

➤ LE GROUPE D'ENTRAIDE NUMÉRIQUE

Contexte :

Suite aux sollicitations de la Caisse d'Allocations Familiales pour accompagner les personnes autour de leurs démarches administratives sur internet, l'association Belle Rive a constitué en 2018 un collectif d'habitants. Ce collectif a décidé dans un premier temps d'affiner la connaissance de ces questions en élaborant une enquête sur les usages numériques en lien avec la dématérialisation des démarches. Lors de cette enquête 168 questionnaires ont été remplis.

Une première restitution a été faite lors d'une rencontre partenariale à la DT en octobre 2018.

La restitution en interne et au niveau des personnes enquêtées a été réalisée courant janvier 2019. Lors de ces réunions de restitutions près de 60 personnes étaient présentes et une partie a décidé de créer un groupe d'entraide numérique. Ce groupe a défini des thématiques prioritaires à aborder une fois par mois entre le mois de mars et le mois de juin 2019. Compte tenu de l'engouement pour ce projet (près de 8 à 10 participants en moyenne par séance, 30 personnes différentes), les rencontres se déroulent tous les 15 jours.

Le groupe réfléchit à la pratique autour des logiciels libre et à comment être autonome. Une autre piste de réflexion est de pouvoir aller sur internet de manière sécurisé sans être pisté par google et tous les autres logiciels ou moteur de recherches

Depuis début 2021, il existe deux temps d'entraide numérique. Le premier plus pour les personnes confirmées dans lequel les thématiques sont définies d'une fois à l'autre collectivement, le second, plus pour les débutants, animé par l'animateur et des personnes du groupe confirmé ou chacun vient avec ses questions et problèmes.

Par ailleurs, le groupe participe à un projet appelé « mon ordi est une chance » qui permet à des familles bénéficiant des minimas sociaux et ayant des enfants scolarisés d'acquérir un ordinateur et de se former. Le groupe accompagne et transmet ses savoirs aux familles et reste à leur disposition si besoin une fois l'ordinateur livré.

Les principes clés du groupe d'entraide numérique :

- Toute personne ayant des compétences sur un sujet peut être aidante pour une autre personne.
- Toute personne peut être aidée sur un sujet qu'elle connaît mal ou peu.
- Au besoin il peut être fait appel à une ressource extérieure si le sujet ne peut pas être traité par le groupe.
- On organise les séances en fonction des attentes et demandes des personnes.

Déroulement type d'une rencontre :

- Identification des astuces à partager, rappel de la précédente fois ou de nouvelles astuces
- Repérage des attentes par rapport à la pratique, les problèmes particuliers :
 - Identifier qui peut aider sur telle ou telle difficulté / constituer les groupes d'entraide par deux ou trois personnes maximums
 - Temps d'entraide 30 à 45 minutes
- Partage à l'ensemble du groupe sur les astuces
- Préparation prochaine rencontre

Les principales thématiques abordées en 2021 :

- Accès aux sites dématérialisés de la CAF, des impôts, d'AMELI, pôle emploi
- Découverte d'un ordinateur, du matériel et du langage utilisé
- Découverte de Word, d'Excel,
- Faire une recherche sur internet, envoyé un mail, ajouté une pièce jointe
- Découverte des logiciels libres, open office, libre office, linux
- Nettoyé son ordinateur
- Sécuriser son ordinateur

↳ En quoi se rapproche-t-on de notre utopie ?

Développer des démarches participatives de solidarités où les aidés peuvent être aussi des aidants répond pleinement à la finalité de l'association Belle Rive. Par ailleurs, le pouvoir d'agir se développe en parallèle du savoir. L'acquisition des connaissances favorisées par le groupe d'entraide numérique permet d'augmenter le pouvoir d'agir des personnes sur leurs situations administratives et face au numérique qui est parfois perçu comme peu abordable pour certains.