DÉLÉGATION D'AIX/ARLES

https://bdr-aixenprovence.secours-catholique.org

L’aide au numérique à Aix-en-Provence : « Je m’affole facilement »



ACCOMPAGNEMENT

07/10/2024

Au Secours Catholique d’Aix-en-Provence, des bénévoles animent chaque jeudi un atelier numérique pour aider à dédramatiser l’utilisation des ordinateurs, des

smartphones et d’Internet, devenus incontournables dans la vie quotidienne.

« *Vous me dites : « fermez la fenêtre » … !* », répète, espiègle, Halima, tout en faisant mine de fermer réellement une fenêtre. Cette mère de famille est assise devant un ordinateur, dans un bureau du Secours Catholique d’Aix-en-Provence, quartier populaire d’Encagnane. À ses côtés, Sonia et Jean-Paul, bénévoles, rient à la plaisanterie. Halima est venue imprimer des documents médicaux. « *C’est toi qui vas le faire !* » a proposé Sonia, la guidant pour cliquer au bon endroit. « *Je ne vais pas vite, hein !* », s’amuse encore Halima, tandis qu’elle tape d’un doigt sur le clavier.

Chaque jeudi matin, avec le sourire, une équipe de six à huit bénévoles aident ainsi des personnes en difficulté avec le numérique à résoudre un problème technique, accomplir une démarche en ligne, ou maîtriser un outil ou une compétence digitale. L’objectif ultime : l’autonomie.

Sans eux, je n’arrive à rien !

Son PC portable sous le bras, Nathalie* vient « *juste pour un dépannage* ». Cette retraitée souhaite se rafraîchir la mémoire sur la façon de « copier-coller » un texte issu d’Internet dans un document Word. « *En informatique, il y a plusieurs méthodes pour une même action*, indique posément Jean-Paul. *Il faut choisir celle qui vous convient ». « Je m’affole facilement* », reconnaît Nathalie. « *Vous vous débrouillez déjà très bien* », l’encourage en retour le bénévole.

Si certains se saisissent de la souris, beaucoup d’autres n’osent ou ne le peuvent pas. C’est le cas de Rabha, 57 ans, venue avec son petit-fils en poussette et ses fiches de paie froissées. « *Sans eux, je n’arrive à rien !* », s’exclame-t-elle en désignant Catherine, Brigitte et Hosea, qui s’affairent pour elle sur le portail de la CAF. Tous les trimestres, Rabha, qui travaille comme agent d’entretien, doit actualiser ses revenus pour bénéficier de la prime d’activité. « *Je n’ai ni ordi, ni Internet*, explique-t-elle. *Je ne veux pas demander à mes enfants de le faire pour moi, c’est confidentiel. Et ça me rassure que ce soient les bénévoles qui s’en chargent* ». « *Attends, attends ! Je crois qu’on s’est gourés !* », interjette Catherine,

tandis qu’Hosea se bat avec la calculatrice. Puis, dans un regain d’optimisme : « *On va y arriver !* »

Lien avec l'accueil-café

Les rendez-vous peuvent durer, et pas seulement pour des raisons techniques. « *On est dans le lien, on discute*, souligne Jean-Paul. *Souvent, les personnes nous confient toute leur vie.* » La permanence a d’ailleurs lieu en même temps que l’accueil-café, ouvert aux personnes à la rue ou isolées. Il bat son plein dans la grande salle adjacente. Une manière de jeter des ponts entre les différents besoins des personnes, et de lever les peurs.

*prénom modifié

Clarisse Briot (Journaliste) - Anthony Micallef (Photographe)

https://bdr-aixenprovence.secours-catholique.org/notre-actualite/laide-au-numerique-aix-en-provence-je-maffole-facilement