

LUTTER CONTRE LES RUPTURES D'ACCÈS AUX DROITS

Projet porté par BGE indre



Le projet

Si une BGE accompagne les porteurs de projet – de l'idée à la création de l'entreprise –, elle s'adresse également aux publics les plus touchés par la fracture numérique, majoritairement les personnes retraitées et les demandeurs d'emploi.

A Châteauroux, il s'agit des habitants des Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville [« QPV »] : St. Jean – St. Jacques – Beaulieu, Vaugirard – St. Christophe, des quartiers dont le niveau de vie est relativement bas et qui présentent un taux de chômage élevé. Des lieux également marqués par un faible taux d'équipement informatique et un niveau de pratique du numérique peu développé.

Pendant ce temps, la dématérialisation des services publics s'accélère. Ces habitants risquent alors de rester plus encore en marge de ces pratiques. Ce non-usage peut avoir des conséquences dramatiques, telle la suppression des droits, dont l'impact financier peut être important. Les acteurs locaux, tout comme la population, ont dès lors fait part de leurs besoins d'accompagnement dans l'utilisation des sites Internet des administrations.

Afin que la technologie ne prenne pas le pas sur l'humain et ne puisse impacter le fonctionnement de la société, la BGE Indre a dès lors mis en place un Espace Numérique. Dédié à la pratique informatique, il propose deux espaces distincts, ouverts à tous :

- Un Espace Public [8 postes], avec accès Internet libre et gratuit, pour accompagner dans les démarches informatisées : démarches administratives, mise en forme de courrier, CV, aide à la recherche Internet, impressions, e-mail, ...

- Un Espace Atelier Informatique [8 postes], où l'on peut apprendre et progresser sur les outils du numérique [pratique sur ordinateur, sur internet, bureautique, traitement photo, ...], à raison de 7 ateliers de 1h30 par semaine.

C'est ainsi que des ateliers e-administration ont été mis en place, qui permettent aux usagers de mieux appréhender l'utilisation des sites administratifs pour y naviguer sans risque d'erreur. Professionnels et particuliers sont très demandeurs de ces formations aux usages des outils numériques, d'autant plus que leur manque d'autonomie dans la pratique de l'outil informatique est renforcé par l'absence fréquente d'équipement personnel.

Résultats

Menés par groupes de 8 personnes, les ateliers permettent aux participants de développer leurs connaissances, tout en partageant leur expérience. C'est également un lieu où ils peuvent poser directement des questions relatives à leur situation à l'agent administratif présent lors de l'atelier.

Quant à la recherche d'emploi, elle s'effectue sous forme d'accompagnement individualisé. Les visiteurs peuvent ainsi y découvrir comment procéder pour composer un CV ou une lettre de motivation. C'est aussi l'occasion de découvrir des talents et de partager le CV avec le service Emploi de la BGE Indre, qui assure le lien entre les demandeurs d'emploi et les offres de recrutement.

Enfin, les ateliers de formation aux outils TIC se déroulent sous forme d'ateliers ludiques. Des « anges gardiens » ont également été mis en place, d'anciens élèves, qui s'impliquent dans les apprentissages des nouveaux venus.

Au-delà, l'Espace Numérique participe aux événements des quartiers QPV de Châteauroux. Ceux-ci permettent de nouer des affinités avec les habitants et de provoquer des collaborations potentielles avec les acteurs locaux. Qui plus est, ils favorisent l'échange, la convivialité, la mixité et la proximité sociale.

Les 2/3 des usagers de l'Espace Public sont des demandeurs d'emploi [67 %], le tiers restant se partageant entre chefs d'entreprise ou employés [20%], retraités [7%] et étudiants [3%].

Les Ateliers Informatiques sont majoritairement fréquentés par des retraités [90 % des usagers], les 10 % restant étant des demandeurs d'emploi.

Suites

Les animateurs de l'espace numérique souhaitent non seulement développer les actions de terrain mais aussi se former plus et mieux aux outils numériques, pour mener des actions plus nombreuses et plus variées, face à une demande toujours croissante.

Les partenaires

Université du Citoyen – Châteauroux Métropole – Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE) – Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP) – Centres socio-culturels – Mairie – Bibliothèque.

CARSAT, MSA, CPAM, CAF, Impôts, Education Nationale (pour la demande de bourses). Ils devraient bientôt être rejoints par Enedis, La Poste ainsi que d'autres banques.

Contact

Aurélien LACHAUME

Chargée de mission Espace Numérique
BGE Indre
2bis, rue Descartes – 36000 Châteauroux
02.54.36.73.80

aurelie.lachaume@bge-indre.com
Espace Numérique BGE Indre

*Fiche réalisée en septembre 2017 dans le
cadre
du projet « Les usages numériques,
un atout d'égalité pour les quartiers »*

