



Permanence téléphonique pour aider les locataires du Groupe des Chalets aux pratiques numériques



Suite à la crise sanitaire liée au covid19 que nous traversons, aux mesures de confinement puis aux mesures de distanciation sociale amenant à limiter la réception du public, **la maîtrise des technologies de l'information et de la communication est de plus en plus utile pour accéder aux services existants, et pour maintenir un lien social.** Le Groupe des Chalets souhaite accompagner les locataires dans ces nouvelles relations, moins basées sur l'échange direct mais davantage liées à des pratiques digitalisées, qui étaient optionnelles jusqu'à présent mais qui deviennent essentielles aujourd'hui (déclaration chômage partiel, CAF, aides financières, ENT et pronote...).

A la demande du Groupe les Chalets, l'association Combustible Numérique propose donc aux locataires un service d'accompagnement dématérialisé destiné à leur faciliter l'usage du numérique, par le biais d'une aide apportée par téléphone et/ou par des outils de visio-conférences.

Ce dispositif est destiné d'une part à répondre au besoin d'aide lié à l'usage du numérique, et d'autre part à proposer à ceux qui le souhaitent un accompagnement à distance pour les aider à monter en compétence au travers de plusieurs séances régulières individualisées par téléphone ou en visio-conférence.

Quelle que soit la difficulté numérique rencontrée avec un ordinateur, un téléphone, internet,... les locataires du Groupe des Chalets peuvent contacter la permanence téléphonique via 2 numéros de téléphone :

06 52 06 14 15 (Olivier) et 07 52 04 84 10 (David)

du lundi au vendredi de 9H à 12H et de 14H à 18H (à partir du mercredi 6 mai 2020)

En cas de non réponse sur un des 2 numéros, les locataires sont invités à laisser un message aux médiateurs avec leurs coordonnées et la problématique rencontrée ou d'essayer d'appeler l'autre numéro. Si leur choix est de laisser un message sur le répondeur d'un des 2 numéros, ils seront ensuite rappelés par les médiateurs de Combustible dans un délai maximal de 4H (sur les horaires d'ouverture).

Si les locataires le souhaitent, les médiateurs de Combustible Numérique pourront leur proposer un suivi sur plusieurs séances d'1 h max pour chaque rendez vous, pour les aider à monter en compétence et en autonomie. Ces séances sont réalisées par téléphone et lorsque cela est possible par visio-conférence en utilisant l'outil de visio-conférence en WebRTC de l'association Combustible <https://meet.combustible-numerique>

Les médiateurs de l'association Combustible Numérique interviendront uniquement sur des problématiques numériques. Pour des questions d'ordre juridique, social ou autre, ils renverront les usagers vers les interlocuteurs compétents : équipes du Groupe des Chalets, travailleurs sociaux partenaires de l'association Combustible Numérique ou vers des associations d'aide sociale de proximité.