



LES OUTILS NUMÉRIQUES AU SERVICE DE L'EMPOWERMENT EN TRAVAIL SOCIAL

2026

PRATIQUES SÉLECTIONNÉES

Introduction	03
Quelques mots sur le projet NEF	04
Ce que nous avons fait	06
Pratiques sélectionnées	08
L'empowerment dans le travail social	22
Les outils identifiés	26
Impacts et plus value du numérique dans le travail social	36
Les défis pour demain	38

INTRODUCTION

Le numérique doit renforcer l'autonomie et non se substituer à l'accompagnement humain

La transformation numérique redéfinit la manière dont les services sociaux sont délivrés à travers l'Europe. Au-delà des solutions techniques, les outils numériques peuvent devenir de puissants leviers d'autonomisation, de participation et d'inclusion sociale, en particulier pour les publics vulnérables.

Cette brochure a été élaborée dans le cadre du projet européen NEF –

Numérique et Pouvoir d'Agir dans la Formation au Travail Social, financé par le programme Erasmus+. Elle présente des outils et pratiques numériques innovants issus de quatre pays européens et met en lumière leur rôle dans l'autonomisation des personnes et des communautés au travers du travail social.



QUELQUES MOTS SUR LE PROJET NEF

NEF soutient les travailleurs sociaux dans la transition numérique en prenant en considération la diversité des situations vécues par les personnes accompagnées.

Aujourd'hui, l'accès aux droits et à l'autonomie dépend de plus en plus du numérique, mais tout le monde n'a pas les mêmes moyens d'en bénéficier. Il est essentiel de renforcer le pouvoir d'agir des personnes vulnérables à l'ère digitale, en impliquant directement les personnes concernées dans les décisions, les choix et les dispositifs qui les touchent.

C'est tout l'objectif du Projet NEF – Numérique et Pouvoir d'Agir dans la Formation au Travail Social : un partenariat de coopération entre quatre pays européens (France, Roumanie, Belgique et Portugal) visant à identifier, valoriser et co-développer des outils et pratiques innovants pour faire du numérique un véritable levier d'autodétermination pour les personnes en situation de vulnérabilité, pour des raisons sociales, économiques ou personnelles.

NOS OBJECTIFS

Le Projet NEF (2024-2027) vise à identifier et valoriser des pratiques concrètes qui renforcent le pouvoir d'agir des personnes en situation de vulnérabilité.

01 Cartographier les pratiques inspirantes

En se basant sur l'expertise des personnes concernées et de celles des travailleurs sociaux, différents ateliers ont été réalisés afin de repérer, évaluer et sélectionner des pratiques favorisant l'empowerment des publics vulnérables.

02 Créer des modules de formation

Développer les compétences numériques des travailleurs sociaux leur permet d'apporter un soutien plus humain et plus pertinent dans un environnement toujours plus digital.

03 Expérimenter un outil numérique

Notre approche ouverte et inclusive des publics vulnérables garantit que nos outils numériques restent utiles et adaptés à de nombreux contextes, que les personnes soient confrontées au handicap, à la pauvreté, à l'exclusion numérique ou à d'autres formes de vulnérabilité.

04 Partager les savoirs et les résultats

Il est essentiel de renforcer le pouvoir d'agir des personnes vulnérables à l'ère digitale, en impliquant directement les personnes concernées dans les décisions, les choix et les dispositifs qui les touchent.

Ce que nous avons fait

Roumanie

Dix bonnes pratiques ont été identifiées. L'atelier d'évaluation des pairs s'est tenu le 26 septembre 2025, dans un format hybride sur une demi-journée, avec la participation de 16 experts en présentiel et de 31 experts en ligne. Lors de l'atelier, huit bonnes pratiques ont été présentées par les représentants des organisations de mise en œuvre. Ces huit pratiques ont ensuite été soumises à l'ensemble des participants pour un vote en ligne (Google Forms), et cinq bonnes pratiques ont été sélectionnées, dont un outil numérique.

France

Vingt-neuf bonnes pratiques ont été identifiées. L'atelier d'évaluation par les pairs s'est tenu le 3 novembre 2025, en présentiel et sur une demi-journée, avec la participation de 24 experts et de 93 étudiants. Au cours de l'atelier, les bonnes pratiques identifiées ont été soumises au vote et cinq bonnes pratiques ont été sélectionnées, dont un outil numérique.

Belgique

Huit bonnes pratiques ont été identifiées, dont un outil numérique. L'atelier d'évaluation par les pairs s'est tenu en ligne le 14 novembre 2025, avec la participation de 10 experts. Au cours de l'atelier, les bonnes pratiques identifiées ont été soumises au vote et cinq bonnes pratiques ont été sélectionnées, dont un outil numérique.

Portugal

5 bonnes pratiques ont été identifiées, dont un outil numérique. Au Portugal, deux ateliers en ligne d'évaluation par les pairs ont été organisés : l'un le 9 décembre 2025 et l'autre le 20 février 2026, réunissant un total de 6 experts. Au cours de ces sessions, les participants ont évalué les 5 bonnes pratiques identifiées et les ont classées selon des indicateurs spécifiques.



ATELIERS EUROPÉENS

12 décembre 2025

Résultats des évaluations réalisées lors de l'atelier :

Les trois bonnes pratiques sélectionnées:

Roumanie:

Together for dignity, NoRO Center, Day Center for Counseling and Support

France:

Les recruteurs du hameau, Santé BD, Mental Health Peer

Mediator

Portugal:

É um Restaurante, Eu Sou Digital, MentoRoma

Belgique:

Ensemble pour le numérique, La Box Numérique, Livret Smile



Coup de cœur du public:

Les recruteurs du hameau
Mes enfants



Classement des solutions
numériques :

Mes enfants((FR)

Map4accessibility (PT)

Portail SIMAS (RO) & 123 DIGIT (BE)

PRATIQUES SÉLECTIONNÉES



Pays	Pratiques	Description
Roumanie	Together for dignity	Développer les compétences numériques des adultes, l'autonomie dans la vie quotidienne et la participation sociale afin de garantir l'accès aux droits, l'indépendance et l'inclusion.
Roumanie	NoRO Center	Créer un pôle national et européen intégré pour les maladies rares, garantissant une prise en charge coordonnée et réduisant les délais de diagnostic ainsi que l'isolement.
Roumanie	Day Center for Counseling and Support	Renforcer les familles rurales vulnérables et améliorer le bien-être des enfants grâce à un accompagnement intégré et à l'accès à des services spécialisés.

Pays	Pratiques	Description
France	Les recruteurs du hameau	Impliquer les personnes accompagnées dans le recrutement des professionnels afin de garantir une meilleure adéquation des profils avec les attentes et les besoins relationnels des usagers.
France	Santé BD	Rendre l'information en santé accessible et accompagner les patients rencontrant des difficultés de compréhension tout au long de leur parcours de soins.
France	Mental Health Peer Mediator	Intégrer l'expérience vécue dans les soins en santé mentale afin de renforcer le rétablissement, de réduire la stigmatisation et de soutenir le retour à l'emploi.

Pays	Pratiques	Description
Portugal	É um Restaurante	Soutenir l'insertion professionnelle des personnes en situation de sans-abrisme ou d'exclusion sévère par le travail en restauration, tout en déconstruisant les stéréotypes grâce à un modèle vitrine d'inclusion sociale.
Portugal	Eu Sou Digital	Former jusqu'à un million d'adultes peu qualifiés à l'alphabétisation numérique de base afin de leur permettre l'accès aux droits, aux services publics et aux services bancaires en ligne.
Portugal	MentoRoma	Réduire le décrochage scolaire chez les enfants et les jeunes roms en renforçant les liens entre l'école, les familles et les services sociaux, et en soutenant les parcours éducatifs.

Pays	Pratiques	Description
Belgique	Ensemble, pour le numérique	Doter les professionnels du travail social et de terrain de ressources réutilisables afin de contribuer à la réduction de la fracture numérique par l'accompagnement aux compétences numériques du quotidien.
Belgique	La Box Numérique	Fournir aux travailleurs sociaux une boîte à outils pédagogique pour accompagner les tâches numériques de base, telles que les démarches administratives, la communication et la recherche d'informations.
Belgique	Livret Smile	Fournir aux adultes en situation de handicap intellectuel des supports d'apprentissage des compétences de vie faciles à comprendre, et soutenir l'expression de soi ainsi que la planification centrée sur la personne.

Together for Dignity

Qui sont les bénéficiaires?

Adultes en situation de handicap vivant en centres résidentiels, dont beaucoup proviennent de :

- Milieux sociaux fortement défavorisés
- Institutionnalisation de longue durée
- Accès limité à l'éducation et aux technologies

Besoins communs :

- Faible autonomie
- Isolement social
- Compétences numériques limitées
- Participation réduite à la vie communautaire



Résultats

Les participants montrent des progrès clairs:

- Amélioration de la confiance en soi
- Développement de compétences numériques et pratiques concrètes
- Renforcement des capacités de communication
- Plus grande autonomie dans la vie quotidienne
- Implication communautaire renforcée

Le modèle est reconnu localement comme une bonne pratique et peut être reproduit.

Message clé

La combinaison des compétences numériques, de la formation à la vie autonome et de l'implication communautaire crée un modèle simple et transférable pour les services résidentiels à travers l'Europe.



Contact
ASSOC Association

Petrean Anamaria – Principal Social Worker
anamaria.petrean@assoc.ro

<https://www.assoc.ro/>



NoRO Center



Services du Centre NoRo

- Centre de jour pour enfants en situation de handicap
- Centre de jour pour adultes en situation de handicap
- Cabinet médical ambulatoire spécialisé
- Unité de traitement et de réadaptation
- Plateforme www.centrulnoro.ro – thérapies en ligne
- Formations en gestion des cas de maladies rares
- Ligne d'assistance NoRo (NoRo Help Line)



- Le premier centre intégré de ce type en Roumanie, combinant des services médicaux, sociaux et de plaidoyer, conformément au modèle européen des centres de référence.
- Une forte implication des patients et de leurs familles dans les activités de gouvernance et de formation.



Points forts



Un impact significatif sur l'élaboration des politiques nationales relatives aux maladies rares et sur la constitution d'un réseau de professionnels formés.





Contact

office@centrulnoro.ro

+40 735 858 667

<https://www.centrulnoro.ro/index.php>

Day Center for Counseling and Support

Conseil et activités

- Prévention du décrochage scolaire et de l'exclusion
- Soutien au handicap et accès aux services
- Renforcement de la sensibilisation des parents
- Activités socio-émotionnelles : "cercle de l'amitié" (sessions avec les 11 enfants)



Un mécanisme de prévention rurale à la fois léger et structuré, qui renforce les familles grâce à un accompagnement psychologique, éducatif et social intégré, fondé sur une gouvernance communautaire alignée sur les approches européennes de développement local.



La proximité géographique et des relations fondées sur la confiance génèrent un impact fort dans la prévention des séparations familiales et l'amélioration du bien-être des enfants.

Contact



0784 845 841



office@galvalesomesului.ro



<https://galvalesomesului.ro/>



Les recruteurs du hameau

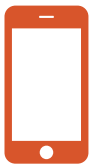
Transformer la participation des usagers en un rôle stratégique en ressources humaines par la création d'une "marque" et d'une agence interne de recrutement, inspirées des pratiques suédoises et conçues pour être transférables à d'autres structures.



Une forte reconnaissance des personnes accompagnées, une meilleure adéquation entre les choix de recrutement et les besoins réels, ainsi qu'une forte visibilité médiatique et institutionnelle.




Contact



03 20 88 88 00



lesrecruteursduhameau@gapas.org



Un accompagnement au quotidien
Inscrivez-vous à notre newsletter et restez informé de notre actualité, de la vie de nos établissements et services, de nos projets, etc.

Santé BD



Une banque d'images et de fiches santé FALC co-construite, devenue un standard national, permettant à d'autres associations de créer leurs propres bandes dessinées et d'élargir largement l'accès à une information en santé accessible.



Un accès ouvert et une large diffusion, avec une forte appropriation par les professionnels, améliorant la communication et l'adhésion aux soins.



Faciliter l'accès à la santé pour tous





Contact



contact@santebd.org



Mental Health Peer Mediator



Professionnaliser le soutien par les pairs dans les hôpitaux en reconnaissant les savoirs expérientiels comme une expertise légitime aux côtés des soins cliniques, conformément aux mouvements internationaux de soutien par les pairs.



La recherche montre des alliances thérapeutiques plus solides, un espoir accru et une réduction de la stigmatisation.

Médiateur de Santé-Pair

MSP



Contact



+33 (0) 320 437 100



ccoms@epsm-lm.fr



CCOMS
(Lille, France)

Centre collaborateur de l'Organisation mondiale de la santé pour la recherche et la formation en santé mentale

UNIVERSITÉ DE LILLE
UNIVERSITÉ DE LILLE
UNIVERSITÉ DE LILLE

INSERM

eceve

Le CCOMS

Le Centre collaborateur OMS pour la recherche et la formation en santé mentale (CCOMS)

epsm-lille-metropole.fr

É um Restaurante



Une forte intégration d'un modèle de restaurant d'entreprise sociale avec un accompagnement social intensif, favorisant des interactions directes et positives qui réduisent la stigmatisation et sont reconnues comme efficaces à l'échelle internationale.



Offre de réelles opportunités d'emploi, accroît la visibilité publique, change les perceptions du sans-abrisme et s'aligne sur les modèles européens d'entrepreneuriat social.

Contact



+351 916 051 969



<https://crescer.org/project/eumrestaurante/>

Eu Sou Digital

Un programme national d'inclusion numérique mobilisant des bénévoles jeunes et des espaces locaux, aligné sur les objectifs de la Décennie numérique européenne.



Une couverture géographique étendue, combinée à des contenus pratiques du quotidien et à un fort impact porté par l'engagement des bénévoles.



Eu Sou Digital

O programa "Eu Sou Digital" tem como objetivo promover a inclusão digital de adultos info-excluídos, assente numa rede nacional de jovens voluntários e centros de formação.

 Ponto Digital

MentoRoma

Un modèle de mentorat à long terme, fondé sur la confiance, les familles et les valeurs européennes.



Une approche à long terme (10 ans) combinant un mentorat individuel de proximité avec un travail systémique aux côtés des familles et des institutions, afin de soutenir des parcours personnels durables.



CIVP de Anastrova lança projeto pioneiro para trabalhar a integração junto da comunidade cigana.
Manifestamos o nosso espírito porquê do Estatuto de Anastrova de Cruz Vermelha Portuguesa. Uma iniciativa pioneira com o propósito de monitorizar a saúde e prevenir o abandono escolar das crianças e jovens...



Une compréhension solide et approfondie du contexte local de la ville de Rome, combinée à une implication active et durable des familles, et étroitement alignée sur les recommandations et cadres européens pertinents.

Ensemble, pour le numérique

Un modèle fondé sur des observations de terrain et des besoins locaux, développé à travers un travail de terrain de proximité, qui combine la formation des citoyens, le renforcement des compétences du personnel et des canaux de communication accessibles, afin d'assurer un impact pratique, inclusif et durable.



Une forte implication des travailleurs de terrain, soutenue par un appui institutionnel clair, afin de garantir une mise en œuvre efficace et durable.



<https://www.mi-is.be/fr/e-inclusion-belgium-cpas-2022-2>

La Box Numérique



Une boîte à outils pratique et facile à utiliser, qui consolide les pratiques de terrain et est conçue pour les travailleurs sociaux plutôt que pour des formateurs spécialisés en TIC.



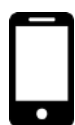
Des ressources gratuites, structurées et facilement réutilisables, étroitement alignées sur les besoins numériques de la vie quotidienne (démarches en ligne, utilisation du smartphone, sécurité en ligne et coûts du numérique), soutenues par des financements dédiés du Fonds ING et de la Fondation Roi Baudouin.





interface3
namur

Contact



081 / 63 34 90



Box Numérique

Boite à outils pour accompagner le publics avec le numérique, à destination des travailleurs sociaux et de l'insertion

interface3.Namur/

Les Livrets Smile

inclusion



Je donne mon avis
pour une vie meilleure!

Livret Smile




Une approche de conception participative impliquant des personnes en situation de handicap intellectuel, des familles et des professionnels, utilisant des supports imprimés de haute qualité comme outils d'autonomisation, en complément des solutions numériques.

Largement adopté par les services, soutenant directement l'expression des préférences et rentable à mettre en œuvre.

Mes besoins

-  Livret 1 : Mes repas
-  Livret 2 : Mon sommeil, mon repos
-  Livret 3 : Mon hygiène, mes vêtements
-  Livret 4 : Ma santé
-  Livret 5 : Mon logement
-  Livret 6 : Mes apprentissages
-  Livret 7 : Ma sécurité
-  Livret 8 : Ma communication
-  Livret 9 : Mon bien-être, stop aux mauvais traitements
-  Livret 10 : Ma vie relationnelle, affective et sexuelle




Mon entourage

-  Livret 11 : Ma famille, mes amis et les personnes autour de moi
-  Livret 12 : Mes enfants
-  Livret 13 : Mon éducateur référent

Mes activités

-  Livret 14 : Mon projet de vie
-  Livret 15 : Mes loisirs, mes congés et mes vacances
-  Livret 16 : Mon travail et mon volontariat
-  Livret 17 : Mes activités de tous les jours

Ma vie dans la société

-  Livret 18 : Mes déplacements
-  Livret 19 : Ma participation aux décisions
-  Livret 20 : Mes droits, mon argent et mes papiers





Contact



0 2 2 4 7 2 8 1 9



secretariat@inclusion-asbl.be



Les Livrets Smile - Les outils faciles à comprendre

Sur cette page on peut télécharger "Les Livrets Smile".
C'est un outil pour aider les personnes avec un handicap ...

 Inclusion ASBL



L'EMPOWERMENT EN TRAVAIL SOCIAL

Dans le travail social, l'empowerment renvoie au renforcement de la capacité des personnes à faire des choix éclairés, à développer leur autonomie et à participer activement à la société.

Dans un contexte numérique, l'empowerment signifie :

- **L'accès à l'information et aux services numériques.**

L'accès constitue la première étape de l'autonomisation. Il ne s'agit pas seulement de disposer d'un équipement ou d'une connexion, mais de **pouvoir comprendre et utiliser les ressources numériques** relatives à la santé, aux droits, à la formation ou à la vie quotidienne. Garantir cet accès, c'est réduire l'exclusion liée à la fracture numérique et permettre à chacun de devenir **acteur de son parcours**.

- **Le développement des compétences numériques.**

Le renforcement des compétences comprend la maîtrise des outils, mais aussi la compréhension critique des usages. Former les publics vulnérables au numérique revient à leur offrir les moyens de **naviguer en sécurité, d'exercer leur jugement et de faire des choix éclairés**. Cette dimension éducative permet d'augmenter la confiance en soi et la capacité d'agir dans un environnement technologique en constante évolution.

Les outils numériques doivent être utilisés comme des moyens au service de la dignité, de l'**autonomie** et de l'**inclusion**, et non comme une fin en soi.

- **La participation et l'expression de soi grâce aux technologies.**

Les technologies numériques permettent à chacun de **prendre la parole, de participer à la vie sociale et de valoriser son expérience**. Outils collaboratifs, médias participatifs et plateformes citoyennes favorisent l'expression individuelle et collective, tout en donnant une visibilité nouvelle aux personnes souvent marginalisées. Ce type de participation nourrit le sentiment d'appartenance et la reconnaissance sociale.

- **La réduction des barrières sociales, géographiques et institutionnelles.**

Le numérique peut relier des personnes isolées et ouvrir des espaces d'inclusion auparavant inaccessibles. Grâce aux plateformes en ligne ou aux outils de communication à distance, les bénéficiaires peuvent **accéder à des services, des formations ou des communautés** sans contrainte géographique. En ce sens, la technologie devient un **instrument de justice sociale**, capable d'atténuer les frontières entre territoires, statuts et institutions.



LE RÔLE DES TECHNOLOGIES ET DU NUMÉRIQUE

La technologie numérique soutient le travail social; elle:

- **Facilite l'accès aux services et aux ressources.**

Les technologies numériques simplifient l'accès des usagers aux informations essentielles et aux dispositifs d'aide. Qu'il s'agisse de portails en ligne, de formulaires interactifs ou d'applications de suivi, ces outils permettent de **réduire les délais, d'éviter les déplacements** et d'améliorer la lisibilité des démarches administratives. Pour les professionnels, cela se traduit par un **gain en réactivité et en transparence**, à condition que les interfaces restent accessibles et compréhensibles pour tous.

- **Améliore la communication entre professionnels et bénéficiaires.**

Les outils numériques – messageries sécurisées, plateformes collaboratives, visioconférences – favorisent des **échanges continus et personnalisés** entre travailleurs sociaux et personnes accompagnées. Ils facilitent le suivi des parcours, la coordination interdisciplinaire et le partage d'informations utiles. Lorsqu'ils sont utilisés de manière responsable, ces dispositifs **renforcent la relation de confiance** en permettant une disponibilité accrue tout en respectant la confidentialité.

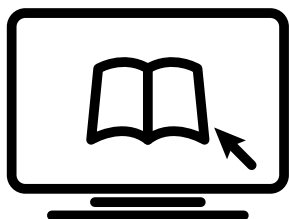
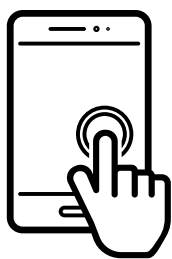
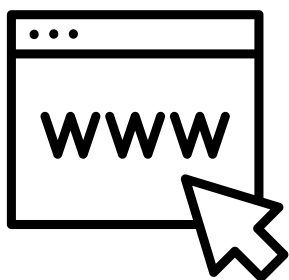


L'usage responsable des technologies nécessite une attention particulière à l'éthique, à la protection des données et à l'inclusion numérique.

- **Crée des espaces sécurisés d'apprentissage et d'expression.** Le numérique offre la possibilité de concevoir des environnements d'apprentissage adaptés aux besoins spécifiques des publics. Les plateformes éducatives, forums modérés et outils d'expression créative favorisent un **sentiment de sécurité et de reconnaissance**, encourageant la prise de parole et l'expérimentation. Ces espaces soutiennent le développement personnel et renforcent la capacité à apprendre de manière autonome.
- **Soutient la participation et l'inclusion sociale.** En ouvrant de nouveaux canaux de participation, les technologies numériques permettent à chacun de **s'impliquer dans des projets collectifs, culturels ou citoyens**, qu'ils soient locaux ou européens. L'inclusion ne se limite pas à l'accès technique : elle suppose de concevoir des environnements numériques **ouverts, accessibles et respectueux des diversités**. Le travail social numérique devient alors un vecteur d'intégration, où chaque personne peut contribuer et se sentir valorisée dans la communauté.

LES OUTILS IDENTIFIÉS

Le projet NEF met en évidence plusieurs catégories d'outils numériques utilisés en travail social :



- **Plateformes et portails en ligne**

Les plateformes et portails numériques constituent des **portes d'entrée centrales vers l'information, l'orientation et les services sociaux**. Ils facilitent la recherche d'aides, la prise de rendez-vous, l'accès aux droits et la communication avec les institutions. Conçus dans une logique d'accessibilité universelle, ces espaces permettent aux bénéficiaires de **gagner en autonomie et en compréhension** des dispositifs existants, à condition qu'ils soient intuitifs, multilingues et adaptés aux différents niveaux de littératie numérique.

- **Applications mobiles**

Les applications mobiles offrent **un accompagnement personnalisé et interactif** dans la vie quotidienne des usagers. Elles permettent de suivre son parcours d'insertion, d'apprentissage ou de santé, tout en favorisant la communication directe avec les professionnels. Elles constituent aussi des outils d'éducation ou de sensibilisation, notamment pour le développement de compétences sociales et comportementales. Leur accessibilité sur smartphone en fait un levier puissant pour **maintenir le lien et renforcer la continuité de l'accompagnement**.

- **Outils numériques d'apprentissage**

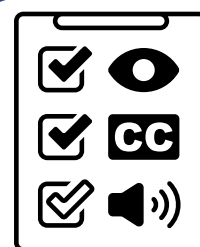
Les outils de formation numérique – plateformes d'e-learning, modules interactifs, tutoriels, simulateurs – soutiennent le **développement des compétences personnelles, professionnelles et sociales**. Pour les publics vulnérables, ils permettent d'apprendre à son rythme, avec des formats visuels ou ludiques qui favorisent la compréhension. Dans une perspective d'empowerment, ces outils participent à la **revalorisation du sentiment de compétence** et à l'ouverture vers de nouvelles perspectives d'insertion ou de participation citoyenne.

- **Solutions d'accessibilité**

Les solutions d'accessibilité numérique jouent un rôle clé dans l'inclusion des personnes en situation de handicap ou présentant des besoins spécifiques. Elles incluent les logiciels de lecture d'écran, claviers alternatifs, affichages simplifiés ou systèmes de communication alternative et augmentée (CAA). Ces technologies permettent de **rétablir l'égalité d'accès à l'information et à la communication**, tout en contribuant à une approche inclusive des services sociaux et éducatifs. Elles incarnent concrètement le principe de "**conception universelle**" promu à l'échelle européenne.

- **Outils numériques de communication et de médiation**

Les outils de communication et de médiation numériques favorisent la **participation active, le dialogue et la cohésion sociale**. Forums participatifs, plateformes de co-construction, réunions en ligne ou réseaux solidaires contribuent à créer des espaces de parole collective. En donnant aux bénéficiaires la possibilité d'échanger et de témoigner, ces outils **renforcent la démocratie participative** et soutiennent les travailleurs sociaux dans leur rôle de médiateurs et de facilitateurs de lien social.



Au travers des ateliers européens, 4 pratiques et outils numériques innovants ont été sélectionnés. Ces pratiques répondent à de réels besoins sociaux, mobilisent les outils numériques de manière éthique et inclusive, promeuvent l'empowerment, la participation et la dignité humaine.

Elles illustrent la diversité et la créativité des initiatives de travail social numérique en Europe.

Pays	Solution	Description
Roumanie	Le Portail SIMAS	Informations, échanges et elearning
France	Mes enfants	Partage d'informations, coordination,
Portugal	Map 4 accessibility	Faciliter les déplacements
Belgique	123 DIGIT	Développer les compétences dans le numérique



LE PORTAIL SIMAS

Le Collège National des Assistants Sociaux (CNASR) est l'autorité roumaine qui encadre la profession d'assistant social. Le CNASR regroupe tous les assistants sociaux du pays et compte actuellement 14 600 membres.

Pour rendre la profession plus accessible, mieux connectée et plus forte, le CNASR, avec le soutien de l'UNICEF Roumanie, a développé deux outils numériques destinés à moderniser la profession, améliorer les standards professionnels et répondre aux besoins réels des assistants sociaux.

Cette démarche est en place depuis février 2022, avec le lancement du Portail en ligne du CNASR et de la plateforme d'apprentissage.

Le portail permet :

- une **gestion rapide des documents professionnels**
- l'accès à l'état des crédits professionnels
- l'inscription aux sessions de formation
- la communication directe avec le CNASR
- le dépôt des dossiers pour l'obtention d'un niveau professionnel supérieur, une licence pour la pratique privée, ou la mise en place de formes indépendantes de pratique
- l'accès à une bibliothèque de documents utiles aux activités professionnelles

Le Portail en ligne du CNASR a été créé pour répondre au besoin d'un **système plus efficace, accessible et connecté pour les assistants sociaux en Roumanie**. Auparavant, la gestion administrative, le suivi des crédits professionnels et la communication avec le CNASR étaient en grande partie manuels, longs et fragmentés.

Originalité

Ces outils servent à moderniser la profession, renforcer les standards professionnels et répondre aux besoins réels des travailleurs sociaux. En facilitant l'accès au numérique et l'apprentissage continu, ils sensibilisent aussi les communautés à l'importance d'une profession mieux préparée et connectée.

En quelques mots :

Un portail national dédié à une profession sociale, réunissant dans un seul système la gestion administrative, l'e-learning et le suivi des données. Il aide à mieux comprendre les métiers du social (profils, besoins en formation), une pratique encore rare dans ce secteur.

Pour en savoir + :

Site officiel du CNASR : <https://www.cnasr.ro> – informations sur le Collège national des travailleurs sociaux de Roumanie, ses membres et ses ressources professionnelles.

SIMAS
eLEARNING

Platforma de
eLearning
C.N.A.S.R.

Înregistrează-te

WEBINAR 1

Cum să fim alături de noi în fața
crizei umanitare pe care o
gestionăm

WEBINAR 2

Repere normative, abordări și
provocări în protecția copilului

WEBINAR 3

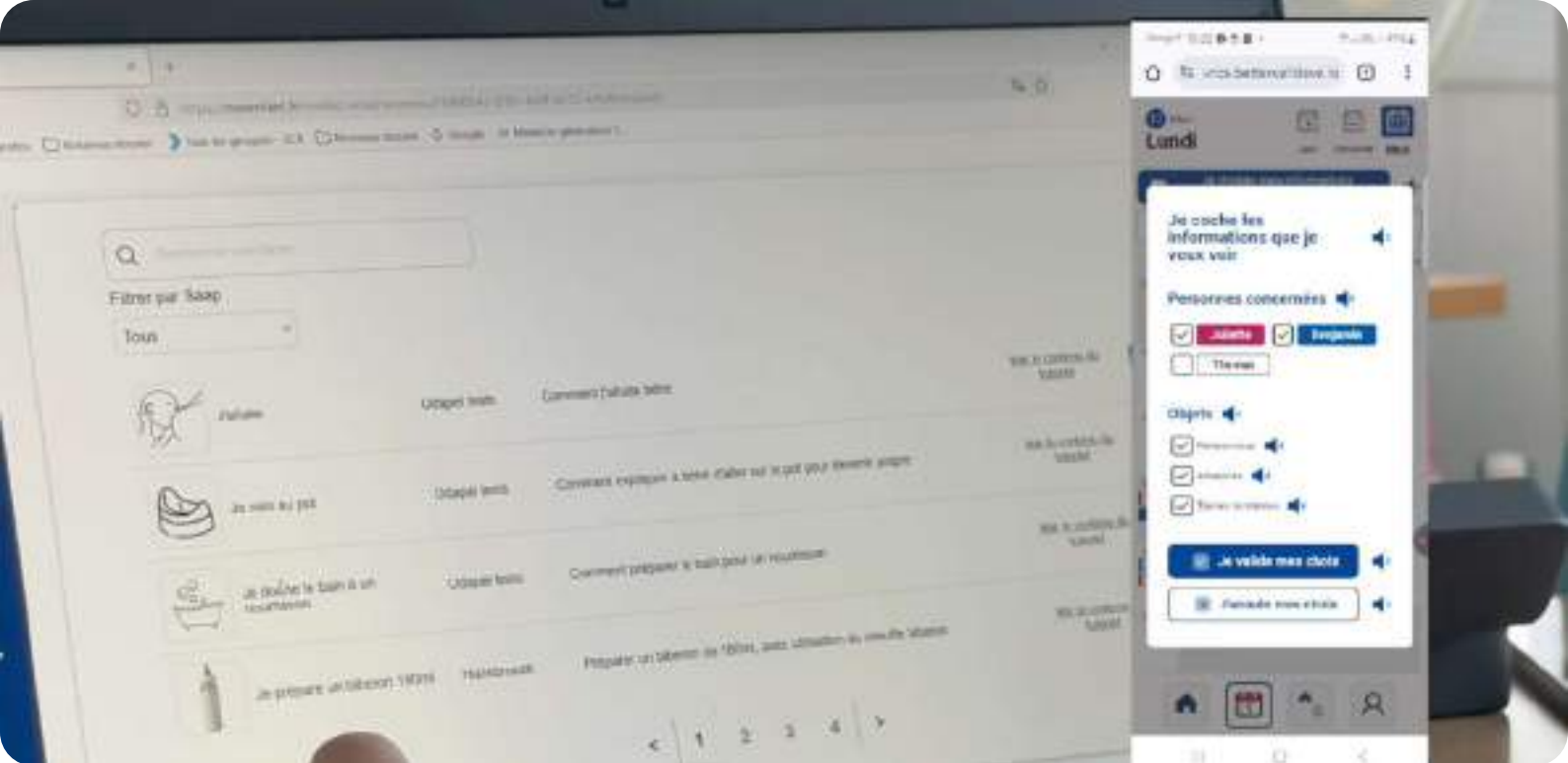
Cum gestionăm stresul
profesional în asistența socială

WEBINAR 4

WEBINAR 5

WEBINAR 6

WEBINAR 7



MES ENFANTS

Mes enfants est une application mobile innovante dont l'objectif est de favoriser l'autonomie et renforcer la confiance des parents en situation de handicap intellectuel.

La plateforme offre aux utilisateurs un tableau de bord personnalisé pour chaque enfant avec :

- **Un agenda entièrement personnalisable** (fréquence, durée, heure, amplitude entre chaque occurrence, jours, délais, etc.) et simplifié pour suivre les rendez-vous (médicaux, centres aérés, etc.), les absences, les tâches réalisées, avec toutes les informations utiles (heure de départ, documents à prendre, notifications, tutoriels);
- **Des rappels pour les tâches importantes à réaliser** dans la journée, avec la possibilité pour les utilisateurs d'écrire des messages, prendre des photos, ou bien enregistrer des messages vocaux afin de rendre visible la réalisation des tâches ;
- **Des tutoriels visuels** avec les différentes étapes à suivre pour réaliser chaque tâche quotidienne, afin d'accompagner les utilisateurs dans leur réalisation ;
- **Une possible gestion des absences exceptionnelles en les notifiant**, en les consultant, en les modifiant ou en les supprimant.

Originalité

Les utilisateurs ont accès à une palette d'outils et de ressources essentielles via une interface entièrement personnalisable. Conçu avec les familles elles-mêmes, Mesenfants remplace les outils traditionnels jugés trop complexes ou inadaptés, et facilite le lien entre les parents et les professionnels qui les accompagnent.

En quelques mots :

L'application "Mes Enfants" permet de **partager simplement des informations sur le quotidien, les soins, les activités et les progrès de l'enfant.**

Elle améliore la confiance et la transparence entre familles et institutions.



Pour en savoir + :

Rendez-vous sur le site de [l'udapei du nord.](#)





MAP 4 ACCESSIBILITY

Il s'agit d'une application européenne de cartographie de l'accessibilité pour informer sur l'accessibilité des espaces publics dans quatre villes européennes, à partir de l'application portugaise existante développée par l'Associação Salvador – App +Acesso Para Todos.

En plus de **fournir des informations sur l'accessibilité des espaces publics**, il cherche à promouvoir une éducation inclusive.

Le projet a impliqué des étudiants de l'enseignement supérieur et d'autres acteurs, grâce à une méthode d'apprentissage ancrée dans la communauté.

Ainsi, les étudiants ont effectué leurs apprentissages et réalisé leurs travaux académiques en s'engageant activement auprès de la communauté, en travaillant sur un sujet déjà identifié par celle-ci.

Le projet Map4Accessibility répond :

- au manque de sensibilisation à l'accessibilité parmi les étudiants de l'enseignement supérieur ;
- à la faible participation citoyenne ;
- au besoin de promouvoir des villes plus accessibles, tant numériquement que physiquement, en Europe ;
- au besoin de sensibiliser les professionnels des établissements d'enseignement supérieur (dont les membres du partenariat)
- aux défis numériques, physiques et sociaux rencontrés par les personnes en situation de handicap.

Originalité

Il s'agit d'un site et une application de cartographie de l'accessibilité, co-conçus et co-développés dans le cadre d'activités d'apprentissage. Ces outils de cartographie, intégrant les principes de conception universelle, visent à fournir des informations sur l'accessibilité à l'échelle de la ville dans quatre villes européennes.

En quelques mots :

Map4Accessibility met en place **une application permettant de recenser l'accessibilité des espaces publics**. Le projet repose sur l'apprentissage par le service.

En engageant les participants dans des activités concrètes et réfléchies, **le projet encourage un apprentissage actif centré sur les besoins réels des communautés**.



Map4Accessibility

Pour en savoir + :

<https://associacaosalvador.com/projeto/map4accessibility/>

<https://map4accessibility.eu/>

<https://europroject.bg/project/map4accessibility/>



Créé par
WE TECH CARE

123 DIGIT

123 Digit est une initiative qui aide les adultes ayant des difficultés à accéder aux outils numériques ou à les utiliser. Le projet propose des ateliers gratuits, pratiques et locaux pour renforcer l'autonomie numérique. Les bénéficiaires sont des adultes en situation de vulnérabilité sociale ou économique, des chercheurs d'emploi et des personnes ayant peu de compétences numériques.

Cela vise à leur apprendre les compétences numériques essentielles, comme l'utilisation d'un smartphone, d'une tablette ou d'un ordinateur, la navigation sur internet et la gestion de démarches administratives en ligne.

La plateforme donne accès à des centaines de formation locale, proposées par des partenaires partout en Wallonie. Le site permet de trouver facilement des ateliers proches de chez soi, tandis que les organisations partenaires peuvent publier leurs activités et recevoir un appui pour leur diffusion et leur coordination.

Grâce à ce réseau, 123 Digit **sensibilise à l'importance des compétences numériques et veille à ce que personne ne soit laissé de côté** dans la transition digitale.

Originalité

Une plateforme régionale commune qui structure un écosystème d'inclusion numérique centré sur les aidants plutôt que seulement sur les apprenants. Des ressources pédagogiques modulaires (vidéos, quiz, scénarios d'ateliers) adaptées à des besoins concrets. L'initiative propose un modèle évolutif et inclusif pour renforcer les compétences numériques.

En quelques mots :

Les aidants numériques reçoivent une formation via la **plateforme et utilisent ses outils pour accompagner les usagers dans l'accès aux services en ligne essentiels.**

Les organisations locales créent des comptes, accèdent aux supports pédagogiques, organisent des ateliers et publient leurs offres de formation.

1 2 3 DiGiT

Pour en savoir + :

[La Plateforme d'Accompagnement Numérique | 123Digit](#)

IMPACTS ET PLUS VALUE DU NUMÉRIQUE DANS LE TRAVAIL SOCIAL

L'usage des outils numériques dans le travail social contribue à :

- **accroître l'autonomie des bénéficiaires**

Le numérique peut devenir un **vecteur d'émancipation** lorsqu'il est intégré dans une démarche éducative et inclusive. En accédant directement aux informations, aux démarches ou à des outils de communication, les bénéficiaires gagnent en indépendance et en confiance. Cette autonomie s'exprime tant dans la **gestion de la vie quotidienne** (droits, santé, emploi) que dans la capacité à s'orienter ou à prendre des décisions éclairées. Le numérique agit ainsi comme un facilitateur du pouvoir d'agir, à condition d'un accompagnement adapté.

- **améliorer l'accès aux services sociaux**

Les outils numériques permettent de **réduire les obstacles physiques, administratifs et temporels** qui limitent l'accès aux services. Que ce soit par la dématérialisation des démarches, les portails d'information ou l'assistance à distance, ils offrent une plus grande proximité entre les institutions et les usagers. Cela contribue à **rendre les services sociaux plus équitables et accessibles**, notamment pour les habitants de zones rurales, isolées ou à mobilité réduite.



- **développer les compétences numériques**

Le travail social numérique s'inscrit dans une dynamique d'apprentissage permanent. Les dispositifs de formation, ateliers et environnements interactifs permettent aux publics vulnérables comme aux professionnels de renforcer leur **capacité à utiliser, comprendre et contextualiser le numérique**. Ce développement de compétences est essentiel pour favoriser l'inclusion active, l'employabilité et la participation citoyenne. Il participe aussi à réduire durablement la **fracture numérique générationnelle ou sociale**.

- **renforcer les relations entre professionnels et usagers des services**

Les technologies numériques offrent de nouvelles formes d'interaction basées sur la **communication continue et la co-responsabilité**. Outils collaboratifs, agendas partagés, plateformes d'échanges ou entretiens en ligne facilitent un accompagnement plus souple et personnalisé. Lorsqu'ils sont utilisés avec discernement, ces dispositifs créent un **climat de confiance mutuelle**, valorisent la parole des usagers et encouragent une posture de partenariat entre professionnels et bénéficiaires.

Pour les travailleurs sociaux, les solutions numériques offrent de nouvelles méthodes d'intervention, d'apprentissage et d'innovation.



L'**empowerment** numérique nécessite la **formation**, l'usage éthique des technologies, l'**inclusion** et la **co-construction** avec les bénéficiaires.

LES DÉFIS POUR DEMAIN

Malgré leur potentiel, les outils numériques présentent également des défis :

- **inégalités d'accès aux technologies**

L'accès au numérique reste un **enjeu de justice sociale**. Les différences en matière d'équipement, de connexion ou d'environnement d'usage creusent la fracture entre ceux qui peuvent bénéficier pleinement des outils numériques et ceux qui en sont exclus. Ces inégalités touchent particulièrement les personnes âgées, les publics en précarité, les zones rurales ou certaines structures sociales sous-dotées. Pour un usage réellement inclusif, il est nécessaire de prévoir des **politiques d'équipement équitables**, **des espaces publics numériques** et des accompagnements de proximité.

- **niveaux de littératie numérique différents**

La **diversité des compétences numériques** constitue un autre frein à l'autonomie. Certains usagers maîtrisent aisément les outils, tandis que d'autres peinent à comprendre les interfaces ou à distinguer les informations fiables. Dans le contexte du travail social, cela nécessite une **approche pédagogique individualisée**, fondée sur l'apprentissage pas à pas, la valorisation des réussites et la co-apprentissage entre pairs. Former à la littératie numérique, c'est renforcer la **capacité critique et citoyenne** des personnes accompagnées.

- **barrières linguistiques et culturelles**

Le numérique, souvent conçu selon des logiques culturelles dominantes, peut renforcer l'exclusion de certaines populations. **La langue, les représentations sociales et les modèles de communication** influencent fortement la compréhension et l'appropriation des outils. Adapter les contenus linguistiques, proposer une médiation interculturelle et valoriser la **diversité des pratiques** sociales sont des conditions indispensables pour garantir l'accès égal à l'information et à la participation numérique.

- **enjeux éthiques et risques liés à la protection des données**

L'usage du numérique dans le travail social exige une vigilance constante en matière d'**éthique, de confidentialité et de sécurité**. Les données personnelles collectées doivent être protégées, et les bénéficiaires informés de leurs droits. Les risques de surveillance, de stigmatisation ou de perte de contrôle sur ses informations sont réels. Les professionnels ont donc un rôle essentiel dans la **sensibilisation, la transparence et le respect du consentement éclairé**, pour que la technologie reste au service de la dignité et non du contrôle.

LES SUITES

Projet NEF – De la pratique à la formation

Les résultats présentés dans cette brochure seront intégrés dans :

- Des **capsules de formation** numérique pour soutenir le développement des compétences numériques en travail social
- Une **expérimentation**, pour encourager le test et l'adaptation des outils numériques dans des contextes réels

Le projet NEF renforce la coopération européenne et promeut l'innovation dans les services sociaux.

CONTACT



Co-funded by
the European Union

2024-1-FR01-KA220-ADU-000253920

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

NEF – Digital and Empowerment in
Social Work Training

Projet financé par Erasmus+

Plus d'informations :

<https://nef-initiative.eu/>