

2^e Rencontres Internationales de Saint-Raphaël
« TIC & Territoire : quels développements ? »
5 & 6 juin 2003

**DES ESPACES COLLECTIFS D'INFORMATIONS AUX USAGES SOCIAUX
DES CONNAISSANCES: LE CAS DU PARTAGE DES SAVOIR EN MATIÈRE
D'ACTION SOCIALE À DESTINATION DES PERSONNES ÂGÉES.**

Max Lebreton*, Fatima Touriki, Yann Bertacchini*****

*Maître de conférences (71^{ème} section CNU)
Faculté des sciences de Marseille Saint Jérôme
Université d'Aix-Marseille
Mel : lebreton@crrm.u-3mrs.fr

** Doctorante en Sciences de l'Information et de la Communication
Association Initiatives Conseil – Faculté des sciences de MARSEILLE Saint Jérôme
Mel : touriki@crrm.u-3mrs.fr

***Maître de conférences (71^{ème} section CNU)
Laboratoire Le Pont (Equipe VIC) – Université de Toulon et du Var
Mel : bertacchini@univ-tln.fr

Des espaces collectifs d'informations aux usages sociaux des connaissances : le cas du partage des savoirs en matière d'action sociale à destination des personnes âgées.

Le vieillissement est un processus qui, au long des années, transforme un adulte sain et en bonne santé en un individu fragile, vulnérable et dépendant. Ce déclin est vécu de manière très inégale et variable. Il est le produit, à la fois, de mécanismes inéluctables de nature intrinsèque d'origine biologique ainsi que de mécanismes variables de nature extrinsèque d'origine sociale, économique, sanitaire ou environnementale. C'est à ce moment de la vie où l'on peut voir ses fonctions principales décliner qu'apparaît la dépendance et la nécessité de recourir à autrui pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne.

Cet autre peut être soit un représentant d'une institution ou un aidant professionnel ou encore un familier de la personne âgée. Cet autre agit généralement telle une interface entre le monde tel qu'il est et le monde de ceux que le vieillissement atteint. Une des meilleures manières de lutter contre la dépendance est de maintenir la personne âgée dans son lieu habituel de vie. Pour atteindre cet objectif, il est nécessaire de répondre à une demande d'aide sociale personnalisée en gérontologie.

Maintenir à domicile des personnes âgées est un enjeu national au moment où l'on estime qu'en 2015 plus de 18 millions de personnes, en France, auront plus de 60 ans. Cette problématique constitue un des aspects du travail social d'une grande complexité compte tenu de la diversité des situations rencontrées¹. Il nécessite l'intervention d'acteurs souvent dispersés géographiquement qui ont des savoir faire différents (médical, sanitaire, psychologique, ...) ainsi que la mise en œuvre de connaissances diverses et variées (économique, juridique, social, culturel, ...) et ce à tous les niveaux d'exécution du plan d'aide personnalisé. Ainsi pour un cas donné, se forme un groupe d'intervention transdisciplinaire qui fonctionne tel un réseau informel² dans lequel chaque acteur agit à un moment opportun, pendant un temps déterminé, dans un cadre spécifique.

Cette communication comprendra deux parties :

- dans une première d'entre elles, sera présentée une enquête réalisée auprès des acteurs sociaux du vieillissement. Le but de ce travail est de déterminer de quelle(s) manière(s) est(sont) vécue(s) l'appropriation des nouvelles techniques de l'information et de la communication par les personnels, les institutions et les aidants qui travaillent avec nos aînés. Ce travail expérimental effectué sur la commune de Marseille doit être poursuivi ultérieurement à l'échelle du département et si nécessaire de la Région. D'après les premiers dépouillements obtenus, il apparaît que très souvent, les usages de l'ordinateur et des nouvelles techniques de l'information et de la communication sont cantonnés à des tâches

¹ H. BITTAR, Aider une personne âgée à choisir son lieu de vie, Editions Frison-Roche, Paris 1992

² A. PIKA, Informal networking, Technovation, vol 17, n°4, avril 1997, p. 207-220

administratives et de gestion. Les connexions Internet sont rares et Internet n'est pas ou peu conceptualisé.

- Par la suite, sera exposé comment a été formalisé ce projet doit aboutir à la création de nouveaux espaces collectifs locaux d'information pour les personnes âgées. Cette approche va nécessiter la mise en œuvre d'une plate forme collaborative qui est en cours de développement avec des logiciels libres tout en respectant les recommandations de l'e-administration préconisées par le groupe ATICA sur la réforme de l'Etat. Pour cela, il a fallu :

- reformuler les éléments structurels qui sont pris en compte pour appréhender une demande qui est souvent l'expression d'une détresse implicite (formulation et analyse de l'existant, expression des besoins, identification et caractérisation des facteurs prédominants,...). S'en suivra une présentation sur le type et la nature des interactions qu'il faut prendre en compte pour pouvoir apporter des éléments de solution (repérage des intervenants et des moyens, délimitation des connaissances et des savoir à activer, mise en adéquation des actions face aux éléments de la demande,...),

- à partir de cas pratiques, décrire les mécanismes et les modes de fonctionnement d'un centre local d'information et de coordination en gérontologie [CLIC] dont la mission essentielle est de servir d'unités de production d'information à destination des aidants. Actuellement, un maillage de ces centres de coordination et d'information est réalisé au niveau national.

Parmi les finalités qui leur sont assignés, ils doivent élaborer et construire une véritable politique de soutien de la personne âgée à domicile dans un contexte de proximité, mettre en cohérence les dispositifs existants et proposer une offre de services à partir d'une approche globale et personnalisée du besoin d'aide des personnes âgées. A cet effet, lors de cette étude sera présenté un projet dont l'objectif est de réaliser une alternative coopérative et complémentaire à la situation actuelle des CLIC. Le principe consiste à concevoir un espace collectif d'informations qui fédérerait l'action de tous les CLIC sur un territoire donné et où chaque participant conserverait un degré de liberté dans la conception et la réalisation du travail qui lui est confié sur la base d'un partage des savoir en matière d'action sociale appliquée au maintien à domicile des personnes âgées.

La conclusion conduira à s'interroger sur les nouvelles possibilités qu'offrent l'élaboration et l'utilisation d'instruments et de dispositifs de médiation technique en matière de coordination des réseaux sanitaires et sociaux en gérontologie de proximité. Comment, alors passer d'un système d'aides à la personne tel qu'il fonctionne actuellement³ à un système d'aide à la prestation de services aux personnes âgées sur la base d'une nouvelle conception interprofessionnelle⁴ et transdisciplinaire des savoir mais aussi des responsabilités?

³ Rapport de séminaire, ENA, Promotion Nelson Mandela, 2000

⁴ J. Swan, Knowledge management in action : integrating knowledge across communities, Proceedings of the Hawaii international conference on system sciences, 2001, p. 165