



Réseau



Réseau CIAS

Solution du mois du Réseau CIAS

Les CCAS/CIAS face au défi numérique

Novembre
2008

Plusieurs d'entre vous s'interrogent sur les possibilités offertes par Internet et plus largement par l'outil informatique aux CCAS/CIAS. Aussi, il nous a semblé opportun de dresser un rapide état des lieux des possibilités techniques et juridiques en la matière.

(Les informations suivantes ont été extraites de plusieurs sources et ne sont données qu'à titre indicatif.)

La plupart des CIAS et des CCAS ne disposent pas de leur propre site Internet mais les usagers ont souvent la possibilité d'accéder en quelques clics à une page leur étant consacrée sur le site municipal. Généralement, les informations que l'on peut trouver sur la structure concernent les différentes actions que celle-ci mène et sont répertoriées par public visé (personnes âgées, personnes handicapées, personnes en difficulté, jeunesse, etc.). On y trouve également l'historique des CCAS/CIAS, une présentation du Conseil d'Administration, un organigramme, des règlements intérieurs, etc.

On remarque que **peu de CCAS/CIAS ont mis en place des services de type « téléprocédure » sur leur site Internet** (formulaire d'inscription à un service, demande d'aide sociale légale, etc.). De plus, peu de sites Internet sont accessibles aux personnes handicapées. Selon le guide « Internet : quels enjeux pour les CCAS/CIAS et leurs usagers ? » publié par l'UNCCAS, seuls vingt sites -environ- pouvaient, en octobre 2006 (date de publication du guide), être considérés comme « accessibles » en la matière (choix des possibilités d'affichage : couleurs et tailles des caractères, traduction dans la langue des signes, etc.) au terme des recommandations du W3C (World Wide Web Consortium, organisme de standardisation qui émet des recommandations à valeur de standards industriels concernant les normes Web depuis 1994).



Pour être en conformité avec la **loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées**, on constate donc que d'importants progrès sont à faire. Or, la mise à disposition de services publics et la possibilité d'effectuer des démarches en ligne permettraient de remédier à certaines inégalités, notamment concernant les personnes éprouvant des difficultés à se déplacer, les personnes malades, handicapées, ne résidant pas à proximité du CCAS/CIAS et/ou ne disposant pas des ressources financières pour régler les frais de transports. Le site Internet peut également devenir un **moyen de traiter les demandes électroniquement**, rendant leur traitement plus rapide et le volume à traiter par les services moins important. Par ailleurs, l'outil Internet peut grandement **faciliter la recherche d'emploi** grâce à un espace destiné aux entreprises et candidats sécurisé par des mots de passe.

La nécessité pour un site Internet d'être alimenté et mis à jour régulièrement doit être soulignée, car si le lecteur a l'impression que le site qu'il consulte est à l'abandon, il est probable qu'il n'ose pas communiquer avec le CCAS/CIAS par ce biais. La mise à jour peut être effectuée soit de manière centralisée, soit de manière décentralisée : la première solution consiste à confier la gestion du site à une personne ; la seconde consiste à confier cette gestion aux services eux-mêmes et à nommer un coordinateur.

Rappelons aussi que l'**article R.1421-4 du Code Général des Collectivités Territoriales confie aux communes le soin de conserver elles-mêmes leurs archives**, dans les bâtiments publics. La numérisation peut alors constituer un moyen de rationaliser l'espace, de diminuer les coûts et de permettre des facilités d'accès aux données. Néanmoins, au vu de l'**article 1316-1 du Code Civil qui précise que le document doit être conservé dans le respect de son intégrité dans le temps** -c'est-à-dire en tenant compte de sa lisibilité, de la stabilité de son contenu et de la traçabilité des opérations opérées le concernant-, la sécurisation de l'archivage par la numérisation impliquera certaines contraintes (l'accès aux données devra être suffisamment sécurisé pour assurer leur intégrité, les identités et authentifications associées au document devront être conservées).

Les étapes du processus de conservation (enregistrement, gestion et restitution des documents) **devront alors être décrites lors de la rédaction d'une charte interne** et le CCAS/CIAS devra se prononcer sur la façon dont il souhaite conserver ses données : la conservation numérique remplacera-t-elle totalement la conservation papier ? Faudra-t-il supprimer certaines archives ?

Les CCAS/CIAS ne peuvent néanmoins pas massivement s'impliquer dans la mise en place de ces services (services en ligne, conservation numérique, etc.) **dans la mesure où ils se doivent de concentrer leurs efforts sur les fondamentaux de leur mission, à savoir la qualité de l'accueil physique et téléphonique, en terme d'information et d'orientation, ou de suivi et d'accompagnement des usagers. Les services en ligne ne constituent qu'une composante de l'amélioration globale du service aux citoyens et de l'accès aux droits sociaux.**

Précisons aussi que **la décision de créer un site internet pour un CCAS/CIAS relève de son Président**. Il peut toutefois s'avérer judicieux de solliciter l'approbation du Conseil d'Administration afin d'associer tous les administrateurs en amont de la conception des contenus et des éventuelles décisions budgétaires.

Pour approfondir le sujet vous pouvez télécharger gratuitement le guide « Internet : quels enjeux pour les CCAS/CIAS et leurs usagers ? » sur le site Internet de l'UNCCAS.



Contact

Sarah ROBLET

Animatrice du Réseau CIAS

Tél : 01.45.15.08.68.

Courriel : s.roblet@idealconnaissances.com

Site Internet du Réseau CIAS

<http://www.reseau-cias.net>

