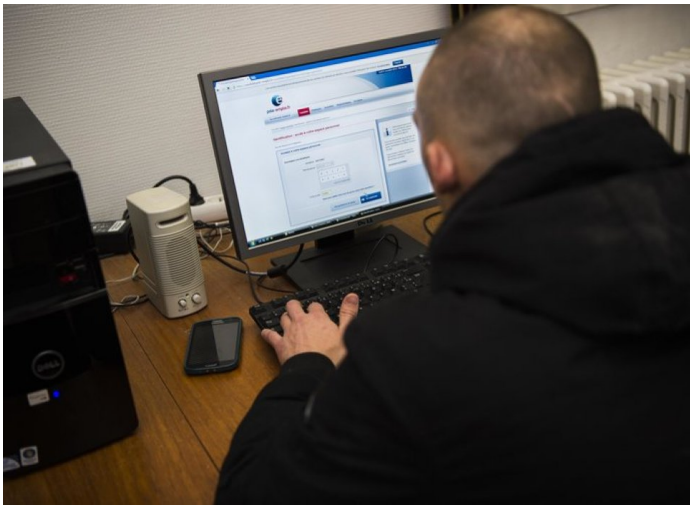
DÉLÉGATION DU RHÔNE

https://rhone.secours-catholique.org

L'inclusion numérique : accompagner les personnes pour lutter contre la précarité sociale.



ACCOMPAGNEMENT

26/05/2021

Alors que le tout numérique s'installe progressivement dans les démarches du quotidien (administratives et éducatives notamment), l'outil informatique et sa maîtrise deviennent désormais indispensables. Néanmoins, tous, n'ont pas accès aux ordinateurs et à Internet. C'est pourquoi depuis 2019, la délégation rhodanienne du Secours Catholique a souhaité s'engager dans cette démarche d'inclusion numérique.

« *Tout s'est accéléré en 2020 avec le confinement* », explique Élodie Godard, salariée au sein du Secours Catholique du Rhône, en charge de la thématique Migrants et de l'inclusion numérique. « *Nous avons reçu de nombreuses sollicitations de la part des familles qui devaient faire l'école à la maison. Mais sans outil et parfois sans connaissances, c'est vite devenu compliqué.*» Une équipe de bénévoles, soutenue par un salarié, s'est donc rapidement mise en place durant cette période, offrant une "hotline" informatique à quiconque rencontrait des difficultés. « *Par la suite, on m'a demandé de reprendre le flambeau* », poursuit Élodie dont la thématique lui est particulièrement chère. Deux missions ont été mises en place : « *La première porte sur le soutien et le développement des ateliers informatiques, numériques et l'accès aux droits au sein des équipes locales. Donc soit il existe déjà un atelier dont nous pouvons soutenir le développement, soit de nouvelles équipes souhaitent faire la même chose et on les y aide. La seconde mission est destinée aux familles accompagnées à qui l'on apporte une aide afin qu'elles puissent être outillées via du matériel et des connaissances.* »

Accompagner et faire avec...

Fin 2020, la Caf du Rhône a souhaité se porter partenaire en subventionnant, à hauteur de 30 000 euros, les actions de développement de l'inclusion numérique, à savoir outiller en ordinateurs portables ou tablettes numériques, cinquante familles accompagnées par le Secours Catholique et à les aider dans la prise en main de l'outil. « *La démarche est claire ; une précarité numérique est détectée au sein d'une famille accompagnée ou un besoin est exprimé lors d'une permanence*

d'accueil ou d'une activité : le bénévole et moi-même étudions les réels besoins et si tous les critères sont réunis, le matériel est fourni ». Très vite, l'équipe a pu constater l'autonomie et une assez bonne pratique des familles concernant le numérique. L'usage du smartphone y est pour beaucoup et lorsqu'il y a des enfants à côté, les ainés sont rapidement dépannés par les plus jeunes ! « *Les gens sont doués ; ils arrivent à s'en sortir. C'est à dire que même s'ils n'ont pas d'ordinateur, ils ont un téléphone et savent parfaitement naviguer sur Internet et si jamais il y a une vraie difficulté avec l'outil informatique, le bénévole qui a repéré ce besoin sera suffisamment compétent pour la famille* .» Aujourd'hui donc, l'inclusion numérique passe dans un premier temps par le don de matériel et l'aide à la prise en main.

L'accompagnement prend forme notamment grâce aux ateliers dédiés aux cours d'informatique et à l'aide aux démarches administratives en ligne.

Concrètement, de qui s'agit-il ? « *J'ai trois exemples assez forts qui me viennent en tête*, raconte Élodie, *le premier c'est cette maman d'un petit garçon autiste à qui l'on a fait don d'une tablette pour remplacer celle qu'il avait cassée. C'est un outil très utile à sa stimulation et je sais que ça l'a beaucoup aidé. Il y a également cette petite fille, autiste elle aussi, maintenue dans un cursus scolaire classique mais qui rencontre beaucoup de difficultés avec le stylo et les feuilles. L'ordinateur que nous lui avons offert lui permet d'aller chez l'ergothérapeute et de faire des exercices qui l'aident à taper sur un clavier. Cette action lui permettra de faciliter son entrée au collège l'an prochain. Enfin, il y a cette étudiante qui, à cause du couvre-feu ne pouvait pas avoir accès aux ordinateurs de la bibliothèque après une certaine heure. Nous lui avons donc fourni un ordinateur pour qu'elle puisse suivre ses cours et travailler plus sereinement.* »

Pour rester en cohérence avec ses valeurs d'écologie intégrale, la délégation remet des ordinateurs reconditionnés par les Ateliers du Bocage, une entreprise d'insertion spécialisée dans le tri et le réemploi. L'association Weeefund, qui lutte contre la fracture numérique et le gaspillage électronique, a également été approchée, afin

de racheter, au tarif solidaire, des ordinateurs fixes reconditionnés. Enfin, la fondation Orange a offert au Secours Catholique, lors du premier confinement, des tablettes et téléphones portables à donner aux personnes les plus précaires.
Les besoins sont toujours scrupuleusement étudiés car il ne s'agit pas de distribution de matériel mais bien d'un soutien dans une démarche particulière. La précarité numérique peut aussi porter sur la difficulté à manier l'outil informatique. " *Dans ce cas, le but c'est d'aider à la prise en main mais pas de former. Donc lorsqu'on constate une véritable précarité numérique, on oriente vers Emmaüs Connect, avec qui nous sommes en partenariat*".

Les exemples sont nombreux et variés et si le Secours Catholique vient en aide aux familles ou personnes accompagnées, il n'en oublie pas pour autant ses bénévoles. " *Nous nous sommes beaucoup positionnés, sur le plan national, vis à vis des personnes que nous accueillons, mais force est de constater que certains de nos bénévoles ne savent pas utiliser Internet ou n'ont tout simplement pas les moyens d'avoir un ordinateur. Il est nécessaire d'outiller les équipes et de former les bénévoles pour leur permettre d'aider les plus précaires.*"

Ce sont eux qui en parlent le mieux...

Florilège non exhaustif de témoignages des familles accompagnées.

"*Ma fille et moi tenions à vous remercier pour l'ordinateur portable qu'Annie lui a apporté. Elle est si contente ! Annie peut en témoigner. Aujourd'hui, nous nous allons au deuxième rendez-vous avec l'ergothérapeute. Nous allons lui montrer l'ordinateur que vous avez offert à ma fille, pour qu'elle puisse apprendre à l'utiliser. Elle va ainsi pouvoir l'utiliser l'année prochaine en classe. Je suis ravie que vous ayez pu en fournir un à ma fille, cela lui sera d'un grand secours ! Encore merci à votre association qui offre toujours de l'espoir dans cette période si difficile. Ma fille vous adresse ses remerciements, ajoute qu'elle vous adore et vous adresse ceci :* 😍😘

 *Bonne continuation à vous, à l'association et encore merci*."

Francette

"*(...) Le Secours Catholique a volé comme un Ange à mon secours en apportant à moi et à mes enfants, une solution concrète . Cette bienveillante gratitude nous a permis de faire face à l'école à la maison, Laclasse.com, Pronote etc. C'est donc avec beaucoup de joie au cœur que nous vous disons Grand Merci*." **Aurélie**

"*Ma fille s'est retrouvée dans l'obligation d'utiliser une application de son collège qui est le PRONOTE, de ce fait et étant une famille sans ressources, j'ai demandé au collège un outil informatique afin qu'elle puisse suivre son programme. Malheureusement on m'a dit qu'on ne pouvait pas nous fournir cet outil vu le manque de moyens. Ma fille était très triste, s'inquiétait de ne pas pouvoir consulter son programme et suivre l'actualité de sa scolarité. J'ai essayé de lui prêter mon portable mais malheureusement l'écran est très petit, cela lui fatiguait les yeux surtout qu'elle a des problèmes de vue (une forte myopie). (...) Jusqu'au jour où le Secours Catholique nous a fait un don de tablette, je ne pourrais pas vous décrire la joie et le bonheur que ma fille a ressentis et le grand sourire qui a été dessiné sur son visage. Elle sautait de joie. Depuis ce jour ma fille est très rassurée et confiante.*
" **Souad**

© Gaël Kerbaol / Secours Catholique-Caritas France © Xavier Schwebel/Secours Catholique-Caritas France

https://rhone.secours-catholique.org/notre-actualite/linclusion-numerique-accompagner-les-personnes-pour-lutter-contre-la-precarite