAS ne possède pas assez de moyens financiers pour mener efficacement de tels projets (problèmes financiers)	☐	☐	☐
D) Les usagers de votre CPAS ne sont pas demandeurs de tels projets technologiques (motivation des usagers)	☐	☐	☐
E) Les travailleurs sociaux de votre CPAS sont réticents à participer à ce type de projet (motivation des travailleurs sociaux)	☐	☐	☐
F) Internet n'offre pas de contenu et/ou de services réellement adaptés aux usagers de votre CPAS (limites d'Internet)	☐	☐	☐
G) Autres freins ■ ■ ■			

Passez ensuite directement à la question 34

Q.33. Si votre CPAS n'a pas mis en place de tels projets, pouvez-vous, parmi les raisons proposées, choisir celle(s) qui explique(nt) cela ? (*Plusieurs réponses possibles*).

- ☐ Ces types de projets sont à l'étude et vont être mis en place dans l'année 2006.
☐ Le CPAS ne possède pas suffisamment de personnel pour mettre en place de tels projets (problème d'effectif).
☐ Le CPAS ne possède pas le personnel qualifié pour mettre en place de tels projets (problème de qualification).

- ☐ Le CPAS ne possède pas les moyens financiers pour mettre en place de tels projets.
- ☐ Ces types de projets ne s'inscrivent pas dans votre conception des missions du CPAS.
- ☐ Ces types de projets sont secondaires au regard de la nécessité de mettre en place et/ou de consolider d'autres projets ou services.
- ☐ Ces types de projets ne sont pas souhaités par les usagers de votre CPAS.
- ☐ Autre(s) raisons (*Précisez*) :

Q.34. Selon vous, quels sont les 3 principaux avantages qu'un usager d'un CPAS peut retirer de projets technologiques permettant d'utiliser Internet ?

-
-
-

Q.35. Selon vous, l'implication des usagers d'un CPAS dans de tels projets comprend-elle des risques ? Si oui, lesquels ?

-
-
-
-
-

Q.36. Voici une série d'opinions qui touchent l'utilisation des technologies par les usagers des CPAS. Indiquez votre adhésion ou non à chacune de celles-ci en cochant les cases correspondantes.

L'expression « TIC » recouvre toute technologie nouvelle en réseau (Courrier électronique, Web, forum de discussion,...).

(En face de chaque opinion, mettez une croix dans la case qui exprime le mieux votre avis personnel. Vous ne pouvez mettre qu'une seule réponse par opinion).

Opinions	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans avis
A) Internet offre à des personnes fragilisées un lieu particulier d'échange ou elles peuvent progressivement se (re)construire une image valorisante	☐	☐	☐	☐	☐
B) Les TIC diminuent la qualité des échanges entre les travailleurs sociaux et les usagers du CPAS	☐	☐	☐	☐	☐
C) Les TIC peuvent être un outil intéressant pour améliorer les communications entre les usagers et le CPAS	☐	☐	☐	☐	☐
D) Qu'on le veuille ou non, les TIC deviendront, comme le GSM aujourd'hui, un outil de communication intervenant entre le CPAS et ses usagers	☐	☐	☐	☐	☐
E) Tout citoyen doit pouvoir bénéficier de l'apport	☐	☐	☐	☐	☐

des TIC même s'il s'agit d'un bénéficiaire du CPAS					
F) Les espaces publics numériques sont aussi des espaces de rencontre entre les usagers qui les fréquentent	☐	☐	☐	☐	☐
G) Aujourd'hui, Internet ne propose pas aux personnes fragilisées des contenus adaptés à leurs besoins	☐	☐	☐	☐	☐
H) La création de projets technologiques destinés à des personnes fragilisées est importante pour ne pas accentuer leur précarité	☐	☐	☐	☐	☐
I) Les usagers des CPAS manquent de motivation pour s'impliquer dans des projets Internet mis en place au sein des CPAS	☐	☐	☐	☐	☐
J) Il n'appartient pas à un CPAS, dans le cadre de ses missions, de développer des projets Internet à l'attention de ses usagers	☐	☐	☐	☐	☐
K) Les CPAS doivent d'abord remplir leurs missions de base avant de s'intéresser à des projets technologiques destinés à leurs usagers	☐	☐	☐	☐	☐
L) Les espaces publics numériques sont coûteux et peu profitables tant pour un CPAS que pour ses usagers	☐	☐	☐	☐	☐
M) La mise en place de projets technologiques destinés aux usagers des CPAS doit être soutenue par des mouvements associatifs	☐	☐	☐	☐	☐
N) La mise en place de projets technologiques destinés aux usagers des CPAS doit être soutenue par les différentes institutions publiques (communes, ministères, ...) en charge de l'action sociale	☐	☐	☐	☐	☐

F) DONNEES D'IDENTIFICATION

CPAS de la commune de :

Fonction du répondant: ☐ M. ☐ Mme ☐ Mlle Fonction :

Adresse e-mail :

Tél:

ETABLISSEMENTS GERES ACTUELLEMENT PAR VOTRE CPAS (AU 31/12/2005)

(Cochez les établissements correspondants et indiquez leurs nombres à coté de chacun)

☐ Hôpital :

☐ Maison de repos :

☐ Maison de repos et de soins de santé :

☐ Entreprise ou établissement d'économie sociale :

☐ Crèche :

☐ Espace Public Numérique :

☐ Autres (précisez) :

NOMBRE DE PERSONNES EMPLOYEES DANS VOTRE CPAS (AU 31/12/2005)

Nombre de travailleurs au total :

Travailleurs sociaux²⁴:

Personnel administratif :

Aides ménagères et familiales :

Personnel de crèche - maison de repos et/ou d'hôpital :

Personnel technique et ouvrier :

Informaticiens :

Autres travailleurs (précisez leur fonction et le nombre de travailleurs par fonctions) :

Nous vous remercions pour votre précieuse collaboration.

Nous vous invitons à nous retourner ce questionnaire, même si ce dernier n'est pas totalement complété.

Conformément aux dispositions de la **loi sur la protection de la vie privée** du 8 décembre 1992 à l'égard des traitements de données à caractère personnel, la CITA des FUNDP sera le responsable du traitement de vos données. Celles-ci sont recueillies et traitées uniquement à des fins de l'enquête. Vous avez le droit d'accéder aux données qui vous concernent et d'en demander la rectification. Vos données ne seront pas transmises à un tiers et seront anonymisées aussitôt que possible.

²⁴ L'article 47 de la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976 stipule que « le travailleur social a pour mission (...) d'aider les personnes et les familles à surmonter ou à améliorer les situations critiques dans lesquelles elles se trouvent. A cette fin, il procède, notamment, aux enquêtes préparatoires aux décisions à prendre, fournit la documentation et les conseils et assure la guidance sociale des intéressés ».