

Questionnaire

Prénom Nom de la personne : Sabah Cherak –Assistante sociale

Structure : CCAS de Chambéry – Epinettes

Date échange : 17 avril 2023

Accompagnement

Quels ont été les points forts de l'accompagnement Transistor ?

Pour ma part, sans cet accompagnement sur une durée longue je ne me serai pas lancée dans ce projet. Je me suis lancée car, il y avait un accompagnement sur une durée longue. Il était important pour moi que tout ne soit pas en distanciel et l'accompagnement humain a vraiment fait la différence.

D'autre part, nous étions un groupe. La aussi, l'accompagnement a permis les échanges, le partage, le lien entre tous ces projets (c'est l'équipe Transistor/Agate qui l'a fait).

Toutes les formations ont eu lieu avec des intervenants très ciblés et répondant aux besoins que l'on avait signalés au début du projet. Ces aspects ont vraiment contribué à répondre à nos questions. Ces interventions n'étaient pas à côté et nous sommes bien déçus que tout cela s'arrête.

C'est un partenariat fort qui s'est créé. Nous avons toujours des réponses à nos demandes. Je me suis sentie très accompagnée alors que j'étais seule sur ce projet. Ça m'a beaucoup motivée. Sans Agate, je n'aurais pas pu réaliser tout cela.

Concernant l'équipe Transistor, au-delà de leurs compétences techniques (numériques), je les ai trouvés très au courant des publics et des problématiques (sociale et territoires) que l'on rencontre. Les informations et expériences étaient adaptées à notre public (précarité du logement, primo arrivants). C'est un point très fort chez eux.

J'avoue que cela a remis en cause beaucoup des croyances que nous pouvions avoir vis-à-vis des personnes spécialistes du numérique. J'ai été surprise en bien tant ils sont « connectés » avec l'univers social. J'ai découvert qu'il y a plein de manières d'être dans le numérique. Très complémentaire univers numérique et social. Agate remplit vraiment le rôle que le numérique doit être au service de l'humain. Cela permet de montrer au public que le numérique peut faciliter des choses (même pour nous professionnels). Le numérique peut aussi représenter des solutions. Il faut évoluer sur ces idées-là. Dans le service social il y a encore de la marge. Je me rends compte que l'on pas sir le même curseur avec certains collègues.

Quels ont été les points faibles en termes d'accompagnement ? A quel(s) niveau(x) auriez-vous souhaité être davantage soutenue ?

J'ai été très bien accompagnée. J'ai beaucoup vu Franck super dispo pour toutes les questions.

J'ai peu de choses à dire. J'aurais voulu avoir plus de soutien du territoire ou tout

ce qui peut être frainant, parasytant pour ce type de projet (temps, process, matériel informatique, connexion wifi, etc), mais Agate m'a beaucoup aidé là aussi à ce sujet. . Je souhaiterai vraiment que ça continue.

Ma situation est spécifique, tout mon engagement vis-à-vis de ce projet est en marge de mon cahier des charges. J'ai donc moins de temps disponible que les autres. Je n'aurai donc pas pu demander plus d 'accompagnement de toutes manières car je ne pouvais pas donner plus de temps. J'ai été autant soutenue que cela était possible dans la marge de temps dont je dispose. Ca me prends du temps, mais j'aime beaucoup.

Qu'est-ce qui vous fait dire aujourd'hui que l'accompagnement était un succès (ou pas) ?

La réponse et l'accompagnement ont vraiment correspondu à nos demandes initiales. Par exemple, toucher les personnes les plus éloignées, leur apporter de l'autonomie et faciliter l'accès de proximité.

IL y a maintenant une permanence tous les lundis dans l'espace numérique situé à l'entrée ou nous avons pu positionner 4 ordinateurs qui nous ont été fournis. Ils peuvent aussi utiliser l'imprimante et le scanner (ce dernier est celui du service). Le reste du temps, l'espace est en libre-service. Les utilisateurs doivent simplement s'engager vis-à-vis de la Charte du numérique que nous avons mis en place. Les permanences du lundi nous permettent de toucher les plus éloignés quand les ateliers permettent d'approcher ceux qui le sont un peu moins. Les approches individuelles et collectives très complémentaires

Nous avons mis en place des ateliers numériques qui ont débuté en février/mars avec un intervenant formateur et concernant l'initiation numérique. Il s'agissait d'un public avec un peu plus de compétences. L'atelier a bien fonctionné. Les 7 personnes sont venues régulièrement. Ils ont pu installer Linux comme alternative à Windows. Les retours ont été très positifs. Ces ateliers ont permis de démystifier. Il s'agit d'un groupe hétérogène qui souhaite continuer. Ils ont chacun reçu un ordinateur portable à l'issue de l'atelier (financement Transistor).

L'accompagnement était aussi un succès à notre niveau parce qu'il nous a permis de pouvoir paramétrer (nous ne sommes pas des experts pour autant) et de gagner en autonomie. Ce guide m'est très utile. La mise en place de la Charte numérique pour l'espace a été très utile. Franck nous a énormément aidé là-dessus.

Les Epinettes se situent sur le même territoire que La Ravoire donc avec le même référent numérique (Fouaz). Demain, nous nous rendons avec les 7 personnes qui ont suivi l'atelier à Feigères (10mn à pieds des Epinettes) pour qu'ils soient accompagnés pour ce premier contact. Ainsi, ils ne devraient pas hésiter à aller chercher de l'aide pour l'assistance numérique (Faouz) lorsqu'ils en auront besoin (Ca marche mieux ainsi que quand on leur dit simplement de s'y rendre). L'idée est que cela devienne un lieu ressource sur le secteur.

Un nouvel atelier est prévu avec Faouz du 2 au 30 mai (usage Internet, adresse mail, envoyer des documents). 5 séances pour 6 personnes. Je me charge de la partie promotion et communication vis-à-vis de ces ateliers et Faouz assure la

formation. Le lancement du projet a été très efficace d'autant qu'il a été prévu le financement d'accompagnateurs.

Au CCAS on a une conseillère numérique, notre structure n'a pas été tout de suite bénéficiaire. Elle peut maintenant venir faire des animations. Elle vient à la réunion du 27 avril avec le public du 1^{er} atelier pour faire un point. Elle pourrait se présenter et les conseiller pour l'usage de l'ordinateur à domicile (plutôt sur les aspects numériques moins accès aux droits). Elle pourra le faire en juin et cet été.

Donc, beaucoup d'outils ont été fournis, et j'ai vraiment tenté de partager le plus possible.

Enfin, vraiment un succès parce que personnellement, j'ai vraiment le sentiment d'être montée en compétences. J'ai eu peu de temps pour me former à faire passer les tests PIX par exemple, je suis un peu frustrée mais je pourrai continuer à me former dans ce champs ainsi qu'à mettre en place des projets.

Ressources

Vous-êtes-vous déjà connecté à votre espace dédié sur le wiki du Transistor ?

Oui j'y ai déjà téléchargé des fiches projets des comptes rendus.

Les ressources mises à disposition (via le wiki ou autre) vous ont-elles été utiles ? Le sont-elles toujours ?

Oui comme dit plus haut. Autant pour mon usage que pour le partage avec mes collègues.

J'ai un classeur, je double encore (version papier, version numérique= parce que j'ai pas mal de notes prises pendant les conférences. Je me souviens mieux quand je prends des notes manuscrites. Je me déplace de plus en plus avec mon ordinateur plutôt que du papier donc je suis quand même en train d'intégrer ces changements aussi.

J'ai un dossier numérique sur mon ordinateur ou je mets tout dedans.

En fait, je ne sais pas s'il y a tout sur le Wiki. Par exemple, lorsqu'un compte rendu nous est envoyé, ce serait bien qu'il y ait aussi soit le lien vers le wiki soit une précision comme quoi ce document s'y trouve.

Si oui, lesquelles ? Lesquelles ont été (sont) les plus utilisées ? Et pourquoi

Tous les PPT suite aux conférences que j'ai souvent relus. Les sites Internet « les bons clics », et autres références numériques très pratiques.

J'ai aussi fait la formation « Aidant Connect » par l'intermédiaire d'Agate. Suis abonnée aux newsletters de Pix et bons clics quand j'ai le temps. On peut s'échanger nos ressources avec les conseillers numériques et autres collègues. Il y a vraiment un échange de pratiques.

Paramétrage, la charte sont des ressources qui m'ont été très utiles.

De 0 (le moins) à 10 (le plus)

De 0 à 10 - Est-ce que l'accompagnement a apporté une réponse adaptée au diagnostic initial qui avait été fait ? Pourquoi ce chiffre ?

10 : Vraiment super l'accompagnement et les personnes très adaptées au public. Représentations préalables des gens du numériques sont tombées. Totale réponse à la demande

de 0 à 10 - Est-ce que l'accompagnement a permis de développer l'autonomie et les compétences numériques des équipes et des publics éloignés du numérique dans votre périmètre d'action ? Pourquoi ce chiffre ?

8 - Je n'ai pas pu me former à tout raison pour laquelle je ne suis pas entièrement autonome. C'est un début qui pourrait continuer.

de 0 à 10 - Pensez-vous que les outils et autres ressources produites pour votre structure pourraient être utiles pour d'autres organismes comparables au votre ? Pourquoi ce chiffre ?

9 - Conférence cybersécurité à toute l'équipe par Franck.

de 0 à 10 - Pensez-vous que les supports des ateliers pourraient être utiles pour d'autres organismes comparables au votre ? Pourquoi ce chiffre ?

10 - déjà expliqué plus haut

Coopération et ateliers entre pairs

Avez-vous apprécié avoir eu l'occasion d'avoir des ateliers avec des pairs ?

Oui très bien enrichissant, partage expérience, outils. On n'est pas tous sur les mêmes structures, profils différents, mais même constats.

Ces contacts, ce réseau perdure-t-il au-delà des temps d'échange du transistor ?

Si oui, sous quelle forme ?

Partenariat qui se sont mis en place. Ça a créé un réseau d'entraide pas seulement parce que les Epinettes allaient disparaître. On travaille déjà beaucoup en réseau.

Faudrait-il que cet aspect soit plus soutenu/valorisé dans le parcours/l'accompagnement ? Sous quelle forme ?

Moins c'est une pratique que j'avais déjà, mais je pense que c'est essentiel. On ne peut pas travailler tout seuls. Mieux on connaît le réseau, plus facile c'est de guider les personnes que nous accompagnons. Il existe beaucoup de relais de territoire. Lorsque les personnes bougent et si elles ne sont pas autonomes (langues, capacités, etc), je les accompagne vers les lieux où ils devront se rendre pour avoir de l'aide. C'est donc encore plus simple et facile lorsque l'on

se connaît et des étapes comme le Transistor facilitent cela même si ce n'est pas le seul moment.

Autre point ?

On espère que ça continue pour ne pas que ça retombe parce que l'on est tous pris par nos problématiques de terrain. Groupe réseau important, on se voit à des échéances.

Pour préparer l'entretien, j'ai relu mon classeur qui est devenu une bible. Je me suis inscrite sachant que ma structure va fermer mais je compte bien réutiliser ces apprentissages dans la structure où je serai en 2024.

Le temps que l'on passe sur ces démarches numériques c'est du temps gagné par la suite parce que les personnes s'en saisissent. Énergie // investissement // accompagnement à l'autonomie. Tous les lundis, je note les permanences et je me rends compte que les personnes sont beaucoup venues et viennent de moins en moins parce qu'elles savent faire. C'est extrêmement satisfaisant.