



---

CCAS de Tourcoing

# Le numérique

*Un engagement pour tous au quotidien*

Conscients de la fragilité du public et des risques de ruptures sociales face à la transition numérique, les administrateurs du CCAS portent une politique ambitieuse d'accompagnement des Tourquennois.

Au quotidien, les agents travaillent avec les partenaires du territoire au développement d'outils et œuvrent à faciliter la prise en main des services numériques en toute autonomie.



**Doriane Bécue**  
Maire de Tourcoing  
Présidente du CCAS

C.C.A.S.  
Centre Communal d'Action Sociale



Tourcoing

# DES PROJETS POUR AMÉLIORER LA VIE DES USAGERS

## ESPACE NUMÉRIQUE

- Offrir aux usagers, qui ont une première approche du numérique, un accès plus facile aux principaux sites d'accès aux droits

Les espaces numériques ont vocation à faciliter l'accès aux droits (CAF, CPAM, pôle emploi...), à la culture, à l'information, à la sociabilisation... Pour utiliser ces sites, les usagers du CCAS bénéficient d'un accompagnement par des professionnels de l'action sociale, qui ont suivi une formation spécifique.

En juin 2021, une première borne (adaptée PMR) est installée pour faciliter l'accès aux droits et la complétude de dossiers. Cette borne est connectée aux principaux sites d'accès aux droits français et régionaux. Des permanences avec des animateurs sont organisées pour accompagner les usagers dans leurs démarches.

En octobre 2021, une deuxième borne, en libre accès, complète l'offre de service pour favoriser la consultation rapide d'informations utiles pour les usagers.

### Les 🗝️ apportés par les bornes numériques :

- Un outil d'autonomisation des usagers accompagnés par les travailleurs sociaux
- Un service supplémentaire du CCAS au public pour accéder facilement à ses données personnelles dans les sites d'accès aux droits

### AVEC LE SOUTIEN DE



## INTERVENTIONS SOCIALES NUMÉRISÉES À DOMICILE

- Offrir pour les personnes les plus isolées, les personnes âgées et/ou en situation de handicap, un service d'intervention à domicile numérisé permettant un accès direct aux droits, dans la logique « d'aller vers »

En complément de l'offre présente dans les locaux du CCAS, les agents des services d'insertion dans l'emploi et d'intervention sociale apportent les mêmes outils informatiques et connectés pour réaliser chez l'utilisateur et avec lui, toutes les démarches.

### Le 🗝️ apporté par les interventions sociales numérisées :

L'accès aux droits pour les personnes isolées et en difficulté de mobilité

### AVEC LE SOUTIEN DE



## COFFRE-FORT NUMÉRIQUE

- Le « cloud solidaire » est ouvert aux usagers du CCAS pour stocker et partager de manière sécurisée leurs informations, leurs documents sociaux, administratifs. Le cloud permet d'y avoir accès, en tout lieu, depuis leur compte personnel

Le coffre-fort numérique met à disposition deux espaces numériques distincts, l'un pour le bénéficiaire, l'autre pour le professionnel. La fonction privé/partagé permet au bénéficiaire de décider quelles sont les informations à partager avec le travailleur social.

Le travailleur social peut ainsi mieux accompagner l'usager dans les démarches d'accès aux droits.

### Les 🗝️ apportés par le coffre-fort numérique :

- Un outil d'autonomie et de sécurisation des données pour les usagers les plus avancés dans la démarche numérique
- Sécurisation des travailleurs sociaux quant à l'accès aux documents personnels de l'usager

### EN PARTENARIAT AVEC



## LES ATELIERS NUMÉRIQUES POUR LE GRAND PUBLIC

- Des séances collectives d'initiation au numérique pour rendre les usagers plus autonomes sur la recherche d'information et leur accès aux droits sur Internet

Opérationnels depuis mars 2021, ils ont mobilisé tous les services de la Direction de l'Action Sociale en ciblant les principales thématiques de la vie quotidienne, de l'accès aux droits et à l'information :

- Savoir utiliser un ordinateur, une tablette et un smartphone de manière simple
- Faire ses démarches en ligne rapidement
- Trouver un emploi, une formation
- Gérer plus facilement son budget
- Trouver un logement et mieux gérer ses consommations
- Inscrire son enfant à la cantine, en centre de loisirs et suivre sa scolarité

### Le 🗝️ apporté par les ateliers numériques :

Un accès à l'autonomie sociale grâce à une meilleure maîtrise de l'outil numérique

### AVEC LE SOUTIEN DE



## ATELIERS GRATUITS D'INITIATION AU NUMÉRIQUE POUR LES SENIORS

- Favoriser l'inclusion des personnes de plus de 60 ans rencontrant des difficultés d'accès et d'usage des outils numériques afin de faciliter le maintien de l'autonomie et améliorer ainsi la qualité de vie



Payer ses impôts sur Internet, faire des démarches administratives en ligne (demande de carte grise, de carte d'identité, retraite, ect.), chercher les bonnes informations sur les sites internet... Autant de démarches qui ne sont pas évidentes pour le public senior.

Ces ateliers se déroulent en résidence autonomie et sont ouverts aux personnes extérieures à la résidence, ce qui permet de créer davantage de liens.

Chaque session est composée de 10 séances pour 8 personnes. Les résidences sont dotées de tablettes classiques ou spécifiquement adaptées aux seniors. Prochainement, l'équipement sera complété par des ordinateurs fixes et portables.

### Les 🗝️ apportés par les ateliers gratuits :

- Un outil adapté aux seniors
- Une activité créatrice de lien social

### AVEC LE SOUTIEN DE



## APPLICATION MOBILE SENIORS

- Mettre à disposition des seniors tourquennois, une application spécialement conçue pour et avec eux leur permettant de profiter plus facilement des activités du territoire et de favoriser les liens sociaux

Dans le cadre du projet "Phosphor'âge", financé par le département du Nord, visant à lutter contre l'isolement des seniors sur la commune, l'application mobile portée par le CCAS est l'un des dispositifs lancé en cette fin d'année 2021. Elle comprend deux aspects principaux : la mise à disposition d'un réseau social spécial senior et l'accès aux informations de la commune sur diverses actions spécifiques (Animations/loisirs, dispositifs d'avantages commerciaux et de services via la carte Pass Tempo®), actions culturelles...

En proposant aux partenaires du CCAS et de la Ville de figurer dans l'application pour détailler leurs services, le maillage territorial s'en trouve renforcé.

### Les 🗝️ apportés par l'application seniors connect :

- Un "outil" de mise en relation générationnel créateur de lien social
- Une mise à disposition centralisée d'informations pour les seniors tourquennois

### EN PARTENARIAT AVEC



## CASQUE DE RÉALITÉ VIRTUELLE EN RÉSIDENCE SENIORS

- Permettre aux seniors en résidences de vivre des expériences nouvelles et de se (ré)ouvrir sur le monde

Plus qu'une animation, c'est un véritable vecteur d'émotions qui est proposé par les expériences de réalité virtuelle, via un casque et une station mobile très facile d'utilisation. Saut en parachute, visite du Mont-Saint-Michel... + de 70 "expériences" sont actuellement au catalogue, spécialement développé pour le public senior.

### Les 🗝️ apportés par le casque de réalité virtuelle :

- Une ré-ouverture sur le monde pour un public souvent limité dans ces déplacements
- Permet de (re)titiser des liens sociaux avec les équipes et les autres résidents en provoquant les échanges

### EN PARTENARIAT AVEC



## CRÉATION D'UNE PLATEFORME « SOLIDARITÉ TOURCOING »

- Offrir aux Tourquennois et aux professionnels de l'action sociale et de l'insertion une plateforme numérique répertoriant l'offre de services couvrant tous les domaines de la recherche d'emploi jusqu'à la vie familiale

Solidarité Tourcoing est un annuaire en ligne, co-construit avec les partenaires du territoire et les usagers. Il recense les structures proposant des actions à vocation sociale. Ces actions sont réparties au sein de 18 thématiques (Santé, Logement, Handicap, Emploi-Insertion...).

C'est un outil pensé avec deux portes d'entrées : une pour les habitants et une pour les professionnels pour être un appui sur le terrain. Pour ce projet, le CCAS de Tourcoing travaille en partenariat avec le groupe ESSTEAM, association locale d'Économie Sociale et Solidaire.

En septembre 2021, elle répertorie 210 opérateurs et plus de 400 services.

### Le 🗝️ apporté par « Solidarité Tourcoing » :

Une recherche rapide de services à vocation sociale dans 18 thématiques essentielles, à la fois pour les Tourquennois et pour les professionnels

### AVEC LE SOUTIEN DE



### EN PARTENARIAT AVEC



# DES DISPOSITIFS POUR AMÉLIORER LES COMPÉTENCES INTERNES

## FORMATION AU NUMÉRIQUE DES AGENTS DU CCAS

- **Former les professionnels de l'action sociale et de l'animation senior pour une meilleure utilisation des outils numériques dans leur pratique professionnelle afin de rendre plus efficace l'accompagnement des usagers**

Ce plan de formation a été rédigé à partir des besoins repérés au sein des différentes équipes. Il a été travaillé avec le service de ressources humaines puis construit avec le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT).

Travailleurs sociaux, agents d'accueil et animateurs participent à ces formations en 2020 et 2021.

Les thématiques abordées :

- Découverte des outils informatiques et numériques
- Compétence bureautique et numérique
- Appréhender les enjeux du numérique d'un point de vue juridique et déontologique
- Travail social et accompagnement des usagers vers le numérique
- Devenir Coach digital
- Devenir Correspondant informatique
- Habilitation Aidants connect®
- Utiliser le coffre-fort numérique



### Les **apportés par les formations :**

- Intégrer l'outil numérique dans le quotidien des métiers des agents
- Accompagner la transition du travail social

### EN PARTENARIAT AVEC



## LABÉLISATION AIDANTS CONNECT®



- **Offrir aux usagers, les plus éloignés du numérique, des démarches administratives en ligne réalisées par des travailleurs sociaux du CCAS de Tourcoing, avec la garantie du respect de la protection des données personnelles**

Aidants Connect® est à la fois un dispositif et une communauté. L'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires habilite des aidants professionnels pour réaliser des démarches administratives en ligne, de manière légale et sécurisée, pour le compte de personnes en difficulté, avec les outils numériques. L'ensemble des connexions, effectuées à partir de France Connect, sont tracées et stockées.

40 travailleurs sociaux et agents d'accueils du CCAS de Tourcoing ont passé les tests avec succès et se sont formés. Ils ont obtenu l'habilitation de l'État en juin 2021.

### Les **apportés par Aidants Connect® :**

- L'accès aux droits pour les usagers qui n'ont aucune maîtrise du numérique
- Sécuriser juridiquement les travailleurs sociaux qui réalisent les démarches pour le compte des usagers

### AVEC LE SOUTIEN DE



## CONSEILLER NUMÉRIQUE FRANCE SERVICES

- **Compléter l'éventail des compétences des agents CCAS par d'autres formations et/ou habilitations**

Le CCAS de Tourcoing a été retenu dans le cadre du "Dispositif Conseiller numérique" de France Relance. Ce dispositif est financé par l'État pour une durée de 2 ans. Un conseiller numérique France Services a pour mission d'accompagner les citoyens dans leur appropriation des usages numériques quotidiens comme prendre en main un équipement informatique, naviguer sur internet, envoyer, recevoir et gérer des courriels, installer et utiliser des applications, etc.

Le conseiller numérique suit, avant son entrée en fonction, une formation obligatoire et adaptée selon son niveau de compétences initial.

### Le **apporté par le conseiller numérique :**

Un référent sur lequel s'appuyer pour mener à bien les actions numériques du CCAS auprès du public

### AVEC LE SOUTIEN DE



### Centre Communal d'Action Sociale de Tourcoing

26 rue de la Bienfaisance - 59200 Tourcoing  
Tél : 03 20 11 34 34

Ouvert du lundi au vendredi  
de 8h30 à 11h45 et de 13h30 à 17h



Tourcoing