

Illustration d'atelier réalisé en établissement Pair-aidance numérique

Le contexte

Les besoins des personnes accompagnées sont multiples en termes d'usages des technologies numériques. L'action s'est appuyée sur les connaissances et compétences des personnes accueillies pour qu'elles soient redistribuées vers leurs pairs, dans une posture de médiation numérique. L'augmentation du capital culturel numérique par l'expérience était la priorité visée par l'action.

Les objectifs et les enjeux

Observer et analyser les processus de collaboration et de coopération qui s'installent ainsi que les capacités qui sont susceptibles de se développer.

Reconnaître et valoriser les compétences des personnes (aidants-aidés).

Favoriser l'appropriation d'une culture numérique en ciblant des besoins précis et ponctuels qui ne nécessitent pas un parcours de formation complet, exemples : envoi d'une pièce jointe dans un mail, découverte d'un logiciel de montage son, ouverture d'une boîte mail...

Les ressources mobilisées

Un endroit calme avec une stabilité dans l'accès au réseau internet était nécessaire.

Un ou plusieurs ordinateurs fixes ou portables ont été utilisés, comme un ou plusieurs smartphones pour des allers-retours entre les deux formats de matériels. Les téléphones étaient ceux des personnes présentes.

L'action a toujours été réalisée en présence d'un professionnel.

La mise en œuvre

Cette action a été coordonnée et organisée (lieu, horaires), par une personne référente.

Les besoins (aidés) et les ressources (pair-aidants) ont été identifiés par le biais d'un questionnaire (visible dans les ressources du site- de la recherche).

Il a été proposé aux personnes identifiées de devenir pair-aidant en mobilisant leurs compétences numériques. Des échanges sur les usages du numérique et la médiation numérique leur ont été proposés en amont afin d'appréhender les contours de l'action.

Dans une logique de protection des données et afin de ne pas entrer dans l'intimité des personnes, la navigation, la recherche sur internet et la gestion d'une boîte mail ont été les usages prioritairement accompagnés. L'accompagnement de la dématérialisation administrative, bien que très importante, sort du cadre d'une intervention de pair-aidance avec un risque important de divulgation d'informations sensibles.

Le dispositif a été proposé aux aidés individuellement.

L'information sur le dispositif a été mise en place par voie d'affichage et par mails pour un accès libre.

L'aide proposée est réalisée en fonction des compétences numériques des aidants.

En fonction du lieu, le nombre de personnes accueillies peut varier (2 maximum/aidant).

Cette action a été proposée sur un temps d'une à deux heures par semaine par aidant au maximum.

Une charte du « Bon comportement » (ressource visible sur le site) a été signée par l'ensemble des participants.

LES ETABLISSEMENTS MEDICO-SOCIAUX CONCERNÉS