



# LES ASTROLIENS

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

LES ASTROLIENS,  
128 RUE ORDENER, 75018 PARIS  
SIRET : 828 631 705 000 47

[www.astroliens.org](http://www.astroliens.org) | [contact@astroliens.org](mailto:contact@astroliens.org)

# SOMMAIRE

## Notre année 2021 en un clin d'oeil

4

## Les activités séniors

6

### 1. Les ateliers hebdomadaires

8

- 1.1. Structuration de l'association pour augmenter notre capacité d'accueil 9
- 1.2. Situation sanitaire 9
- 1.3. Ouverture d'un nouveau lieu en Mai 2021 10
  - 1.3.1. Seniors accueillis 10
  - 1.3.2. Capacité d'accueil de la salle 10
- 1.4. Zoom sur les aides administratives 11
  - 1.4.1. Première expérimentation soutenue par la Conférence des Financeurs 11
  - 1.4.2. Un Conseiller Numérique France Service pour nos accueils administratifs 11
- 1.5. Succès du lancement des adhésions solidaires 12

### 2. Les événements ponctuels

13

- 2.1 Les Forums et événements "vers les seniors" 13
- 2.2. Première visioconférence en partenariat avec HappyVisio et AG2R la Mondiale 14

### 3. Les ateliers co-animés

15

- 3.1 Retour sur nos premiers ateliers co-animés 15
- 3.2 Quelle évolution pour ce type d'activité ? 15

## Diffusion du savoir-faire et des outils

16

### 1. Les formations

18

- 1.1. Sessions d'introduction 18
  - 1.1.1. Notre format d'accueil mensuel de 4 heures soutenu par Paris E-inclusion 18
  - 1.1.2 Format "Journées de Solidarité Entreprises" 19
- 1.2 Formations approfondies 20
  - 1.2.1. Contenu de nos formations 2021 20
  - 1.2.2. Les publics formés 21

### 2. Notre outil principal : L'application web

23

- 2.1. Avant l'application et priorités identifiées pour le MVP 23
- 2.2. Fonctionnalités développées en 2021 24
- 2.3. Etude UX : L'Astro App s'offre un nouveau visage ! 26
- 2.4. Enjeux pour 2022 27
  - 2.4.1. Financements 27
  - 2.4.2. Diffusion 27
  - 2.4.3. Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) 27

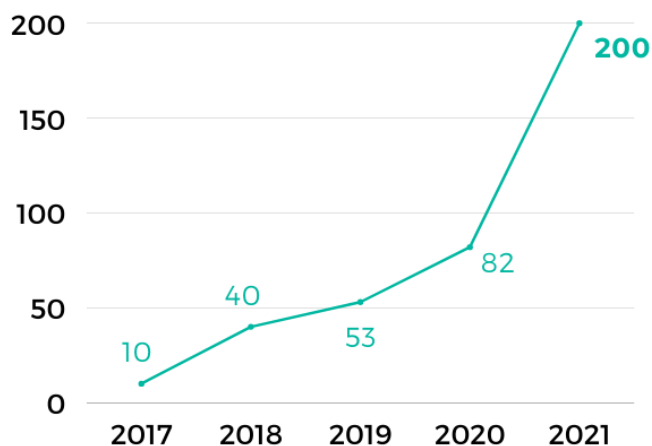
<b>Celles et ceux qui rendent ça possible</b>	<b>28</b>
<b>1. En interne : une communauté forte</b>	<b>29</b>
1.1. Le Bureau	29
1.2. Les Matelots	29
1.3. Les Moussaillons	30
1.4. Nos satellites	31
1.5. Le Comité Intergalactique	31
1.6. Les bénévoles Astroguides	32
1.7. Les membres donateurs	33
<b>2. À nos côtés : nos partenaires financiers et opérationnels</b>	<b>34</b>
2.1 Quelques repères sur nos structures de ressources et de coûts en 2021	34
2.2 Nos partenaires	35
2.2.1. Les partenaires financeurs	35
2.2.2. Les partenaires opérationnels	35
<b>Les annexes</b>	<b>37</b>
Annexe n° 1	38
Annexe n° 2	40

# Notre année 2021 en un clin d'oeil



En 2021, **870 heures** d'accompagnements individuels ont été réalisées sur **7 lieux** d'accueil à Paris (répartis sur les 11<sup>e</sup>, 12<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup> et 16<sup>e</sup> arrondissements).

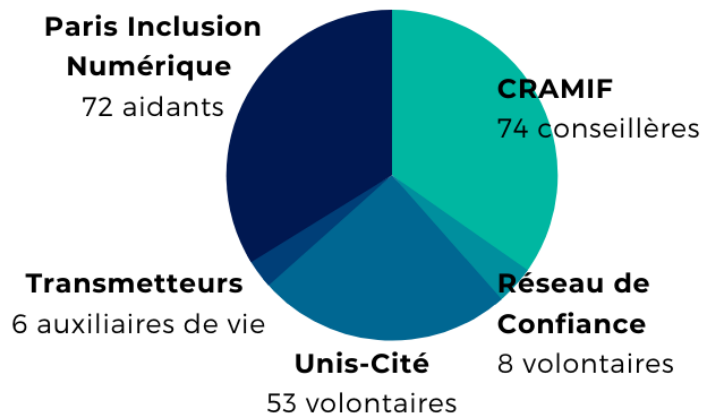
Évolution du **nombre de seniors accompagnés** en ateliers individuels à Paris **par an**



**Merci et bravo aux bénévoles les plus mobilisés** en ateliers auprès des seniors :

- 82h réalisées par Olivia L.
- 57h réalisées par Jules V-R
- 37h réalisées par Sabrina H.

La diffusion de notre savoir-faire continue avec **213 personnes formées en 2021** (165 heures).



- **Déploiement de la première version** de l'Astro-App sur le terrain
- **Mission UX** pour créer une interface "front" qui soit plus accessible et engageante

## L'équipe se consolide

**En 2021 nous avons accueilli**

- 5 salariés
- 1 personne en mécénat de compétence (0,5 ETP)



- 7 volontaires en Service Civique

**Des projets d'équipe forts tels que :**

- Formation à la mesure d'impact : 1<sup>ère</sup> mesure en cours pour sept 21-août 22
- 2 team-building solidaires

## De belles reconnaissances

- **Prix Solidarité de Proximité 2021** (juillet)
- **Agrément Service Civique** (25 août)



- Accueil d'un **Conseiller Numérique** (prise de poste août 2021)



## Lettre d'introduction

Nous avons eu le plaisir de recevoir cette lettre de la part d'une senior ayant participé à nos ateliers numériques. Nous ne résistons pas à vous la partager pour ouvrir ce rapport annuel.

*Bonjour Madame,*

*Si je n'avais qu'un minimum à dire ce serait « Toute ma gratitude aux Astroliens » mais ceci mérite que je développe.*

*Comment ai-je connu votre association ? Votre numéro dans le bureau du PIMM'S de Montmartre. J'ai téléphoné sans trop y croire, j'avais fait une tentative il y a quelques années (un prof pour 10 élèves... les débutant-e-s comme moi auraient eu besoin de plus d'attention).*

*Heureuse d'aller à mon premier rendez-vous à l'idée d'apprendre ; malgré cela le stress a vite pris le dessus... cœur qui s'emballe et autres désagréments.*

*Malgré tout, l'équipe très accueillante m'a donné envie de poursuivre. J'ai avancé à très petits pas au point de me demander si je devais continuer mais je me suis dit qu'il fallait tenter le coup.*

*Bien m'en a pris, non seulement, je n'ai plus envie de massacrer mon téléphone mais s'il m'arrive encore d'hésiter (très rarement) dans mes manœuvres, je m'en remets à mes notes.*

*Nous avons enfin fait connaissance tous les deux :) bien que loin d'être une pro... il y a toujours à apprendre mais nous nous comprenons :)*

*Je tiens à remercier Jade et Marvin pour avoir su gérer leurs équipes et cibler les Astroliens qui allaient me réconcilier avec la technologie en répondant à mes besoins.*

*Pour la pratique, merci à Marvin pour « mon baptême », à Anwar et Grégoire qui connaissaient bien Samsung.*

*Une chose est très importante : les avoir eus en présentiel a été essentiel pour moi, quand on part de zéro, c'est rassurant.*

*Ce courrier est important pour moi, mon avis trop court sur votre site méritait que je prenne le stylo :)*

*Encore une fois toute ma gratitude aux Astroliens : comptez sur moi pour parler de votre association. Au moment où je vous écris, j'ai déjà transmis vos coordonnées...*

*Maintenant je croise les doigts pour que cette lettre arrive à bon port... J'ai de moins en moins confiance en la poste.*

*Bien cordialement,*

*Germaine\**

*\*Le prénom a été changé par souci de discrétion*



1

# LES ACTIVITÉS SENIORS

Avec **plus de 200 seniors uniques accueillis** cette année, et **870 heures d'accompagnement individuel réalisées**, nous sommes intervenus sur trois formats :

### 1. Les ateliers hebdomadaires

Il s'agit du cœur de notre intervention : 1 bénévole mobilisé pour 1 senior. Chaque senior est accompagné dans le temps pour assurer une montée en autonomie de ses compétences numériques, et peut s'impliquer dans l'association de façon transversale en tant que "Membre Explorateur" (adhésions de 20€ à l'année).  
⇒ **171 seniors** accueillis en 2021 dont **94 qui sont devenus adhérents**

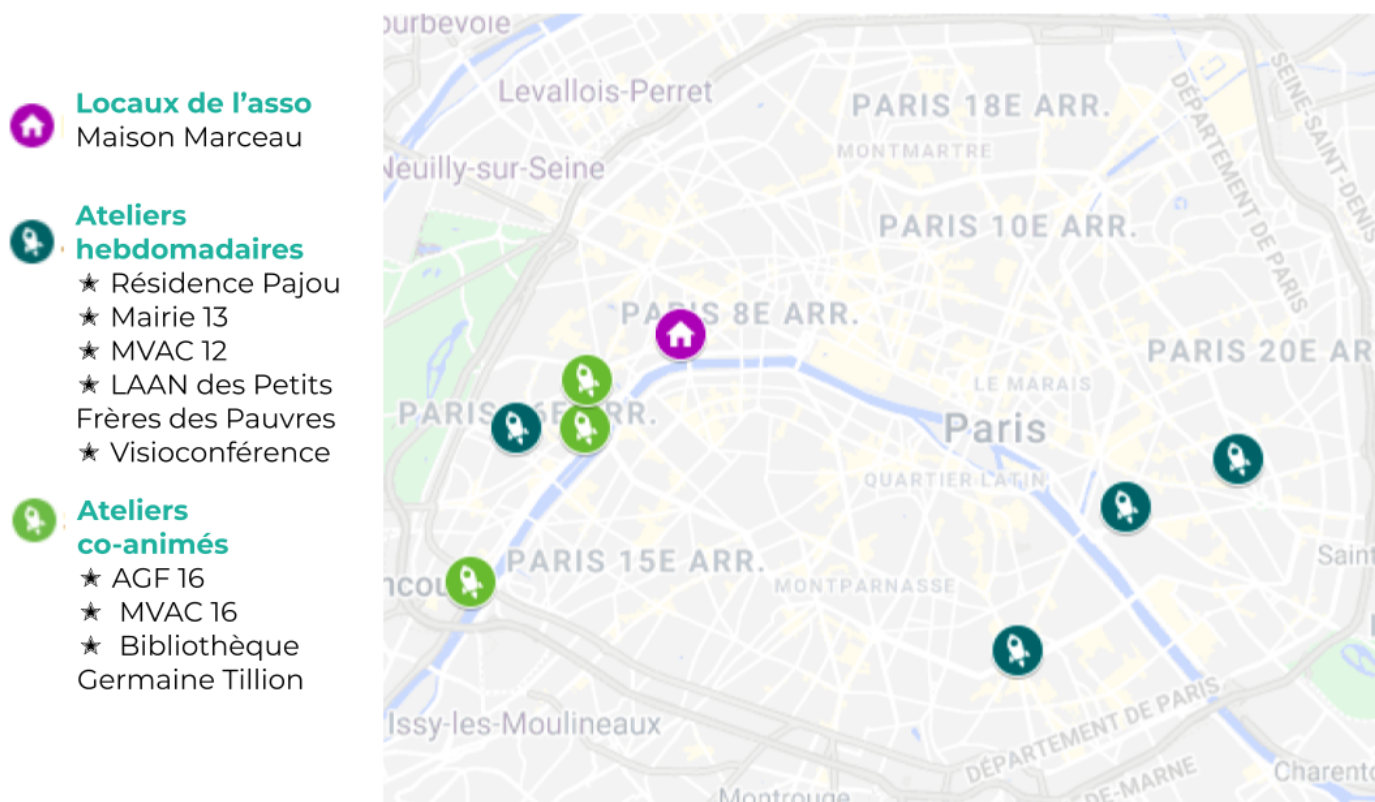
### 2. Les événements ponctuels

Ces activités ont vocation à nous faire connaître du public cible. Nous visons davantage de participants et nous nous fixons pour objectif de "rassurer", "donner envie" et "faire connaître" via des distributions d'affiches et flyers (marchés, rues,...), des participations à des forums (seniors, des associations, etc.) ou encore des conférences en ligne.

### 3. Les ateliers co-animés

Pensés pour atteindre davantage de seniors et mieux cibler les grands débutants, ces ateliers sont organisés en partenariat avec d'autres structures sur des territoires ciblés "zones blanches", en termes d'offre associative ou d'accompagnement administratif.  
⇒ **47 seniors accueillis en 2021**

Répartition géographique de nos activités sur l'année concernée :



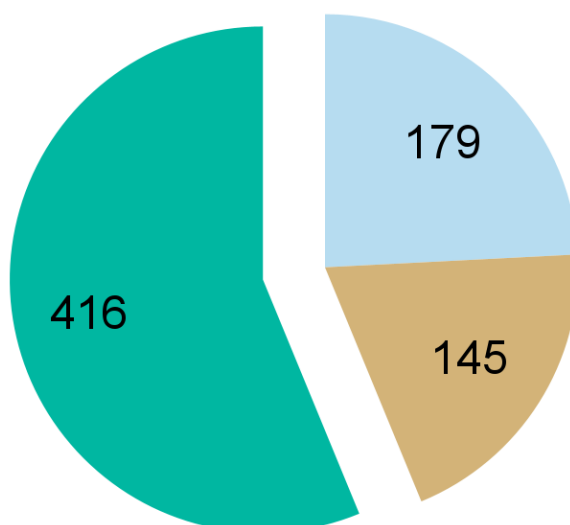
## 1. Les ateliers hebdomadaires

	Seniors accueillis	dont femmes	âge moyen	heures d'acc. individualisés
11ème	37	70%	27% : + 80 ans 36% : 70 à 80 ans 31,6% : 60 à 70 ans 5,2% pas l'info	183
12ème	55	76%		213
13ème	41	76%		161
16ème	43	72%		135
Visioconférence	19	68%		49
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>75%</b>	<b>74,7 ans</b>	<b>741</b>

En analysant l'année par quadrimestres nous observons une belle progression dans notre capacité d'accueil :

### Heures d'accompagnements réalisées en 2021

● Janvier à Avril ● Mai à Août ● Septembre à Décembre



**56% des heures d'accompagnement** réalisées pendant nos ateliers hebdomadaires de 2021 l'ont été sur la période **Septembre à Décembre**.

Comment l'expliquer ?

Nos activités auprès des seniors sont alignées sur les années scolaires.

On peut dans un premier temps différencier les périodes suivantes pour plus de pertinence dans l'analyse de nos activités :

- la période de Septembre 2020 à Août 2021 (clôturée)
- la période de Septembre 2021 à Août 2022 (en cours)



## 1.1. Structuration de l'association pour augmenter notre capacité d'accueil

Nous avons pu augmenter nos capacités d'accueil grâce à plusieurs éléments :

Nous avons recruté de nouvelles personnes pour **compléter l'équipe Astroliens** :

- une salariée a été recrutée à temps plein pour coordonner les activités séniors
- l'obtention de notre propre agrément nous a permis de passer de 3 volontaires en services civiques à 5 fin 2021

Nous avons travaillé avec les Directions Territoriales de la Ville pour **trouver des salles sur les arrondissements susceptibles de nous accueillir pendant les périodes de restrictions sanitaires.**

Ainsi, au cours de l'année, nos ateliers ont été accueillis au sein des salles suivantes :

Toute l'année : MVAC 12 et les ateliers en visioconférence. Jusqu'à fin juin 2021 : MVAC 13 et Mairie du 16. Depuis mai : LAAN des Petits Frères des Pauvres. Depuis septembre : Résidence Pajou (16ème) et Mairie du 13.

Notons que malgré les changements de lieux nous n'avons perdu ni nos bénéficiaires ni nos bénévoles, qui nous sont restés fidèles.

Nous avons également **investi dans notre application web** ce qui nous a permis de standardiser l'organisation des ateliers numériques (envois de SMS automatisés, édition automatique de la liste de présence, etc.) Ainsi, cela a facilité fortement l'augmentation de notre capacité d'accueil en libérant du temps de l'équipe (créneaux quasiment tous remplis et listes d'attente sont en permanence alimentées).

## 1.2. Situation sanitaire

Sur la première période (janvier à août 2021) : les deux vagues de restrictions sanitaires (début d'année 2021 ; puis de nouveau du 3 avril au 3 mai 2021) ont beaucoup perturbé l'année et expliquent un nombre de personnes accueillies plus modéré.

La période d'attente de la vaccination, le nombre réduit de places dans les lieux d'accueil, les bénévoles qui n'étaient pas à jour de pass sanitaire qui ne pouvaient donc plus nous accompagner... ont également eu un impact sur la fréquentation, jusqu'à fin juin.



**Covid et  
inclusion numérique**

Nous avons en parallèle maintenu l'adaptation de nos activités comme démarré en 2020 (appels téléphoniques, Gazette des bonnes nouvelles, ateliers à distance).

**Ce qui nous a permis en 2021 de recevoir le Prix "Solidarité de Proximité" pour notre capacité d'adaptation à la situation sanitaire.**

Une [vidéo de valorisation](#) a été réalisée par la Fondation Feuillade de l'Institut de France (image à gauche).

### 1.3. Ouverture d'un nouveau lieu en Mai 2021



“ Quand je vois les jeunes qui sont là tous les mardis, je trouve ça vraiment extra : ça prouve qu'il y a une ouverture et un **besoin de transmission et de communication intergénérationnelle.** ”

**Donatien Mousset**  
les Petits Frères des Pauvres

En 2021 nous avons lancé un **nouveau partenariat tripartite entre les Astroliens, les Petits Frères des Pauvres (PFP) et leur Fondation**, pour animer des ateliers numériques dans le nouveau Lieu d'Accueil et d'Animation National" rénové : le LAAN.

Le bâtiment, proche du métro "Rue des Boulets", ce qui nous permet d'intervenir sur un nouveau territoire (seniors principalement des 11ème et 20ème arrondissements) .

La Fondation des PFP soutient sur une première période de 18 mois ce dispositif où nos deux structures se complètent .

Nos actions ont pu démarrer fin mai 2021.

#### 1.3.1. Seniors accueillis

Nous proposons un accueil mixte de seniors orientés par les Petits Frères des Pauvres et de seniors du quartier identifiés par Les Astroliens.

Ce mélange est très enrichissant pour chacun: pour les bénéficiaires des Petits Frères des Pauvres il s'agit d'une nouvelle activité proposée au LAAN et l'occasion de nouvelles

rencontres. La dimension intergénérationnelle rencontre également les suffrages (voir les témoignages en annexe de Donatien M, chargé de l'animation du LAAN et de Patrick F, bénéficiaire Petits Frères des Pauvres).

Cela nous permet également de faire découvrir ce lieu très accueillant et l'accompagnement des Petits Frères des Pauvres à des seniors du quartier qui n'auraient pas spontanément poussé la porte du LAAN sans le prétexte des ateliers numériques.

#### 1.3.2 Capacité d'accueil de la salle

La salle est vaste et nous permet de recevoir davantage de seniors que dans nos autres autres lieux d'accueil (en général 5 binômes intergénérationnels peuvent être accueillis en simultané contre 3 dans les autres lieux).

Nous avons également eu **le privilège et la joie** de pouvoir y tenir notre "Grand Rendez-vous 2021" (événement de clôture de l'année scolaire, fin juin 2021) où le Délégué Général des Petits Frères et le Directeur de la Fondation nous ont fait la joie et l'honneur d'être



présents. Un grand merci à Béatrice V qui a été un acteur clef dans la mise en place de ce beau partenariat qui nous ravit !

## 1.4. Zoom sur les aides administratives

### 1.4.1. Première expérimentation soutenue par la Conférence des Financeurs

La question des démarches en ligne revient régulièrement lors de nos ateliers individualisés (26 seniors ont abordé la question en atelier entre Avril et Décembre). Sur la saison "Septembre 2020 - Août 2021" nous avons essayé de structurer un accompagnement dédié en nous appuyant sur nos volontaires en service civique et nos bénévoles (participations aux formations organisées par la Ville de Paris, intervention à 2 volontaires en atelier, etc.).

Nous avons alors pu constater que ce format était peu satisfaisant :

- Il faut des compétences spécifiques plus poussées que ce que nous avons initialement identifié.  
Sur certains sujets génériques qui ne nécessitent pas de compétence étendue ni de manipulation de données personnelles, c'est encore possible, mais les demandes sont souvent trop complexes..  
Le recrutement d'une personne qualifiée nous est apparu nécessaire.
- La question de la manipulation des données et de la responsabilité vis-à-vis des Seniors lors de la réalisation de démarches parfois sensibles (accès aux droits), nous a également poussé à penser un format qui protège autant le bénéficiaire, l'aidant et l'association.

### 1.4.2. Un Conseiller Numérique France Service pour nos accueils administratifs

Nous avons bénéficié du plan France Relance, grâce auquel en 2021, le gouvernement a initié le financement de 4 000 postes de "[Conseillers Numériques France Service](#)". Ces postes de médiateurs numériques subventionnés par l'Etat ont pour objectif d'accompagner les usagers - notamment les publics en fracture numérique - dans leur autonomisation numérique.

En bénéficiant du label France Service, Les Astroliens ont pu accueillir dès fin Août 2021 l'un de ces 4 000 Conseillers Numériques. D'abord en alternance (formation de trois mois), puis à plein temps (depuis mi-Novembre).



Notamment chargé de se saisir de la question des aides administratives en atelier et d'accompagner les seniors dans leurs démarches, notre Conseiller Numérique interviendra sur un nombre varié de sujets incluant, les impôts, l'Assurance Maladie ou encore la Caisse d'Allocation Familiale.

Nous avons également lancé deux procédures complémentaires à l'accueil du Conseiller Numérique :

- Une demande d'habilitation [Aidant Connect](#), un dispositif qui lui permettra d'obtenir le mandat des usagers afin d'effectuer des démarches pour leur compte.
- La préparation d'une mission sur les sujets RGPD pour 2022 en mécénat de compétences, qui va renforcer nos procédures internes..

Les accueils administratifs vont ainsi démarrer plus largement en 2022.

Le format sera de 30 minutes individuelles, ce sera gratuit et permettra au choix d' :

- Apprendre à se repérer sur un site administratif, sans créer d'espace personnel.
- Être accompagné pour réaliser une démarche administrative précise.

Ces accueils s'adresseront en priorité aux seniors de la communauté Astroliens.

## 1.5. Succès du lancement des adhésions solidaires

L'un des enjeux forts de notre accompagnement individuel est d'être aussi accessible que possible, et notamment financièrement.

Pour engager les seniors dans la durée et sur des activités parallèles, nous avons mis en place un système d'adhésion annuel (20 €), complété par une participation financière à une carte de 6 séances individuelles (participation proposée à 40 €, le prix réel pour l'association est beaucoup plus élevé (de l'ordre de 6 à 8 fois plus), majoritairement pris en charge par les subventions).

Sur 171 seniors accueillis, 94 ont souscrit à une adhésion (54 %), 27 étaient "invités" par l'association les Petits Frères des Pauvres. Un peu plus de 25% des seniors accueillis ne sont venu qu'à une séance de découverte.



Depuis septembre 2021, nous avons en plus lancé une initiative de dons solidaires qui a déjà remporté un petit succès.

En ajoutant une case sur le bulletin d'adhésion, les seniors peuvent :

- soit effectuer un don lors de leur adhésion ;
- soit nous signaler qu'ils aimeraient bénéficier d'un tarif solidaire sur la participation.

Ce dispositif tout simple nous a ainsi permis de récolter 420€ de dons en trois mois et d'identifier au moins 6 seniors n'étant pas en capacité de participer à cette hauteur à leur accompagnement, qui ont ainsi pu en bénéficier.

Pouvoir offrir cette possibilité à nos seniors confirme une dimension solidaire importante de notre accueil.



## 2. Les événements ponctuels

### 2.1 Les Forums et événements “vers les seniors”

Nous avons vécu une belle année de croissance et un beau succès avec des implantations solides dans les quartiers où nous étions déjà implantés.



Nos activités sont de mieux en mieux identifiées par les services sociaux de proximité et notamment les Mairies d'arrondissements qui nous ont fait intervenir sur leurs **Forums des Association** (à gauche notre équipe au Forum du 12ème arrondissement) ou dans leurs **Journées numériques, comme à la Mairie du 13e** où nous avons été invités à tenir un stand et à participer à la table ronde pour un retour d'expérience sur nos actions de lutte contre l'exclusion numérique en temps de pandémie.

Ces temps forts, où nous rencontrons un public élargi (seniors, prescripteurs, potentiels bénévoles, autres structures...) essentiel pour notre activité.

Ils nous permettent d'informer, de rassurer et de donner envie de participer à nos activités (et plus largement de raccrocher des seniors touchés par l'exclusion numérique).

Nous organisons régulièrement des distributions de flyers et affiches à cette même fin au cours de l'année dans les arrondissements sur lesquels nous intervenons.

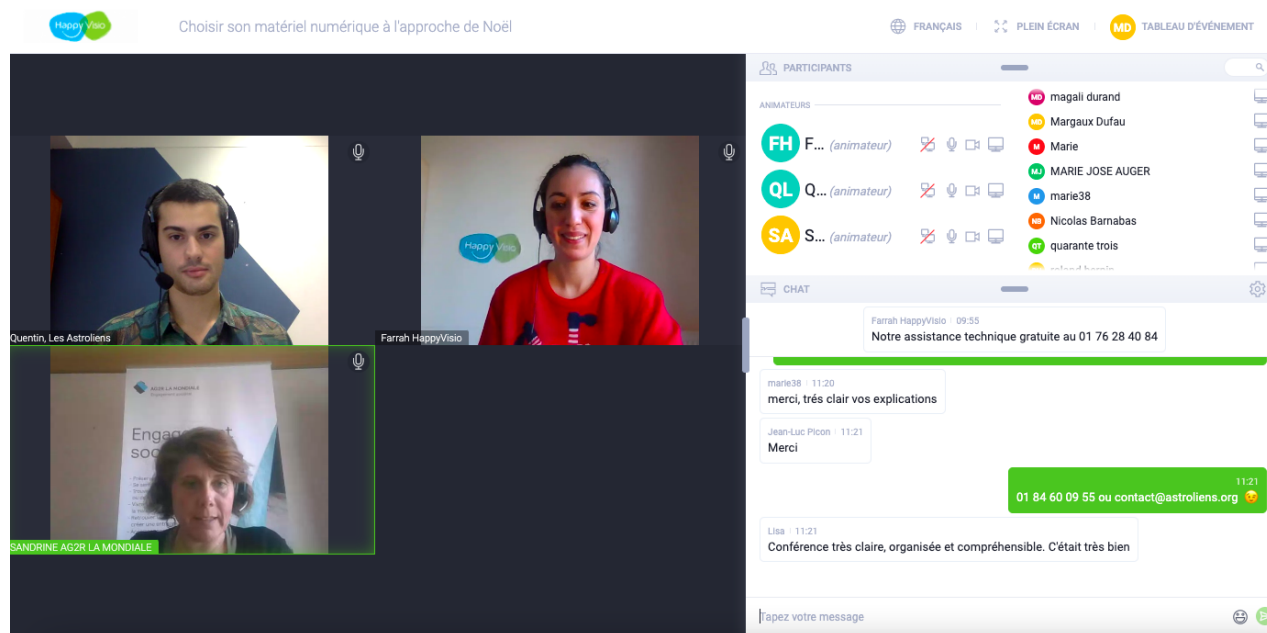
En 2021 nous avons ainsi organisé 5 distributions d'une demi-journée (entre 200 et 400 flyers sont distribués à chaque événement et entre 20 et 40 affiches déposées dans des lieux choisis). Les supports de communication nous permettent parfois d'atteindre des seniors de la façon la plus inattendue.

Exemple : sur une distribution, notre équipe a rencontré une personne de l'association PIMMS 18ème qui s'est proposée de disposer une affiche et quelques flyers dans ses locaux. Des seniors y ont été sensibles et nous ont contactés pour participer à nos ateliers dans le 12ème arrondissement.

Les commerces de proximité sont également des relais très importants de la diffusion de l'information.

Notre équipe est toujours munie de “fiches contacts” pendant ces temps de distribution. Formée à accueillir avec bienveillance le scepticisme des seniors réfractaires, nous proposons systématiquement aux seniors qui le souhaitent de les recontacter et de venir voir comment se déroule une séance type, sans engagement. Ce sont des échanges chronophages mais importants pour atteindre et rassurer les seniors les plus éloignés du numérique.

## 2.2. Première visioconférence en partenariat avec HappyVisio et AG2R la Mondiale



La visioconférence sur le thème “Choisir son matériel à l’approche des fêtes de Noël” a été diffusée sur la plateforme HappyVisio le 9 décembre 2021 et a réuni 27 participants. Cela nous a permis de tester un nouveau format et une réelle complémentarité à nos ateliers.

Format : Sur une durée d’une heure et demie et avec la possibilité pour les seniors de poser des questions dans le chat, elle offre un entre-deux entre le tout individualisé et la conférence descendante sans interaction avec l’auditoire.

À la suite de cette expérimentation réussie, nous avons déposé un dossier de financement pour pérenniser cette activité dans le temps à partir de 2022 et pouvoir aborder davantage de sujets.

Ce format présente plusieurs avantages, notamment de:

- Traiter de façon ludique, participative et collective de sujets qui intéressent tous les utilisateurs des outils numériques (exemples : sécurité du mot de passe, actualités sur des sujets numérisés comme les impôts ou les élections...)
- Donner accès en rediffusion aux conférences réalisées avec des liens url pour compléter les informations.

### 3. Les ateliers co-animés

Dans le cadre des collaborations inter associatives initiées par la Ville de Paris nous nous sommes positionnés sur la création de plusieurs partenariats.

#### 3.1 Retour sur nos premiers ateliers co-animés

L'accompagnement "Seniors Connectés 16" avec Kocoya Thinklab<sup>1</sup> prend la forme d'un parcours gratuit de 8 semaines pour aborder les bases du numérique :

- 4 ateliers collectifs animés par un étudiant-formateur de Kocoya Thinklab qui permettent de faire découvrir les bases, en petit groupe ;
- puis 4 accompagnements individualisés d'une heure à chaque fois dispensés par les Astroliens pour creuser les questions spécifiques de chaque participant.

Chaque groupe est composé de 4 à 5 bénéficiaires. En 2021, nous avons ainsi accompagné 61 seniors sur ce format et sur 3 lieux différents: MVAC16, AGF16 et Bibliothèque G. Tillion.

Ce format permet également de mieux mailler l'offre associative sur le 16ème arrondissement (avec un effort accru sur la porte de St Cloud).

#### 3.2 Quelle évolution pour ce type d'activité ?

Ce format, initié par la Ville présente de nombreux avantages :

- Complémentarité des interventions des acteurs impliqués
- Partage de la charge de travail & possibilité d'expérimenter des formats
- Temps court d'intervention par structure qui augmente la capacité d'accueil

Un format cependant plus contraignant pour nous et pour nos partenaires :

- 2 partenariats supplémentaires auraient dû se lancer en 2021.  
Malgré un travail préalable de répartition des tâches entre structures, il est difficile d'impulser la dynamique sans être le porteur de projet.  
→ Nous envisageons notamment de nous retirer de l'un des projets (initié en 2019) car celui-ci ne débouche pas, malgré beaucoup de temps passé, qui n'a toujours pas été rémunérés à date ;
- Pour les financeurs, la comparaison entre les fonctionnements des structures et les coûts impliqués n'est pas toujours évidente (étude sur budget sans échange de vive-voix). Nous avons notamment vécu une période compliquée à la rentrée de septembre 2021 car la répartition budgétaire entre Kocoya TL et Astroliens sur les ateliers co-animés avait été revue sans concertation de nos 2 structures et "négligeait" le temps investi par chacun sur la gestion du projet.

Pour l'année 2022 le projet d'ateliers co-animés avec Kocoya TL est pérennisé (financement pluriannuel). D'autres projets communs sont en cours de structuration (notamment un événement soutenu par la Mairie du 16ème prévu pour Mars 2022).

Les autres projets d'ateliers co-animés avec d'autres partenaires sont actuellement suspendus aux retours de ces derniers. Leur succès et l'évolution de chacun d'eux sera rapporté dans le rapport annuel 2022.

---

<sup>1</sup> [Kocoya Thinklab](#) agit contre l'illectronisme et sur la citoyenneté numérique auprès de différents publics (familles, demandeurs d'emploi, seniors, etc.).



2

**LA DIFFUSION DU  
SAVOIR-FAIRE ET  
DES OUTILS**



## Pourquoi vouloir diffuser notre méthodologie ?

Comme expliqué plus haut, nos accompagnements “en direct” ont lieu exclusivement à Paris depuis 5 ans, sous la forme d'ateliers individualisés.

Nous sommes régulièrement sollicités pour intervenir sur d'autres territoires et sommes conscients que la fracture numérique est plus forte “hors Paris” : la fermeture des guichets publics laissant les seniors et autres publics fragilisés livrés à eux-mêmes.

Cette diffusion de notre méthodologie nous permet d'avoir un **impact** indirect plus grand auprès de davantage de seniors et publics touchés par la fracture numérique.

## A qui s'adresse t-on ?

Nous nous positionnons comme un maillon de la chaîne de l'inclusion numérique désireux d'accompagner les territoires et structures pour initier ou consolider leur stratégie d'inclusion numérique. Nous intervenons auprès de communes, associations, Ehpad, services publics, etc. qui mobilisent des “**aidants numériques ponctuels**”. Ces derniers :

- ont une mission, professionnelle ou bénévole, **orientée d'abord vers le public bénéficiaire**. Le **numérique** est un des sujets de leur mission parce qu'il **entrave le quotidien** de leurs bénéficiaires.
- dédient **peu de temps** à l'accompagnement numérique (3 h max par semaine).
- expriment généralement le **besoin d'être guidés** dans cette mission mais ont peu de temps à consacrer pour s'y former ou pour préparer des ateliers.

Nous intervenons sur deux plans :

- Nous sourçons et structurons les savoir-faire et les bonnes pratiques de l'inclusion numérique puis les diffusons au cours de **formations**
- Nous recensons et créons des **ressources et outils** pour faciliter la mission des aidants numériques ponctuels sur le terrain

### 1. Formations

Nous intervenons à Paris et sur le reste de la France sur différents formats :

- Des **sessions d'introduction** (½ journée)
- Jusqu'à **plusieurs jours de formation** pour accompagner des besoins plus précis

213 personnes ont été formées sur 165 heures de formations animées par notre équipe en 2021 (formations collectives pour des groupes de 3 à 12 participants).

### 2. Ressources et outils

**L'application-web** : nous avons mis un coup d'accélérateur aux développements de l'Astro-App, outil qui nous permet d'automatiser une grande partie de l'organisation de nos ateliers numériques.

L'objectif étant de partager cet outil à d'autres structures dans les années à venir.

D'autres **ressources pédagogiques sont également** développées en continu par notre équipe, pour répondre à des besoins liés à notre activité d'accompagnement numérique et / ou de formation

# 1. Les formations

## 1.1. Sessions d'introduction

### 1.1.1. Notre format d'accueil mensuel de 4 heures soutenu par Paris E-inclusion

Depuis septembre 2019, les Astroliens forment sans contrepartie financière à la mission d'**aidant numérique ponctuel**, des bénévoles et volontaires en service civique agissant sur Paris pour le compte d'autres structures (associations, bibliothèques, etc.)

Une session par mois est proposée grâce au soutien de la Ville de Paris via le dispositif Paris e-inclusion.

**8 sessions ont été réalisées en 2021, dont 4 en visioconférence**

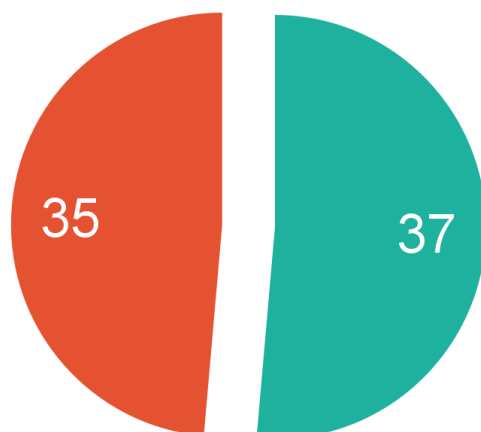
Au cours de ces sessions de 4 heures, nous abordons les points essentiels que sont :

- Le **cadrage** de la réalisation d'un atelier numérique définissant les engagements de l'aidant et de la personne accompagnée (supports : chartes)
- L'**accueil du public** et le **diagnostic numérique**, permettant d'évaluer le niveau initial de l'aidé et de construire l'accompagnement en conséquence.
- La **posture de l'aidant numérique**, théorie et mises en situation concrètes (ainsi que temps de partage d'expérience)
- La présentation de **sites ressources** de l'accompagnement numérique

[Plus d'informations et prochaines dates ici.](#)

72 participants à nos sessions d'accueil 2021

- Astroliens
- Extérieurs



● **16 structures parisiennes** ont inscrit leurs aidants numériques ponctuels à nos sessions en 2021

- sur plus de dix arrondissements parisiens différents,
- qui interviennent auprès de publics très divers (seniors, migrants, jeunes, etc)

## LES ETAPES DE L'ACCOMPAGNEMENT

NUMERIQUE A DISTANCE AVEC LES ASTROLIENS

---

### 1. PREPARER L'APPEL

- ☆ Tester l'outil de visioconférence
- ☆ Récupérer des informations sur la personne accompagnée : son niveau, l'outil qu'elle utilise, ce qu'elle veut faire...
- ☆ Se connecter à l'heure !

### 2. RASSURER LES SENIORS

- ☆ Utiliser la vidéoconférence
- ☆ Faire un petit panneau Astroliens
- ☆ Parler (un peu) de soi
- ☆ Sourire !

### Adaptations des sessions d'accueil en 2021

Les deux principaux sujets qui ont émergé pendant les sessions d'accueil en 2021 sont :

- Maintenir le lien avec les bénéficiaires grâce à l'accompagnement à distance.

À gauche un visuel utilisé pour faire passer des notions clefs sur l'accompagnement de publics éloignés à distance :

[Cliquez ici pour afficher le visuel en entier.](#)

- La maintenance sur les outils laissés en libre accès au sein de certaines structures (espaces types “cybercafé” organisés au sein des structures ou prêt de matériel).

⇒ Nous souhaitons continuer de creuser ce dernier point en 2022 ainsi que les sujets suivants :

- Supports / contenus spécifiques pour les bénévoles qui sont moins à l'aise avec les outils numériques (nous avons notamment vu arriver de nouveaux profils de bénévoles plus seniors avec la crise sanitaire)
- Redirection lors de demandes sur les sujets administratifs ou manipulation de données personnelles

### 1.1.2 Format “Journées de Solidarité Entreprises”

Dans le cadre de Journées “Solidarité Entreprise”, initiées par Unis-Cité Solidarité Entreprise<sup>2</sup>, les Astroliens ont également formé une dizaine de salariés de l'entreprise BNP Cardif, pour qu'ils accompagnent des seniors de l'Ehpad La Chamade (Nanterre) sur le numérique, sur **une demi-journée d'intervention** en fin d'année 2021.

C'est un format que nous souhaitons développer en 2022 afin de poursuivre les objectifs suivants :

- sensibiliser le grand public sur l'exclusion numérique des seniors ;
- partager quelques bonnes pratiques de l'accompagnement numérique ;
- faire découvrir notre méthodologie d'accompagnement individuel en EHPAD ;
- créer du lien intergénérationnel et de jolis échanges
- diversifier nos sources de revenus.

Rémi Warluzel, Chef de projets des Journées Solidaires, UCSE

*"L'atelier a été très apprécié"*

Retours de salariés de BNP Cardif qui ont participé à cette journée :

*"Grande joie d'avoir pu aider Michel à utiliser son téléphone pour appeler sa sœur en vidéo. La joie se lisait dans ses yeux quand il parlait à sa sœur. Joli souvenir !"*

*"Cette première expérience m'a donné envie de réitérer ! Je songe à m'inscrire dans l'association des Astroliens. Je suis très contente d'avoir partagé mon savoir",*

---

<sup>2</sup> Unis-Cité Solidarité Entreprises développe la mobilisation solidaire des salariés (team-building solidaire). Cela en réunissant les collaborateurs autour de projets qui répondent aux besoins exprimés par des associations.

## 1.2 Formations approfondies

En 2021, nous avons animé **14 sessions dites "approfondies"**, d'une **durée d'une à plusieurs journées complètes**, qui permettent d'aborder les sujets plus en détail que lors des sessions d'introduction.

Après avoir identifié en amont les besoins précis des équipes en fonction de leurs missions, nous leur préconisons des modules pour répondre au mieux aux problématiques qu'elles rencontrent sur terrain.

Notre **impact** est plus fort par cette activité de formations approfondies car nous avons davantage le temps de transférer notre savoir aux participants et de les impliquer. Une séance de suivi est systématiquement proposée ce qui nous permet également de mieux tracer notre impact effectif sur les équipes formées et les bénéficiaires finaux.

Cette activité est importante pour les Astroliens également car elle permet de pérenniser notre **modèle économique** en diversifiant nos sources de revenus et de ne pas dépendre uniquement des subventions.

Cette année, nous avons animé des formations approfondies et généré un revenu de 20000 euros environ sur cette activité. Cela reste faible et représente environ 7% des ressources de l'association en 2021. Notre objectif est que cette partie d'activité croisse et permette de financer un poste salarié à temps plein assez rapidement.

### 1.2.1. Contenu de nos formations 2021

En 2021 nous avons voulu mettre l'accent sur 2 formations clés en mains pour répondre aux principales demandes identifiées sur le terrain.

- **Animateurs à distance** : avec le COVID-19, nous avons compris l'importance de faire monter en compétences les aidants ponctuels pour qu'ils puissent proposer à leurs bénéficiaires des accompagnements à distance ;
- **Aidant numérique** : Cette formation 360 aborde les différents aspects de l'accompagnement numérique et de l'organisation d'ateliers, en immersion avec des mises en situation concrètes.

Nos modules à la carte :



[Retrouvez notre catalogue de formation 2021 complet ici](#)



## 1.2.2. Les publics formés

### Les salariés

Dans de nombreuses structures, les professionnels sont amenés à fournir de l'aide ponctuelle sur le numérique à leurs bénéficiaires. Ils ne sont pas considérés comme des "aidants numériques professionnels" puisque cette aide au numérique ne représente pas leur principale mission dans leur quotidien professionnel. En revanche, ces professionnels ressentent le besoin d'être formés à devenir "aidant numérique ponctuel".

**En 2021, nous avons ainsi formé plus de 80 salariés, dont 74 conseillères de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Ile-de-France (CRAMIF).**

Les CSAM (Conseillers Services de l'Assurance Maladie) ont pour mission principale de diagnostiquer et d'orienter les usagers par rapport à des services spécifiques de l'Assurance Maladie, en cas de risque de rupture du parcours de soin.

Ils sont en lien direct avec les assurés au téléphone et une partie de leur mission est notamment de faire un diagnostic des besoins de l'interlocuteur (situation administrative...) et de bien les orienter (vers des services internes ou des interlocuteurs externes de confiance).

Les Astroliens les ont accompagné à prendre conscience de leur rôle dans la chaîne de solidarité qu'est l'inclusion numérique :

- préparer psychologiquement et **rassurer les usagers** sur l'horizon 2024 où 100% des démarches administratives seront dématérialisées ;
- **informer sur des solutions adaptées** à l'envie des usagers et leur niveau d'autonomie en matière de suivi administratif dématérialisé ;
- **orienter** vers les interlocuteurs de proximité ou les services en ligne adaptés

Toutes les conseillères que nous avons accompagnées n'ont pas seulement navigué parmi les ressources que nous leur avons présentées, elles se sont aussi et surtout approprié l'étendue de leur responsabilité dans l'inclusion numérique. Nous avons été ravis d'apporter notre pierre à l'édifice sur ce sujet crucial.

Voici un extrait du témoignage de *Keziban KILIC*, Responsable pédagogique à l'Ecole de service social de la CRAMIF :

*"Dans le contexte difficile de la crise sanitaire et de changement pour les professionnels, les Astroliens ont su totalement captiver le public et le ressourcer.*

*Grâce aux méthodes pédagogiques innovantes, interactives et ludiques, les Astroliens ont permis l'acquisition de nouvelles connaissances et de consolider les compétences en inclusion numérique.*

*Des retours des stagiaires, je retiens la richesse et la diversité des contenus et des supports, le professionnalisme et la qualité des intervenants. Cette formation est par ailleurs recommandée par 97% des CSAM !"*

### **Nous avons également formé six auxiliaires de vie elles-mêmes en formation chez les Transmetteurs.**

Étant régulièrement amenées à intervenir à domicile, les auxiliaires de vie sont sollicitées par leurs bénéficiaires pour des coups de pouces numériques (aider à passer un appel whatsapp avec un membre de la famille, retrouver ses photos, accéder à son espace personnel sur un site institutionnel, etc.)

Les auxiliaires de vie sont pour nous des acteurs incontournables de la question de l'inclusion numérique pour les publics dépendants qui résident à domicile.

Auprès des deux populations salariées formées, nous avons constaté une forte réticence à l'usage du numérique pour une proportion importante des participants.

Difficile dans ce contexte que ces personnes deviennent elles-mêmes aidantes numériques!

Pour mieux leur faire connaître les problématiques liées à l'exclusion numérique de leurs bénéficiaires et les faire adhérer en douceur à la session impulsée par leur employeur, nous avons mis en place un "icebreaker" sous forme de quizz autour de l'inclusion numérique. Leur rôle de réorientation est également un aspect clef de leur mission et présente une première marche plus accessible pour les plus hermétiques au numérique.

### **Les volontaires en service civique**

**Cette année, nous avons formé plus de 60 volontaires en Service Civique** dans le cadre des formations approfondies.

Nous avons noté une baisse en 2021 de moitié des volontaires formés par rapport à l'année 2020 qui s'explique notamment du fait du COVID-19 ; Les volontaires qui ont entre 16 et 25 ans, sont généralement plus attentifs en présentiel.

D'une manière générale, nous avons également remarqué une baisse du nombre de candidatures au Service Civique en 2021, causant automatiquement des effectifs plus petits dans chacune des équipes formées.

En 2021, nous avons tout de même formé les promotions de volontaires Inter-Généreux d'Unis-Cité du Val d'Oise, du Val de Marne, et de l'Essonne, c'est-à-dire une cinquantaine de jeunes qui sont en contact régulier avec des seniors. Ils leur apportent de l'aide sur le numérique lors de visites à domicile ou de permanences numériques pendant toute la durée de leur Service Civique. De même pour la dizaine supplémentaire de jeunes de Réseau de Confiance (dispositif mis en place par Malakoff Humanis et Unis-Cité) que nous avons formée à Royan (Charente-Maritime) et à Flers (Orne) cette année.

Étant donné les fortes contraintes sanitaires en 2021, et avec l'hypothèse que chacun de ces jeunes a accompagné au moins 2 seniors pendant sa mission de service civique (6 à 10 mois), **nous pouvons considérer être indirectement intervenus auprès de plus de 120 seniors supplémentaires** sur la thématique de l'inclusion numérique.

## 2. Notre outil principal : L'application web

Comme nous l'avons vu précédemment, l'association Les Astroliens accompagne de plus en plus de seniors. Pour soutenir cette croissance, et avec le souci de continuer de proposer un accompagnement numérique de qualité, l'association travaille depuis 2020 sur une application web métier : l'Astro App.

Ses objectifs

- **Accompagner plus de seniors en direct** en l'optimisant le temps de l'équipe.
- A plus long terme, **ouvrir l'utilisation de l'Astro-App à d'autres structures** pour faciliter la mise en place et l'organisation d'ateliers numériques individualisés à plus grande échelle.

La première version de l'application a été déployée **fin avril 2021** après une année 2020 de conceptualisation et de démarrage du projet, 2021 est donc une année de concrétisation et de mise en place de l'outil en interne avec des premiers résultats d'ores et déjà visibles et stimulants.

### 2.1. Avant l'application et priorités identifiées pour le MVP

Suivi des ateliers	
Date	03/10/2018
Le(s) bénévole(s)	Danaë
Fiches tuto utilisées	-
Sujets abordés	Recherche sur Safari → symboles et icônes Faire apparaître le clavier en cliquant sur la barre de recherche
Difficultés rencontrées	Descendre sur une page web lorsque ce qui s'affiche en premier n'est pas ce que l'on recherchait Hésitation à cliquer lors d'incertitudes
Ressenti du senior et progression	Super qu'il y ait beaucoup de jeunes bénévoles Bon ressenti, plus à l'aise avec la recherche
Votre ressenti, vos besoins	Préfère un format libre plutôt que suivre une fiche Sécurité Mail → Ne pas donner son mot de passe à tout le monde
Pistes pour la prochaine séance	Explorer l'application mail → Envoyer et recevoir un mail (adresse mail créée lors de l'achat de l'iPad)



*Exemple de fiche de suivi antérieur à l'application*

Avant le déploiement de l'application, l'association Astroliens établissait son suivi des bénéficiaires sur :

- **une “fiche de suivi” papier** complétée par les bénévoles et les seniors à la fin de chaque séance (voir exemple ci-dessus) ;
- **un formulaire en ligne** qui reprenait les mêmes questions et que les bénévoles ou volontaires remplissaient à partir de la fiche de suivi papier. Ce formulaire permettait de générer des **tableurs** pour assurer le suivi des statistiques et l'organisation des ateliers.

Ces outils, fonctionnels pour un petit périmètre d'actions, devenait très lourds d'utilisation pour un grand nombre de seniors (mise à jour manuelle des informations, données dupliquées et réparties sur différents supports, nombreux risques d'erreurs et de perte, difficulté à visualiser et à analyser les données, etc.)

Pour répondre à ces problématiques, nous avons réalisé en 2020 un cadrage des besoins en Mécénat de Compétences avec Octo Technology.

Cela nous a permis de prioriser les développements nécessaires à la réalisation d'un Minimum Viable Product (MVP) de l'application. Ce “plus petit produit possible”, réunit les fonctionnalités les plus indispensables :

- la visualisation de l'ensemble des données à un même endroit,
- l'intégration du formulaire de suivi directement dans l'application, et la synchronisation de chaque suivi avec les profils seniors et bénévoles associés,
- la mise à jour automatique des données des profils seniors selon leur historique d'accompagnement,
- l'envoi automatique de notifications de rappel aux participants des ateliers.

Bien que déployé fin avril 2021, le MVP n'a pas été immédiatement fonctionnel. En effet, il a fallu progressivement migrer les données de l'association depuis nos anciens supports (papiers, tableurs, etc.) vers la base de données de l'application.

Depuis ce travail de longue haleine l'application est devenue notre unique outil d'organisation des ateliers et de suivi des seniors depuis septembre 2021.

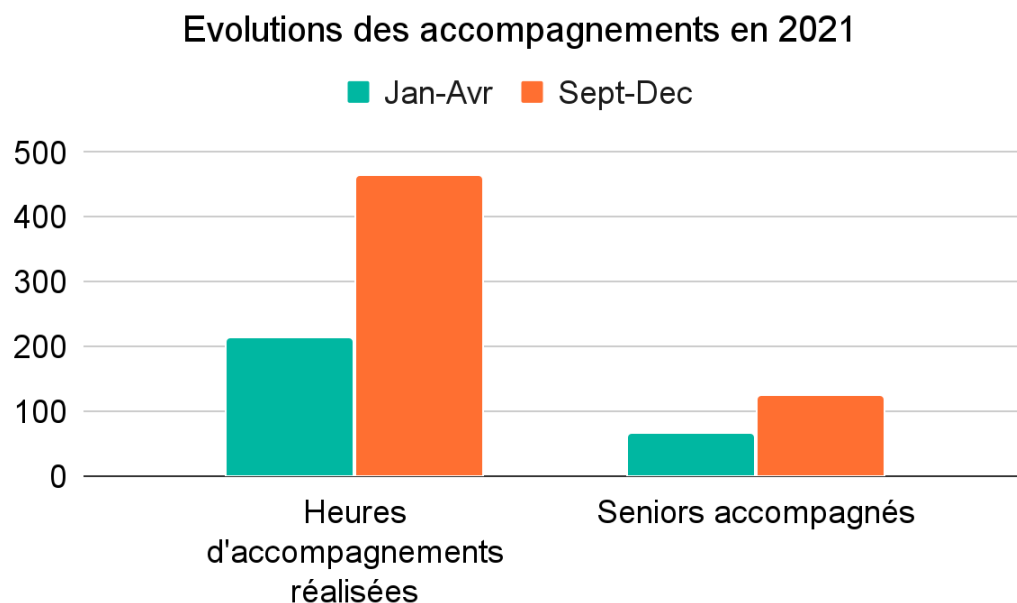
## 2.2. Fonctionnalités développées en 2021

Depuis le déploiement du MVP, l'application a été testée en continu par l'équipe en interne, sur les ateliers, et auprès de nos bénévoles. Pour répondre à nos besoins quotidiens, nous avons ainsi mis en place les améliorations suivantes :

- **Meilleure visualisation des ateliers** : Toutes les informations d'un même atelier (un atelier est composé de 3 séances de 1h) sont regroupées au même endroit, et non dupliquées. Cela permet à nos référents de rapidement retrouver toutes les informations nécessaires à leur organisation (nombre de places disponibles, inscriptions, informations sur les participants, etc.)
- **Suivi administratif des bénéficiaires** : permet de vérifier facilement la situation des bénéficiaires, et de générer alertes s'il manque des documents (exemple : autorisation d'image,...). Les documents peuvent être téléversés et téléchargés.



- **Sécurisation de la donnée et diminution des risques d'erreur** : les informations renseignées sont standardisées et soumises à vérification, permettant d'éviter les coquilles, les oublis, et de s'assurer de la qualité de nos données de suivi. En cas de changement de référent, les données associées à ce dernier (ses ateliers, ses seniors, etc.) peuvent désormais être très facilement transférées à une autre personne de l'équipe, évitant leur perte.
- **Facilitation du reporting** : les données sont exportables dans un format lisible, permettant de générer des statistiques fiables pour nos reportings.



### Bilan sur les objectifs de l'application

Par rapport à la période antérieure à la mise à disposition de l'appli, plus de 50 % d'activité supplémentaire a été constatée.

Entre janvier et avril 2021, 212 heures d'accompagnement ont été réalisées (dont 179 lors des ateliers hebdomadaires) avec 64 seniors, soit en moyenne, 16 seniors par référent.

Puis de septembre à décembre 2021, l'application a été déployée et les fonctionnalités utilisées : 463 heures d'accompagnement ont été mises en place (plus de 50% d'augmentation). 123 seniors ont été accompagnés, soit 25 seniors par référent.

En 2021, l'utilisation de l'application cumulée à l'ouverture de nouveaux lieux d'accueil a donc permis à l'association de prendre en charge quasiment 2 fois plus de seniors qu'auparavant, sans qu'il soit nécessaire de doubler le nombre de référents.

Sans compter les seniors en liste d'attente, pour lesquels un suivi via l'application existe également.

### Evolution organisationnelle des développements

C'est avec la société Simplon Prod., notre partenaire de développement historique que l'appli a été développée. En 2021, Marie Jeandel a même été directement intégrée à cette équipe comme Chef de Projet (planification, échanges et remontées des retours en

direct avec l'équipe de développement, supervision du travail des intervenants externes, vérification des bugs, intervention sur les outils de Simplon, etc.).

Cette nouvelle organisation a permis de créer une meilleure dynamique de co-construction, et de fluidifier les développements en limitant les temps de retours et les erreurs de compréhension. Cette expérience s'est révélée positive mais a représenté une charge de travail supplémentaire côté Astroliens..

### 2.3. Etude UX : L'Astro App s'offre un nouveau visage !

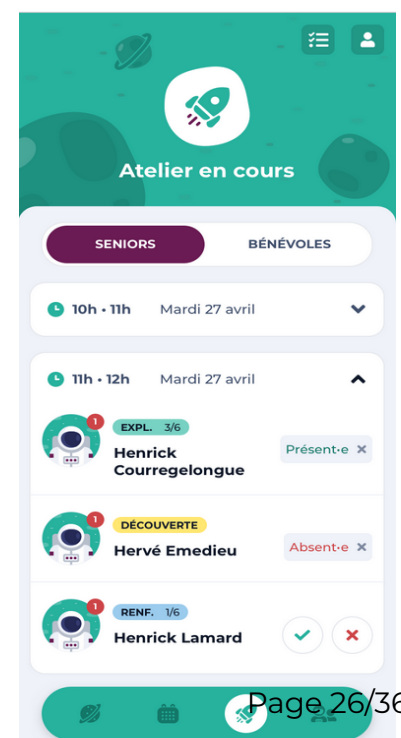
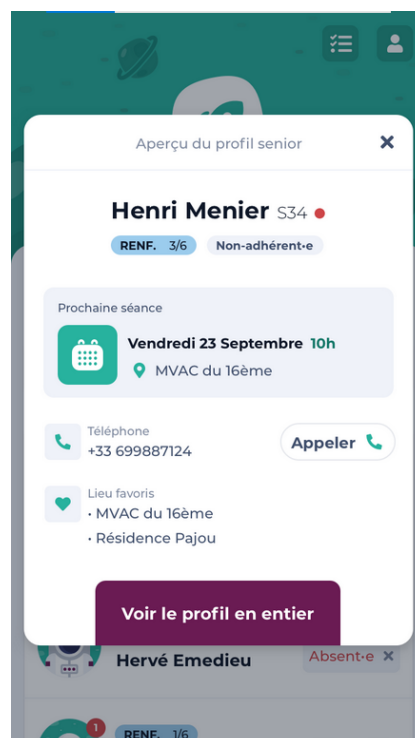
Pour la mise en place du MVP et des améliorations qui ont suivi, nous nous sommes particulièrement concentrés sur les fonctionnalités nécessaires à notre équipe pour organiser des ateliers facilement.

En continuant dans cette optique, et afin d'élargir notre périmètre et de proposer une Astro App accessible, intuitive et facile d'utilisation à d'autres structures, nous avons réalisé un travail de "recherche utilisateurs" (User experience ou UX) de juin à août 2021, avec l'agence d'UX 40/60 basée à Paris.

Ce travail nous a permis de concevoir les maquettes fonctionnelles (le "squelette") de notre future interface.

Au programme :

- une interface pensée pour les téléphones,
- un accès à l'information rapide
- une visualisation et gestion des ateliers simplifiée,
- une gestion des listes d'attente et des personnes à contacter,
- un accès bénévole fun qui leur permet de s'inscrire directement aux ateliers,
- et bien plus !



De septembre à novembre 2021, notre priorité a ensuite été de définir la nouvelle identité graphique de l'application avec Simplon Prod. Nous avons ainsi décliné une partie des maquettes fonctionnelles en maquettes graphiques, et au 3 décembre 2021, notre première version de l'application avec sa nouvelle interface a été déployée ! Elle permet aux référents de gérer leur atelier en cours, grâce à une feuille de présence et à l'aperçu des profils des participants.

Nous sommes sûrs que cette version permettra de faciliter la tâche des référents en atelier, et la testons dès cette reprise en 2022 !

Ce travail a été possible grâce à la mobilisation en continu de nos référents et de nos bénévoles, qui ont été sollicités aussi bien lors de la phase de conceptualisation, qu'à la suite de la réalisation des premières maquettes, améliorées par leurs retours.

## 2.4. Enjeux pour 2022

### 2.4.1. Financements

En termes de développements externalisés, les Astroliens s'étaient donné un budget initial de 150 000€ sur 3 ans (2020 - 21 et 22) grâce au soutien de la **Fondation Google et du dispositif Digit'ESS porté par AG2R La Mondiale**, cela pour créer un outil qui soit utile pour notre équipe interne (faciliter l'organisation d'atelier et le suivi individualisé des seniors) et qui soit partageable à d'autres structures. 130 000 € ont été dépensés sur ce montant initial. Nos priorités sur le financement de l'outil en 2022 seront donc :

- Recherche de nouveaux financements

Amorcée depuis la fin d'année 2021. Nous nous sommes notamment positionnés sur des appels à projets, pour continuer les développements de nouvelles fonctionnalités.

Dans ce sens, l'association a remporté l'appel à projet de la **Fondation internationale HP**, qui permettra de développer une partie de la nouvelle interface bénévole en 2022.

- Restructuration des dépenses

Nous envisageons également de changer notre fonctionnement pour assurer les développements de la suite des fonctionnalités : recrutement d'un alternant et développeur freelance à temps partiel.

### 2.4.2. Diffusion

Conformément à ce que nous avons prévu initialement, en 2022, nous souhaitons poser les premiers jalons de l'ouverture de **l'Astro-App** à d'autres structures de l'accompagnement numérique. Notre priorité est d'identifier quelques structures intéressées, pour créer ensemble un groupe de travail sur le sujet.

### 2.4.3. Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Le RGPD est une disposition européenne qui garantit la souveraineté des utilisateurs sur leurs données personnelles (droit d'information, de modification et de suppression).

En 2021, nous avons commencé un travail de mise aux normes (création d'une adresse mail dédiée, diminution de la quantité de données stockées dans notre Google Drive, retrait de données de santé, etc.).

En 2022 nous avons prévu de donner un coup de fouet à ce sujet grâce à la mobilisation d'une personne en **mécénat de compétences** pour nous aider à structurer notre politique de protection des données.



3

**MAIS QUI REND  
CES PROJETS  
POSSIBLES ?**



## 1. En interne : une communauté forte

### 1.1. Le Bureau

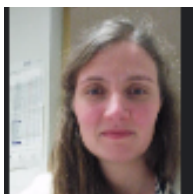
Le Bureau et la directrice se réunissent de façon hebdomadaire pour trancher sur des sujets stratégiques.



Marie-Hélène  
JOYEN-CONSEIL  
**Présidente**



Dominique  
BASTIEN  
**Trésorier**



Anne LAIGUILLON  
**Secrétaire**

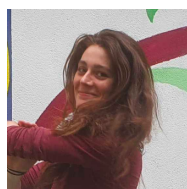
### 1.2. Les Matelots



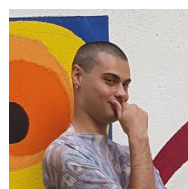
Margaux  
DUF AU  
**Directrice**



Anne-Isabelle  
GUEGUEN  
**Responsable  
des activités  
des seniors,  
puis des  
partenariats**



Marie  
JEANDEL  
**Chargée de  
projet Web  
App**  
*Depuis  
Avril*



Quentin  
SERCIAT  
**Conseiller  
Numérique**  
*Depuis  
Septembre*



Julia  
BLANDAMOUR  
**Chargée de  
projet  
Formation**  
*Depuis  
Septembre*



Lola  
LELLOUCHE  
**Responsable  
des activités  
des seniors**  
*Depuis  
Novembre*

Anne-Isabelle étant en mécénat de compétences jusqu'à fin février 2022, elle rejoindra par la suite le Bureau de l'association.

L'année 2021 a été marquée en interne par l'arrivée des nouveaux membres et notamment des nouveaux matelots : 4 chargés de projets en 2021 contre 2 en 2020. Pour renforcer la cohésion d'équipe et travailler ensemble sur des sujets transverses, nous avons réalisé plusieurs projets.

- **Formation à la Mesure d'impact**

Pour cela nous avons travaillé avec le cabinet spécialisé Kimso.

Ont participé à cette formation : Marie Jeandel (appli web), Julia Blandamour (alors en stage), Anne-Isabelle Gueguen et Margaux Dufau (directrice).

Ce travail nous a permis de définir une stratégie de mesure d'impact et des outils de collecte. Cette première mesure d'impact "encadrée" est en cours et porte sur la période septembre 2021 - août 2022. Nous en aurons les résultats à la rentrée 2022.



### • Journées Sol(id)aires

2 événements de team building solidaire ont été organisés auprès d'autres associations : une distribution de repas chauds avec la Chorba en début d'année et une maraude avec la **Ballade des lucioles** cet été.

Retour d'un volontaire ayant participé à la distribution de repas chauds "qui réchauffe"  
*"J'ai apprécié servir en salle, cela m'a permis de voir les gens se détendre pendant leur moment au chaud. Ils repartaient souvent avec le sourire et des remerciements"*

*Le tour des remerciements aux équipes ne serait pas complet si nous ne mentionnions pas Palmyre ROIGT, Paul LECOMTE, Béatrice DORADOUX et Trudy BIMPEH pour leur contribution cette année.*

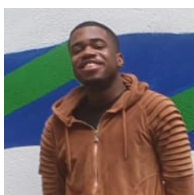
## 1.3. Les Moussaillons

### Les référents des ateliers numériques

Cette année a été marquée par l'obtention de notre propre agrément pour accueillir les volontaires en service civique auprès de **l'Agence Nationale du Service Civique** à l'été 2021, ce qui nous a permis d'accueillir davantage de jeunes.

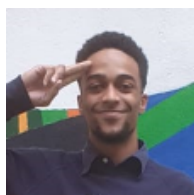
De trois nous sommes passés à 4 puis à 5 en fin d'année.

*Saison janvier à juin 2021*



Aymeric AGBOTRO

**Référent du 13ème**



Lyes MOLA

**Référent du 11ème**



Elise VANDEPUTTE

**Référent du 12ème**

*Saison septembre à décembre 2021*



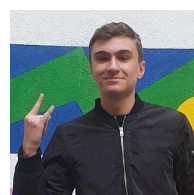
Océane DENIS

**Référent du 11ème**



Juliette ANATCHKOV

**Référent du 12ème**



Valentin MESLARD

**Référent du 13ème**



Nicolas GUGNACKI

**Référent du 16ème**

Nous avons également recruté, accueilli et formé 3 jeunes supplémentaires qui ont finalement choisi d'autres voies. C'est le jeu, nous leur souhaitons bonne chance dans leurs projets

Nous sommes fiers d'avoir obtenu l'agrément cet été pour accueillir en direct les volontaires au sein de l'association.

Nous ne sommes pas la seule association qui fait le constat que cette année a été une année difficile pour le recrutement: seulement 10 postulants contre 54 sur la même période l'année d'avant. Probablement un effet du COVID.

## Les stagiaires



Julia BLANDAMOUR  
**Stagiaire comm**  
6 mois



Guillaume DUFAU  
**Stagiaire marketing**  
2 mois



Lyna ANIN  
**Stagiaire terrain**  
1 mois

## 1.4. Nos satellites

D'autres partenaires indispensables nous apportent leur compétence, leur énergie et leur sourire :

- Christine DEBOFFE, notre assistante administrative
- Simplon Prod, développeurs de l'application web et graphiste de la nouvelle version Front
- l'agence 40/60, UX-Designers
- David AIME, notre expert Comptable

## 1.5. Le Comité Intergalactique

Composé d'individus bienveillants qui donnent de leur temps à l'association sur des sujets stratégiques spécifiques, le Comité Intergalactique vient compléter l'équipe Astroliens qui travaille notamment sur la mise en place des projets !

Un grand merci à Mathieu Rambault (formations), Estelle Perié (bénévolat), Benjamin Joyen-Conseil (numérique) et Candice Pithoud (mesure d'impact).



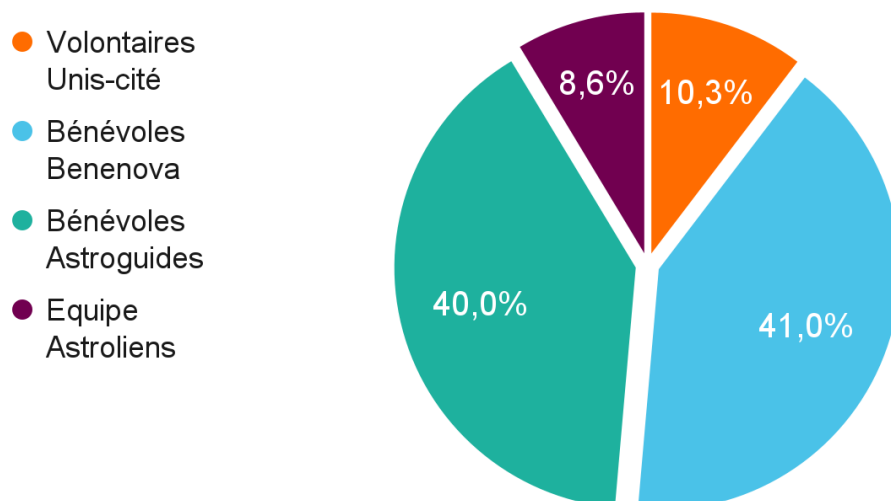
*Comité intergalactique du mois de juin 2021*

## 1.6. Les bénévoles Astroguides

Que serait la communauté Astroliens sans celles et ceux qui sont chaque semaine aux côtés de nos seniors pour les aider lors des ateliers ?!

Le saviez-vous : nous testons régulièrement de nouvelles modalités d'engagement pour nous adapter aux envies du terrain.

En 2021, le paysage des aidants numériques ayant participé à nos ateliers est assez panaché. Voici la répartition de celles/ceux qui ont accompagné nos seniors en 2021 :



### → Les bénévoles Astroguides

Il s'agit de notre communauté de bénévoles. Engagés en direct avec Les Astroliens, ils nous ont rejoints car ils se sont reconnus dans nos valeurs et nos missions.

**Environ 350 heures d'accompagnements** individualisés (40% du total) ont été réalisées par une trentaine de bénévoles.

Les 3 bénévoles les plus actifs ont réalisé plus de 50% des heures d'accompagnement du groupe "Bénévoles Astroguides".

Un grand merci à eux pour leur implication à nos côtés !

### → L'équipe Astroliens

On comptabilise dans les **70 h d'accompagnement** réalisées par l'équipe Astroliens.

Il s'agit principalement d'accompagnements réalisés en direct par les volontaires en service civique mais s'ajoute également ponctuellement la mobilisation de stagiaires et de Matelots (salariés).

Rappel : la mission principale de nos volontaires en service civique porte sur l'organisation des ateliers numériques et l'accueil du public (seniors et bénévoles). C'est la raison pour laquelle ce nombre n'est pas plus élevé.

Cela nous permet de bien connaître les besoins du terrain et d'y répondre de façon adaptée dans les projets que nous portons.

Deux partenaires travaillent à nos côtés sur la mobilisation de bénévoles depuis plusieurs années :

#### → Unis-Cité Paris

L'équipe de volontaires Unis-Cité Paris a ainsi réalisé approximativement **90 heures d'accompagnements** numériques sur nos ateliers en 2021.

#### → Benenova

L'association Benenova nous aide beaucoup en faisant connaître nos missions à de nouveaux bénévoles (bénévolat ponctuel).

Nous nous rendons ainsi accessibles à des personnes qui découvrent le format de bénévolat mais qui ne souhaitent pas toujours s'engager dans la durée auprès d'une association unique.

92 bénévoles orientés par la plateforme Benenova ont ainsi réalisé environ **360 heures d'accompagnement** en 2021.

Pour l'année 2022, nous souhaitons redynamiser notre communauté de bénévoles déjà existante qui s'est un peu essoufflée à la fin de l'année 2021. Cela est notamment dû à la situation sanitaire et l'arrêt des ateliers juste avant les vacances de fin d'année. Nous gardons tout de même une communauté de bénévoles fidèles qui sont notre richesse et que nous remercions de nouveau

## 1.7. Les membres donateurs

Nous avons organisé pour la première fois cette année une campagne de dons sur les réseaux sociaux lors des fêtes de fin d'année 2021 au cours de laquelle nous avons récolté 320€. Cette petite initiative nous donne envie de creuser le concept des "amis des Astroliens" : celles et ceux qui suivent notre aventure et souhaitent participer à la faire rayonner. Merci à eux pour leur contribution et leur confiance.

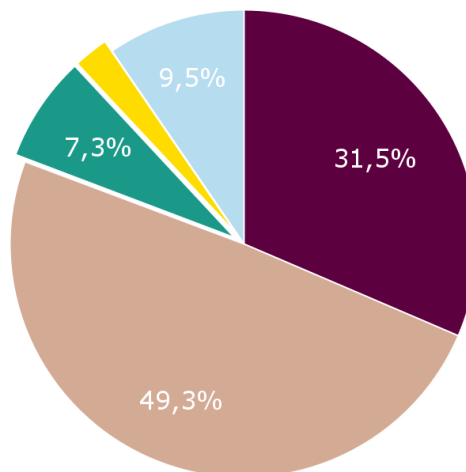


## 2. À nos côtés : nos partenaires financiers et opérationnels

### 2.1 Quelques repères sur nos structures de ressources et de coûts en 2021

#### Structure des ressources 2021

- Subventions publiques
- Subventions privées
- Ventes de formations
- Dons, adhésions et participations
- Mécénat de compétence

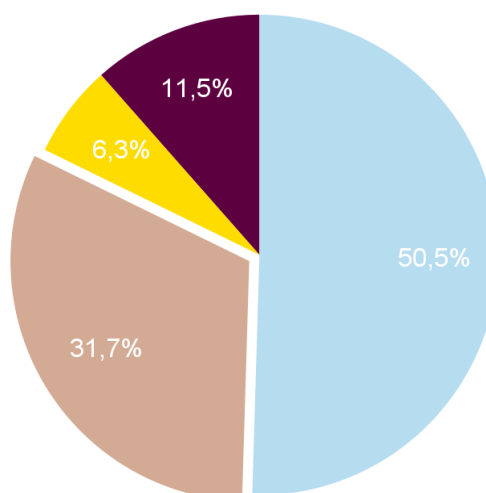


On voit que les subventions représentent encore plus de 80 % de nos ressources (dont 50% de subventions privées).

La partie "vente de formations" ainsi que les "dons, adhésions et participations" perçus en 2021 restent marginales, mais nous permettent de financer la croissance de l'association et d'assurer l'avenir. Comme déjà évoqué, nous espérons faire croître cette partie à l'avenir et dépendre moins de subventions.

#### Structure des coûts 2021

- Equipe
- Développements externalisés
- Sous-traitance
- Achats (location bureaux, assurances, NDF,...)



Comme dans beaucoup d'associations, la partie RH est la plus importante dans les coûts. Mais les dépenses en développement informatique ont été également fortes en 2021, ce qui n'est pas significatif de l'activité des Astroliens. C'est un investissement pour l'avenir qui ne devrait pas se reconduire à l'avenir dans cette proportion. Il se caractérise par les développements de l'application pour faciliter la gestion de nos ateliers.



## 2.2 Nos partenaires

### 2.2.1. Les partenaires financeurs

Les partenaires Institutionnels qui ont soutenu nos activités en 2021

#### **Conférence des Financeurs du département de Paris :**

- Projet "Connectez l'utile à l'agréable" : nos accompagnements individualisés en collectif sur les 12ème, 13ème et 16ème arrondissement
- Projet "Seniors Connectés 16" : notre accueil partagé avec l'association Kocoya Thinklab sur le 16ème.

Pour la première fois nous sommes accompagnés sur 3 ans pour le financement de ces projets ce qui nous donne de la visibilité pour les années à venir.

**Paris e-inclusion :** pour le programme Paris e-inclusion du Département

Les partenaires privés qui ont soutenu nos activités en 2021

**La Fondation Google :** dans la continuité de 2020, le prix "Google Impact Challenge" remporté fin 2019 soutient sur les années 2020-21 et 22 la structuration de notre association, notamment sur la partie formation, et le lancement du développement de l'application web.

**La Fondation des Petits Frères des Pauvres :** soutient les ateliers numériques individualisés en collectif mis en place sur le 11ème arrondissement en partenariat avec l'association des Petits Frères des Pauvres.

**Société Générale :** mise à disposition d'une salariée à mi-temps en mécénat de compétences pour 2 ans

**AG2R LA MONDIALE :** participation en direct aux frais liés au développement de l'application web par Simplon Prod, dans le cadre du dispositif DIGIT'ESS



### 2.2.2. Les partenaires opérationnels

**Les Petits Frères des Pauvres :** il s'agit d'un nouveau partenariat qui nous tient particulièrement à cœur avec de beaux échanges et des valeurs communes fortes.

- travail de concert avec les équipes PFP pour les ateliers numériques hebdomadaires mis en place au LAAN les mardi après midi depuis fin Mai 2021,
- notre "Grand Rendez vous des Astroliens", organisé le 21 juin a été célébré dans leurs murs pour célébrer le lancement du partenariat en présence du Délégué Général national de l'association et du Directeur de la Fondation
- communication sur les réseaux sociaux
- présentation de notre projet commun lors de leur "rencontre européenne" des antennes des PFP en octobre 2021, en présence d'un représentant de la Mairie de Paris avec témoignages de 3 structures (dont les Astroliens).

**Les Directions Sociales de Territoire** de la DASES : leur soutien indéfectible nous aide à faire connaître nos activités, notamment pour attirer des participants pour nos formations d'introduction en 4 heures, proposées dans le cadre de Paris e-inclusion.

Les réunions régulières des réseaux d'inclusion numérique, permettent également à tous les acteurs de se connaître et de s'adresser mutuellement des personnes en besoin d'accompagnement, nous avons aussi pu mieux collaborer.

**La Mednum (coopérative nationale des acteurs de la médiation numérique)** nous permet de mieux comprendre le paysage de l'inclusion numérique à un niveau plus national.

**Plateau Urbain** et **l'association Aurore** portent le projet "Maison Marceau" dans lequel nous nous inscrivons maintenant depuis 2 ans pour les locaux qui accueillent notre équipe au quotidien.

Les associations et plateformes **Benenova**, **Tous Bénévoles**, **jemengage.paris** et **Benevity** qui nous aident à mobiliser des bénévoles.

**L'association OldUp** a réalisé et diffusé à plusieurs associations, dont les Astroliens, des livrets pour faciliter la prise en main de la tablette. Nous les distribuons sur les marchés, les forums et les événements de communauté.

Un projet va bientôt voir le jour avec cette association amie. Nous allons associer leur version étendue des fiches à la distribution d'un cahier de suivi à nos adhérents, sous un univers visuel commun. Ce projet fait l'objet d'une demande de financement auprès de la fondation Talents et Partage.

**Kocoya Thinklab** est notre partenaire opérationnel pour les ateliers co-animés à destination de seniors grands débutants dans le 16ème arrondissement (programme Seniors Connectés 16). Ce partenariat donne de la force à nos actions, auprès des financeurs et des seniors.

**L'association Service Civique Solidarité Senior** nous a aidé à obtenir notre propre agrément pour accueillir nos volontaires en service civique en direct. Nos volontaires participent également à leur dispositif d'accompagnement et notamment leurs "formations socle."

**Unis-Cité Paris** nous met à disposition des équipes de volontaires en service civique qui participent à la réalisation des accompagnements individuels.

**La fondation Feuilhade** : nous soutiendra financièrement en 2022 et nous nous aide d'ores et déjà sur la partie communication, notamment avec la réalisation de la vidéo rétrospective de nos adaptations.

**AG2R LA MONDIALE** nous a permis de construire notre première conférence en visio avec **Happy Visio**.

Les partenaires qui ont accueilli les ateliers Astroliens cette année dans leurs locaux et qui ont participé à la diffusion des informations relatives à nos ateliers numériques, notamment avec l'organisation de forums, la diffusion de nos flyers, etc. :

12ème arrondissement : Maison de la Vie Associative et Citoyenne (MVAC) et Mairie

13ème arrondissement : Mairie et MVAC

16ème arrondissement : Mairie, Centre d'Action Social de la Ville de Paris (CASVP), Résidence Pajou, Bibliothèque Germaine Tillon, MVAC et Association Générale des Familles (AGF).



4

# LES ANNEXES



## Annexe n° 1

### Entretien avec Donatien M. en charge de l'animation du LAAN (Lieu d'Accueil et d'Animation National) au sein des Petits Frères des Pauvres



#### Pouvez-vous vous présenter ?

Je suis Donatien M, je suis en mécénat de compétences au siège des Petits Frères des Pauvres, je m'occupe de l'animation du LAAN (Lieu d'Accueil et d'Animation National). Mon travail consiste à faire en sorte que l'espace soit occupé pour les bénéficiaires et les bénévoles de l'association. Nous organisons des activités, animations et événements comme : des projections de film, des karaokés, des concerts, un loto, des repas avec des associations partenaires, etc.

Nous organisons des activités ponctuelles (concerts avec l'orchestre de Paris, animations massages et bien-être organisées par Nivea, ateliers de cuisine avec des chefs internationaux...) et des activités régulières : les ateliers numériques des Astroliens, les animations de tricoteuses, les ateliers peinture et dessin et bien d'autres.

Le but est que ces activités profitent à toutes les personnes âgées et issues de la précarité pour leur permettre de se sentir moins isolées.

#### Comment s'est initié le partenariat entre Les Petits Frères des Pauvres et les Astroliens ?

Le contact avec les Astroliens avait été initié avant mon arrivée chez les Petits Frères des Pauvres. Avec Béatrice qui travaille avec moi sur l'animation du lieu, nous avons décidé d'explorer ce lien et nous avons recontacté Margaux avec qui nous avons commencé à échanger et à entrevoir la possibilité d'un partenariat pour créer une permanence dans le 11ème arrondissement de Paris. Un dossier a ensuite été monté et soumis à la Fondation Petits Frères des Pauvres pour permettre aux Astroliens d'avoir un budget de fonctionnement. Le projet a été tout de suite validé et accepté. D'ailleurs, pour l'année prochaine, je sais qu'Anne-Isabelle et Margaux ont déjà re-contacté la Fondation et qu'il y aura certainement une suite.

#### L'inclusion numérique était-elle une problématique abordée par les Petits Frères des Pauvres ?

L'arrivée des ateliers numériques correspondait à une demande très forte chez les Petits Frères des Pauvres. Avant de commencer les ateliers, la fracture numérique était une problématique qui avait été soulevée en interne. Cela devenait un sujet assez critique. Certaines équipes ont mis en place des petits cours informels pour aider les personnes qui en avaient besoin. Lorsque nous avons eu l'opportunité de travailler avec les Astroliens, c'était génial car cela menait à une vraie animation sérieuse que l'on pouvait mettre en place de manière permanente. Cela nous a permis de créer une vraie dynamique autour de l'inclusion numérique.

#### Les ateliers numériques des Astroliens correspondaient-ils à vos attentes ?

Oui tout à fait ! Je m'attendais à voir des ateliers avec des bénévoles jeunes et des personnes âgées, le tout dans une ambiance chaleureuse dans un lieu tout aussi chaleureux. Et c'est ce qu'il s'est passé : les Astroliens se sentent chez eux et ont vraiment envie de venir chaque mardi accueillir des personnes âgées.

#### Qu'est ce qui différencie ce partenariat des autres ?

Une des particularités de ce partenariat c'est qu'à la différence des autres permanences, nous accueillons ici, à la fois des bénévoles et des personnes accompagnées par les Petits Frères des Pauvres, mais également des adhérents des Astroliens.

Ce qui est aussi différent c'est l'intervention des jeunes. D'habitude, lorsque l'on a des animations ou un événement ici, ce sont des personnes âgées accompagnées de quelques bénévoles. Avec les Astroliens il y a l'intervention des jeunes ce qui crée une dynamique intergénérationnelle et c'est quelque chose de vraiment différent et de super ! On a une vraie interface entre des jeunes en formation et des personnes plus âgées qui peuvent vraiment poser des questions et avoir le retour de personnes plus jeunes.

Quand je vois les jeunes qui sont là tous les mardis, je trouve ça vraiment extra : ça prouve qu'il y a une ouverture et un besoin de transmission et de communication intergénérationnelle. On sent que les jeunes qui viennent ont envie de rencontrer un public différent. Pour ma part, j'adore accueillir des personnes âgées et des jeunes ! Et surtout, on sent que les jeunes qui viennent sont disponibles et ça c'est super et rassurant.

### **Avez-vous des retours des bénéficiaires ? Si oui, lesquels ?**

Nous n'avons que des retours positifs, les gens sont contents et satisfaits. Il y en a qui n'en ont jamais assez et qui souhaitent avoir des séances supplémentaires ! Le fait de sortir, de venir et de se retrouver face à quelqu'un cela montre qu'ils ont envie de s'ouvrir et d'entendre ce qu'on leur dit et les conseils qu'on peut leur apporter. Ça fait du bien à beaucoup de personnes, parfois ils ont juste besoin d'une ou deux heures pour se remettre à niveau mais que ce soit les bénévoles ou les personnes âgées, on sent que c'est utile pour eux et qu'ils sont contents à la fin des ateliers. En tout cas, je ne vois que du positif !

### **Comment se passe la relation avec les référents ?**

Avec la référente Océane et son prédécesseur Lyes, ça s'est toujours bien passé. Lorsqu'il y a une difficulté ou un problème avec un bénévole ou un sénior, avec Océane nous échangeons tout de suite pour trouver des solutions.

### **Êtes-vous satisfait des mesures sanitaires mises en place lors des ateliers ?**

Mis à part pendant les vacances, les ateliers dans le 11ème ne se sont presque jamais arrêtés. Il y a eu une ou deux pauses par prévention lorsque la situation sanitaire semblait instable, mais sinon, nous avons très bien fonctionné pendant la période. Que ce soit sur le port du masque ou la désinfection des tables entre chaque atelier, les mesures ont toujours été respectées par les Astroliens en totale autonomie, sans que nous ayons à intervenir, c'est vraiment appréciable.

### **Comment voyez-vous le partenariat dans le futur ?**

Je serai très content que le partenariat continue. On voit une vraie évolution depuis le début du partenariat : maintenant il y a plus de modules par heure. Au début, c'était 3 personnes par heure et maintenant il y en a jusqu'à 4 ou 5. Ça c'est super, ça montre que ça a évolué et que la demande est là.



## Annexe n° 2

### Entretien Patrick F., bénéficiaire Petits Frères des Pauvres



#### Pourriez-vous vous présenter ?

Je m'appelle Patrick, je suis au Radeau des Petits Frères des Pauvres<sup>3</sup> depuis 2 ans. Comme je suis resté pas mal d'années à la rue, je suis totalement passé à côté des technologies et du numérique. Je suis venu à l'atelier des Astroliens par l'intermédiaire des Petits Frères des Pauvres et j'ai pris des séances qui m'ont beaucoup aidées pour manipuler mon portable ou prendre un billet de train car j'étais complètement largué.

#### Comment avez-vous connu les Astroliens ?

J'aime bien participer aux activités proposées par les Petits Frères des Pauvres au LAAN pour des gens comme nous c'est important d'avoir des notions d'informatique et lorsque l'on m'a parlé des ateliers numériques ça m'a tout de suite intéressé. Aujourd'hui, on ne peut plus rien faire sans internet, ne serait-ce pour avoir une attestation de la CAF, passer par internet c'est hyper pratique ça évite de se déplacer ou d'attendre pendant des heures.

#### Qu'est-ce que vous veniez chercher dans nos ateliers ?

Je recherchais un peu d'aisance pour me servir de mon portable. Avant je n'avais que des portables jetables et maintenant que j'ai un portable un peu plus performant, ce n'est pas évident de savoir s'en servir. Quand on connaît pas ce n'est pas évident, au début on patauge. Quand je suis arrivé aux ateliers, je ne connaissais rien : j'avais un portable juste parce que c'était la mode mais je ne savais pas m'en servir.

#### Est-ce que vous pouvez nous parler de votre accompagnement par les Astroliens.

J'ai fait 7 ateliers avec les Astroliens et à chaque fois nous avons vu des choses différentes : envoyer des photos, consulter sa boîte mail, etc. Le numérique il faut s'y mettre, on n'a pas le choix si on veut avancer et au début, ce n'est pas évident quand on ne connaît pas.

Pour les personnes comme moi, c'est super important à nos âges de se faire accompagner par des jeunes qui savent très bien utiliser ces outils. Passé 50 ans, lorsque l'on fait face à un problème sur le numérique, on est largué alors que les jeunes trouvent une solution en 2 minutes !

#### Avez-vous le sentiment d'avoir progressé dans votre maîtrise du numérique ?

Quand je rentre le soir après les ateliers, je refais ce que j'ai appris en atelier pour essayer de ne pas perdre. J'ai compris qu'il fallait tout de suite mettre en pratique ce que j'apprenais dans les ateliers pour se familiariser avec les outils.

<sup>3</sup> L'établissement Le Radeau est un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale - C.H.R.S. transitoire, assurant une mission d'inclusion sociale par l'accueil et l'accompagnement social des personnes seules, qui rencontrent des difficultés de travail, de santé, de rupture familiale, qui les fragilisent et les privent de logement.

Aujourd'hui, j'ai l'impression d'être plus autonome. Je fais des recherches sur internet et j'arrive de mieux en mieux à utiliser mon téléphone. Je l'utilise tous les jours, dans mon quotidien pour mes démarches administratives par exemple. C'est agréable de pouvoir faire des démarches de chez soi, sans avoir à faire la queue au pôle emploi ou à la CAF, ça m'a simplifié la vie surtout pour les gens comme nous. Maintenant, le matin quand je me lève, la première chose que je fais c'est regarder ma boîte mail !

Grâce aux ateliers numériques, j'ai envie de faire de nouvelles choses : faire des montages , apprendre à utiliser de nouveaux programmes et pleins de nouvelles choses, je suis motivé pour apprendre encore plus de choses et continuer à utiliser le numérique.

### **Comment s'est déroulé votre accueil chez les Astroliens ?**

Les bénévoles sont vraiment cools et ont de la patience. Ils savent ce qui peut nous intéresser d'aborder en atelier et font des suggestions. Parfois je perds un peu la mémoire, et eux savent toujours où nous en sommes, ils connaissent leur sujet. L'ambiance est relax et le dialogue est sympa. Les bénévoles ne sont pas des amis mais presque ! On peut aussi discuter d'autres choses, c'est vraiment un moment cool. Et puis, le cadre est aussi sympa. On ne vient pas en traînant les pieds aux ateliers numériques, on vient en courant !

Ce que j'apprécie particulièrement dans les ateliers, c'est la simplicité du moment. On ne se prends pas la tête et ça se passe super bien. Pendant l'atelier, on est décontracté, c'est sympa tout en apprenant. Les intervenants sont toujours souriants, dès que j'arrive, je me détends et je sais que je vais passer une bonne heure. Parfois, j'aimerais que les séances durent encore plus longtemps.

### **Etes-vous satisfait des mesures sanitaires mises en place lors des ateliers ?**

Dans le 11ème arrondissement, l'espace est assez grand, on n'est jamais trop nombreux donc ce n'est pas trop un problème. Les mesures sanitaires sont toujours bien respectées.

### **Un mot de la fin ?**

Il faut que ça continue ! Les personnes isolées comme nous, sont complètement larguées et s'il n'y a pas d'aide sur le numérique, comment faire ? C'est pour ça qu'il faut que ça dure car il y a beaucoup de gens qui ne savent pas gérer leurs démarches administratives ou même au niveau médical, ne savent pas prendre rendez-vous chez le médecin. Cela devient indispensable pour nous. J'ai l'impression qu'il n'y a pas beaucoup d'associations qui aident sur ces sujets et ce n'est pas évident de trouver une structure pour accompagner ceux qui en ont besoin. C'est pour ça que c'est important de continuer car beaucoup de personnes ont peur de l'informatique mais il faut se lancer !