

L'ACCES AUX DROITS

428 personnes ont été reçues en 2017.

Un travailleur social, deux jeunes volontaires en mission de service civique mis à disposition par la CAF et plusieurs bénévoles continuent à développer l'action du Centre Social autour de l'aide à la réalisation des démarches d'accès aux droits à destination d'usagers en situation de précarité, éloignés des institutions.

L'accent a été mis cette année sur l'accès aux outils numériques rendus indispensables par l'accélération de la dématérialisation de l'ensemble des administrations françaises.

Un accueil individuel

Les permanences d'accès aux droits réalisées par les services civiques sont bien repérées par les adhérents mais aussi par de nombreuses personnes extérieures.

Lorsqu'il s'agit d'une demande d'information, d'aide pour une démarche en ligne, d'explication d'un courrier, de prise de rendez-vous... une réponse immédiate est apportée en veillant à la compréhension de la démarche par la personne accueillie.

Lorsque la situation est plus complexe, l'intervention d'un travailleur social permet d'apporter des réponses adaptées : analyse de la situation, médiation, mise en lien avec les services sociaux ou institutionnels...

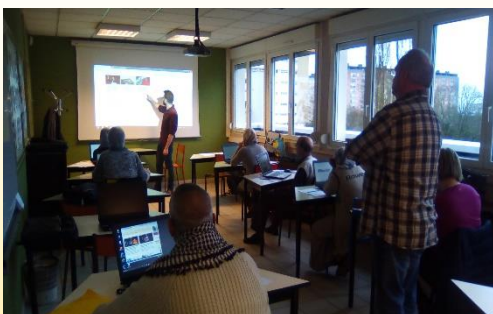
Un accueil collectif

Des ateliers collectifs ont été proposés à la demande du public : déclaration trimestrielle de RSA - déclaration de changement de situation CAF- actualisation sur pôle emploi- classement des documents administratifs...

Ces ateliers ont permis aux participants de se familiariser avec les différents sites de services publics (Pôle Emploi, CAF) et de devenir plus autonomes dans la réalisation de ces démarches.

Un travail a également été réalisé en lien avec les volontaires en mission de service civique du Centre Social CAF « Jolibois » autour de la déclaration de ressources en ligne.

Lutter contre la fracture numérique : Un accompagnement personnalisé, au sein d'une démarche collective !



La création d'un module d'initiation à l'outil informatique a permis à des personnes n'ayant jamais utilisé d'ordinateur, d'acquérir des bases communes et d'avancer en groupe.

Les séances ont été construites en partant des besoins exprimés par les participants. En plus du cours qui mêle quelques notions théoriques à la mise en pratique sur des ordinateurs portables, nous avons proposé aux personnes de revenir une fois par semaine, retravailler en individuel.

Ces ateliers ont été fréquentés assidument et tous ont exprimé leur souhait d'approfondir leurs connaissances et de continuer à prendre des cours.

UN PARTENARIAT AVEC LA FONDATION ORANGE POUR LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Au travers des différentes actions d'apprentissage de la langue et d'accès aux droits, nous avons pu confirmer qu'une nouvelle forme d'exclusion était en train de naître, celle qu'on appelle maintenant « la fracture numérique ».

Peu de familles disposent d'un ordinateur à la maison alors que l'outil informatique devient indispensable pour l'accès aux droits, notamment les démarches en ligne avec des organismes comme la CAF, la CPAM, Pôle Emploi, l'Administration Fiscale, le Conseil Départemental, les cabinets médicaux etc...

Et pour l'organisation de la vie familiale : suivi des devoirs des enfants, échanges avec la famille éloignée, recherche d'emploi....

Pour ouvrir les portes d'accès vers l'informatique à ses usagers, le Centre Social a initié en 2017 des ateliers adaptés en complétant son équipement en matériel informatique :

L'Association a investi sur ses fonds propres, début 2017 sur l'achat de 10 ordinateurs portables. L'appel à projet de la Fondation Orange tombait à point pour nous car en complément, elle nous a permis d'équiper les 2 salles de cours de vidéoprojecteurs, d'un écran et de 2 ordinateurs portables pour l'animation des séances pédagogiques.

Enfin la CAF 54 a pris en charge l'installation d'une couverture WIFI dans tous les espaces du Centre Social pour permettre un accès à Internet de qualité.

Cependant, les moyens matériels ne suffisent pas, à eux seuls, pour être efficaces. Il fallait aussi garantir que les bénévoles animant les ateliers sociolinguistiques soient en capacité d'utiliser ce nouveau matériel et d'initier les apprenants à l'informatique. L'association « Orange Solidarité » est ainsi intervenue pour la formation des bénévoles et pour l'adaptation des outils de formation aux personnes en grandes difficultés avec la langue française.

L'équipe a alors pu expérimenter de nouvelles formes d'ateliers et initier une démarche pédagogique adaptée aux profils et aux demandes du public. Les axes de travail initiés en 2017, seront confortés dans le Projet Social de la structure.



EN BREF

Pour un numérique solidaire

Le constat est évident, l'outil numérique envahit l'espace et devient incontournable pour de nombreuses démarches administratives. La difficulté s'accroît lorsque l'on ne maîtrise pas parfaitement la langue française.

Dans le cadre d'un projet « insertion par l'apprentissage de la langue française », le centre social CAF « La Clairière » du plateau de Haye a mis en place, avec l'association Orange Solidarité, qui lutte contre la fracture numérique, une formation à destination de onze bénévoles du centre. A l'initiative de Jean-Paul Rundstadler, président de l'association des usagers du centre.



Les bénévoles de La Clairière sont formés pour aider les adhérents.

> Renseignements, centre La Clairière, 1.195 avenue Pinchard, tél. 03.83.96.15.20.