

► 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.

Description et objectifs :

L'objectif est de permettre aux habitants de développer leurs capacités à utiliser le numérique ou à s'organiser pour faire face aux changements administratifs. Le projet d'entraide numérique considère que chacun a des ressources et des difficultés face à l'informatique et dans ses usages du numérique. Les personnes ont donc l'opportunité d'être à la fois enseignant-apprenant.

Objectifs :

- Lutter contre l'isolement face à la complexité informatique et numérique de notre société.
- Élaborer des réponses collectives aux difficultés individuelles.
- Provoquer des rencontres intergénérationnelles conviviales.
- Identifier les ressources du territoire en matière d'accompagnement numérique.

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 maximum.
 - Temps d'entraide 30 à 45 minutes
- Partage à l'ensemble du groupe sur les astuces.
- Préparation prochaine rencontre.
- Créer des fiches outils qui permettront aux absents d'avoir les démarches et protocoles abordés.

Les principales thématiques abordées en 2023 :

- Apprendre à sécuriser son ordinateur et créer des codes de sécurités fiables et résistants
- Transférer des photos et les trier (d'un ordinateur à un téléphone et inversement)
- Transférer des documents ou dossiers d'une boîte mail à un ordinateur
- Avoir un comportement vertueux et réparer nos ordinateurs et smartphones
- Découvrir ou approfondir les connaissances des logiciels libres (libre office, Linux...)
- Optimiser les performances de son ordinateur
- Réfléchir à comment ne pas être dépendant de l'outil informatique ou des smart-phones.

- Apprendre à faire des recherches sur internet, à gérer des mails et ajouter des pièces jointes.
- Apprendre à nettoyer son ordinateur.
- Réfléchir à comment avoir un comportement éco-citoyen grâce à la gestion des mails et des spams.
- S'informer sur comment gérer des logiciels ou applications sur les ordinateurs.
- Accès aux sites dématérialisés de la CAF, des impôts, d'AMELI, pôle emploi...

EN CONCLUSION :

240 présences aux ateliers en 2023, soit 42 personnes ont participé à une action des 26 séances proposées par ce groupe. 10 Bénévoles participent activement à ce groupe d'entraide.

Cette année le groupe d'entraide numérique a décidé de fonctionner différemment. Il n'y a plus qu'un groupe avec deux à trois bénévoles ressources qui peuvent répondre aux problèmes que chacun peut rencontrer au quotidien. En partenariat avec des assistantes sociales, deux bénévoles en processus d'insertion sociale, ayant des compétences informatiques très développées viennent aider et se sont très bien intégrées au collectif. Ce sont des temps de partage, d'échange, de coopération et d'apprentissage repérés sont de plus en plus prisés par nos adhérents. Ce sont des temps lors desquels ils peuvent échanger sur les difficultés qu'ils rencontrent et se sentir moins seuls. Ils s'épaulent et s'organisent ensemble pour trouver des solutions ou déterminer des thématiques qu'ils souhaitent approfondir. Cela a aussi permis de mettre en place des aides ponctuelles à domicile pour des situations particulières.

Depuis le début de l'année, un bénévole a aussi proposé de partager et mettre à disposition son savoir en termes de maintenance informatique et de réparation de smartphone. Nous avons ainsi pu apprendre à démonter un ordinateur et le réparer ou changer un écran de smartphone. Cela ouvre des possibles dans notre réflexion sur le recyclage et la mise en place d'un cercle vertueux dans ce domaine.

Des personnes habitant le Pays buriaud sont venues participer à quelques animations. Deux animations à Burie ont été délocalisées dans le cadre du Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité ce qui a permis de développer des liens intergénérationnels.

↪ 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.

