



# Rapport d'activité

## Année 2021

Du 01/01/2021 au 31/12/2021



### Siège social

4, lot. La Pléiade  
506, Rte du Grézac  
34700 - Lodève

coordination@shantidas.fr

### Local associatif

11, Grand'Rue  
34700 - Lodève

Tél. : 09 84 35 85 58

entraide.sociale@shantidas.fr

#### Permanences et ateliers :

##### Mardi :

9h30 - 12h30    14h00 - 17h00

Mercredi :    14h00 - 17h00

##### Jeudi :

09h30 - 12h30    14h00 - 17h00

##### Vendredi :

09h30 - 12h30    14h00 - 17h00

### Déménagement solidaire

Tél. : 07 85 14 07 21

demenagement.solidaire@shantidas.fr

#### Permanences téléphoniques :

Lundi : 10h00 - 17h00

Mardi : 10h00 - 17h00

Jeudi : 10h00 - 17h00

# Sommaire

1. Rappel des valeurs et de l'objet social .....	1
2. Les adhérents .....	1
3. Le bénévolat .....	1
4. Les partenaires et cofinanceurs en 2021 .....	2
5. Les partenaires associatifs et institutionnels.....	2
6. Le projet et les actions .....	3
6.1 La mobilité .....	3
6.2 L'inclusion numérique.....	10
7. Conclusion .....	14
8. Remerciements .....	14

# Rapport d'activité – Année 2021

## 1. Rappel des valeurs et de l'objet social

L'association SHANTIDAS, basée à Lodève et fondée en 2011, œuvre depuis 2014 au service du développement social et territorial (QPV, ZRR) à travers des engagements solidaires. L'association SHANTIDAS œuvre en tant qu'association d'entraide au service de l'intérêt général et d'une éthique du bien commun, auprès des publics en situation de précarité sociale ou de handicap.

L'association SHANTIDAS développe un projet centré sur l'accompagnement et la cohésion sociale, pour favoriser la mobilité, l'inclusion numérique et, de manière générale, l'entraide et le lien social, mais aussi une dynamique associative de coopération à l'échelle locale :

- **La Mobilité** : accompagner et soutenir les personnes bénéficiaires des minima sociaux, les personnes souffrant de handicap dans l'accès à la mobilité, les personnes à faibles revenus, afin de contribuer à un mieux-être matériel, social, familial, professionnel et psychologique notamment.
- **L'Inclusion numérique** : accompagner toute personne rencontrant des difficultés avec l'utilisation de l'outil informatique et d'internet, afin de contribuer à réduire la fracture numérique au niveau local.
- **L'Entraide sociale** : aider et accompagner, sans discrimination, toute personne en situation de précarité, sociale, psychologique, et/ou financière, du fait des circonstances diverses de la vie, qu'elles soient professionnelles, familiales, ou qu'elles soient liées à la santé, à l'environnement et à l'isolement social.

L'association œuvre dans un cadre éthique et culturel entièrement laïc, sans discrimination d'opinions, de cultures ou de confessions religieuses.

## 2. Les adhérents

**Nombre d'adhérents en 2021 : 128**

Répartition géographique moyenne :

- Habitant à Lodève : 80 %, dont résidant dans le QPV : 50 %
- Habitant hors Lodève dans le Lodévois-Larzac : 10 %
- Habitant hors Lodève dans le secteur Clermont l'H. / Gignac : 10 %

## 3. Le bénévolat

- Les besoins en bénévolat et le rôle des bénévoles :
  - Assurer les permanences d'entraide sociale : accueillir, renseigner, orienter ;
  - Développer le lien avec les autres associations ;
  - Favoriser le lien au sein des adhérents ;
  - Animer les ateliers informatiques ;
  - Développer, animer de nouveaux ateliers ;
  - Préparer et organiser des manifestations et des événements ;
  - Assurer certains supports techniques : informatique, bureautique, gestion administrative, comptabilité, communication, design, site web, gestion des bases de données.

## Nombre de bénévoles en 2021 : 7 ; pour un total annuel de 1 350 heures de bénévolat.

### Les motivations des bénévoles :

- apporter une aide et des solutions aux problématiques de publics souvent isolés qui accumulent de nombreuses difficultés et handicaps ;
- favoriser l'inclusion sociale ;
- animer un lieu d'échange, de partage et de mise en lien ;
- se sentir utile et reconnu socialement au travers d'actions qui font sens ;
- faire partie d'un réseau d'entraide.

#### 4. Les partenaires et cofinanceurs en 2021

Souscripteur	Service	Montant	Part en %
ASP	Contrats aidés PEC	13 243	48 %
ANCT / DDCS 34 - Politique de la ville	Appel à projets contrat de Ville Lodève	2 000	7 %
Lodévois-Larzac - Politique de la ville	Appel à projets contrat de Ville Lodève	2 500	9 %
Lodève- vie associative	Fonctionnement associatif	1 000	4 %
Région Occitanie - Politique de la ville	Appel à projets contrat de Ville Lodève	2 500	9 %
FDVA 2 - Fonctionnement et projets	Fonctionnement, vie associative, projets	2 300	8 %
Hérault - Programme associatif territorial	Fonctionnement, vie associative, projets	800	3 %
CPAM 34	Appel à projet sur l'inclusion numérique	3 000	11 %
<b>TOTAL</b>		<b>27 343</b>	<b>100 %</b>

#### 5. Les partenaires associatifs et institutionnels

- La commune de Lodève et la Communauté de communes du Lodévois et Larzac (SPV)
- L'ANCT et la DDCS 34 (SPV)
- Le Département Hérault
- La Région Occitanie (SPV)
- Le Fonds de Développement de la Vie Associative (FDVA)
- Le CIAS (Lodève)
- Le Conseil Départementale, service social
- Le DLA 34
- Le Pôle Emploi (Clermont l'H.)
- Croix Rouge
- Caisse Primaire d'Assurance Maladie 34
- Uniformation
- CPIE des Causses Méridionaux
- Association APIJE
- Association Passerelles
- Association Trait d'Union
- Association SAVS - Lodève
- Association La Distillerie
- Association Le Secours Populaire Français
- Association Terre en Partage
- Association Batida Viva
- Association La Recyclerie du Lodévois
- Association Paysarbres
- MJC, Lodève
- Le CLAP, Lodève
- UDAF 34
- Territoires 34
- MDPH 34
- APSH 34
- France Handicap
- Super U Lodève, service Location U
- Crédit Agricole, Caisse Languedoc-Roussillon

## 6. Les projets et les services

Pour répondre aux objectifs du projet associatif et du Contrat de Ville, l'association SHANTIDAS a défini 3 axes d'action. Ces actions sont destinées aux publics du quartier prioritaire de

la ville de Lodève et de ses environs en Lodévois et Larzac, et peuvent concerner les publics en Cœur d'Hérault et cantons de l'Orb pour le service de déménagement social.

### ETAT DES LIEUX DES ACTIVITES EN 2021

LES PROJETS	Favoriser la Mobilité		Favoriser l'Inclusion numérique dans le quartier prioritaire de la ville	Favoriser le lien social dans le quartier prioritaire de la ville
LES SERVICES	Déménagement social	Transport solidaire lodévois	Ateliers informatiques	Espace d'entraide
DESCRIPTIF	Service de déménagement social en Lodévois-Larzac, en pays Cœur d'Hérault et cantons de l'Orb	Service de transport de personnes par des chauffeurs bénévoles	Service d'accompagnement et de médiation numérique	Permanences sociales et lieu d'accueil en cœur de ville

#### 6.1 Favoriser la Mobilité

##### a) Le service de déménagement social

###### Le contexte :

Dans le cadre de notre action d'aide à la mobilité, notre **service de déménagement social** continue d'aider les personnes bénéficiaires des minima sociaux, adultes handicapés ou personnes à faibles revenus, résidant à Lodève, dans le quartier prioritaire de la ville. C'est un service d'assistance visant à favoriser la mobilité des personnes en situation d'isolement ou de précarité sociale. Tous les bénéficiaires sont adhérents à l'association, à jour de leur cotisation annuelle.

Depuis 2016, nous avons mis en place et développé ce service d'aide au déménagement sur la ville de Lodève. Nous répondons également aux demandes de déménagement sur d'autres secteurs géographiques : Lodévois et Larzac, Pays Cœur d'Hérault, Bédarieux et cantons de l'Orb. Les déménagements que nous réalisons n'incluent pas une prestation de transport routier, nécessitant une licence professionnelle de transport intérieure. Ils sont

réalisés dans la même commune ou vers des communes voisines.

Depuis 2018, nous avons fait appel à l'association APIJE, association intermédiaire à Clermont l'Hérault, pour gérer le recrutement des salariés aide déménageurs mis à disposition : ce partenariat a permis de structurer la gestion des équipes, d'améliorer le niveau professionnel des équipes et d'inclure l'activité de déménagement dans une action d'insertion professionnelle à l'échelle locale.

Nos publics étant attentifs à la qualité du service proposé, pour répondre au mieux à leurs demandes, nous avons investi depuis 2018 dans du matériel professionnel et utilisons des modèles de fourgon récents de 6 à 20 m<sup>3</sup> (fourgons Location U ou location Intermarché). Notre équipe de salariés aide déménageurs, encadrée par un chef d'équipe chauffeur du fourgon, est parfaitement opérationnelle sur des déménagements présentant des difficultés techniques élevées :

gros volumes (jusqu'à 50 m<sup>3</sup>), accès difficiles et étroits, meubles à démonter et remonter, nombreux étages, meubles ou appareils fragiles, meubles à treuiller par l'extérieur.

Le service de déménagement social répond fréquemment aux demandes des différents services sociaux présents à Lodève et dans le secteur de Clermont l'Hérault - Gignac : SAVS, CIAS, Trait d'Union, assistantes sociales, UDAF 34, ASPH 34, APF France Handicap, Conseil Départemental.

Notre service de déménagement social a été particulièrement sollicité cette année, principalement sur les périodes de mai à juillet et depuis le mois de septembre. Les mois d'hiver connaissent en général moins de demandes.

Depuis le début de l'année, nous avons réalisé 23 interventions, y compris les débarrassages de logements, greniers ou garages pour la déchetterie, soit au total un cubage d'environ 400 m<sup>3</sup>. Nous avons pu accompagner 41 bénéficiaires, incluant les enfants pour les familles déménagées. Après une baisse significative en 2020, suite aux périodes de confinement, nous avons quasiment retrouvé le niveau d'activité de 2019.

#### Le profil des publics :

Cette année, nous avons traité un nombre plus élevé de demandes pour des personnes placées en curatelle, accompagnées par l'UDAF 34 ou l'ASPH 34. En contrepartie, nous avons noté une baisse des personnes bénéficiant de l'AAH.

Les demandes des personnes retraitées avaient fortement diminuées en 2020 et sont les plus nombreuses cette année.

Nous notons un changement par rapport aux années précédentes concernant la situation familiale des usagers : alors que les personnes célibataires étaient les plus nombreuses, elles ne constituent que 37 % des usagers en 2021, et les familles avec enfants représentent 51 % des usagers.

Niveau revenus, les usagers bénéficiaires de minima sociaux (RSA, ASS, Aspa) représentent

plus de la moitié ; les personnes souffrant de handicap et bénéficiaires de l'AAH ne représentent cette année que 10 % environ.

Les retraités sont les plus nombreux en proportion (41 %). Les personnes ayant un emploi salarié, non salarié ou en recherche d'emploi représentent 35 % des usagers.

Les femmes représentent 61 % des usagers, les hommes 39 %.

Les usagers résidant dans le QPV de Lodève représentent 46 % ; ceux résidant dans le secteur Clermont l'Hérault, Gignac et Vallée de l'Hérault représentent presque 30 %.

Le cubage moyen d'un déménagement est de 17 m<sup>3</sup> avec une large fourchette entre des déménagements de moins de 10 m<sup>3</sup> et des opérations de 40 m<sup>3</sup> menées sur 2 jours.

#### Débarrassages en déchetterie :

Lors des opérations de débarrassage, nous ne récupérons pas les biens en bon état. Les bénéficiaires doivent contacter les recycleries ou les ressourceries pour leur donner les biens qui sont récupérables. Le reste est évacué vers la déchetterie la plus proche. Pour la plupart des opérations, nous utilisons la déchetterie de Lodève qui autorise l'accès des fourgons. Une taxe de 12 € par passage est demandée à l'utilisateur. Pour les très gros cubages, le bénéficiaire doit réaliser lui-même le tri avant débarrassage (mobilier, bois, ferraille, électroménager, appareils électriques, papier, encombrants, produits chimiques, gravats, etc). Pour des petits cubages de moins de 20 m<sup>3</sup>, notre équipe peut réaliser le tri au domicile du bénéficiaire.

#### Objectifs et impacts sociaux :

- Amélioration des conditions de logement : logements plus adaptés, plus confortables ou plus grands, souvent rénovés, logements sociaux ou HLM.
- Relogement de familles ou de personnes seules vivant dans un logement jugé insalubre.
- Relogement de personnes faisant l'objet d'une procédure d'expulsion.

- Moins d'isolement et plus grande proximité avec le centre-ville (écoles, commerces, services).
- Rapprochement et cohésion familiale dans certains cas.
- Des situations de conflit avec le voisinage ou des situations de violences conjugales évitées.
- Des publics qui peuvent se remobiliser plus facilement vers l'emploi ou qui se sont rapprochés de leur lieu de travail.

Nos tarifs :

En termes de tarifs, nous continuons nos efforts pour maintenir des tarifs sociaux. En règle générale, l'association prend en charge les coûts logistiques du déménagement, les coûts de matériels, le coût de l'encadrement technique (chef d'équipe), et les coûts généraux de fonctionnement. L'usager adhérent participe sur les coûts de main d'œuvre des aides-déménageurs, les coûts de location de fourgon (tarifs Location U ou location Intermarché) et de

carburant, et éventuellement les coûts d'emballage. Pour les personnes rencontrant des difficultés financières conséquentes, une aide supplémentaire peut être accordée au bénéficiaire. En moyenne, la participation de l'usager au coût total d'une intervention est de l'ordre de 60 %.

Toutefois, nous ne proposons pas un service de type *low cost* : certaines demandes sont faites par des personnes qui recherchent une prestation bon marché pour manipuler et transporter des meubles et des appareils ayant une valeur certaine (meubles ou électroménager neufs, meubles anciens de valeur, meubles très lourds de plus de 150 kg). Cette catégorie de prestations correspond à celles que fournissent la plupart des entreprises de déménagement. Sur ce type de prestations, nous n'intervenons que lorsque le tarif estimé de la prestation n'excède pas 1 000 euros, et lorsqu'il n'est pas nécessaire d'utiliser des appareils motorisés de manutention.

**b) Déménagement social : tableaux de répartition des publics**

Total usagers	41
Total cubage en M3	400
Cubage moyen par déménagement	17
Nombre d'opérations équivalentes à 15 M3	27

**Répartition Femmes / Hommes :**

Femmes	61%
Hommes	39%

**Répartition par situation sociale ou de revenus :**

Bénéficiaires RSA	34%
Bénéficiaires ASS	0%
Bénéficiaires ARE	3%
Bénéficiaires AAH	9%
Bénéficiaires ASPA	20%
Bénéficiaires pension d'invalidité	0%
Bénéficiaires non imposables	34%

**Répartition par âge :**

0 – 12 ans (enfants des familles déménagées)	22%
25-45 ans	10%
45 - 60 ans	27%
plus de 60 ans	41%

**Répartition par situation familiale :**

Célibataire, veuf, veuve	37%
Couple avec ou sans enfant	51%
Famille monoparentale	17%

**Répartition par situation professionnelle :**

Salariés	19%
Travailleurs non salariés	3%
Sans emploi	25%
Demandeurs d'emploi	13%
Etudiants / stagiaires	0%
Retraités	41%

**Répartition par cubage M3  
et catégories de déménagements :**

Moins de 10 M3	17%
10 à 15 M3	17%
15 à 20 M3	35%
20 à 30 M3	13%
30 à 40 M3	17%
Plus de 40 M3	0%

**Répartition par lieu de résidence :**

Lodève QPV	46%
Hors QPV, Lodève et Lodévois-Larzac	15%
Secteur Clermont l'H. / Cœur d'Hérault	28%
Secteur Bédarieux et cantons de l'Orb	11%

**Association SHANTIDAS**  
Entraide



## Déménagement local & solidaire

*Association d'entraide reconnue d'intérêt général*

- ✓ Déménagements Lodève et communes environnantes
- ✓ Déménagements Lodévois et Larzac
- ✓ Déménagements Clermont l'Hérault et Cœur d'Hérault
- ✓ Déménagements Bédarieux et Grand Orb
- ✓ Pas de déménagements « Ville à ville » (plus de 20 kms)



**Réservés aux adhérents sous condition de ressources :**

Service ouvert aux bénéficiaires des minima sociaux, aux bénéficiaires de l'AAH, aux personnes en situation d'invalidité ou de handicap.

**Tél. : 07 85 14 07 21**



**11, Grand-Rue à Lodève**

**Permanences téléphoniques : MARDI - MERCREDI - JEUDI | DE 10 H A 17 H**





**Pour en savoir plus :**  
[www.shantidas.fr](http://www.shantidas.fr)










### **c) Le service de transport solidaire lodévois par des chauffeurs bénévoles**

#### Règlement intérieur du service :

Depuis le mois d'avril, l'association propose à ses adhérents un **service de transport solidaire** par des chauffeurs bénévoles au moyen de véhicules particuliers, exclusivement sur réservation et à un tarif préalablement défini. Les usagers bénéficiaires doivent être adhérents de l'association à jour de leur cotisation. L'association applique un règlement intérieur qui définit les modalités de fonctionnement du service de transport solidaire.

L'utilisateur effectue une demande de transport en contactant le service de réservation. L'utilisateur fournit toutes les informations concernant sa demande de transport. L'utilisateur doit fournir au service de réservation un justificatif de sa situation sociale ou de revenus pour pouvoir bénéficier d'un tarif social, prenant en compte précisément sa situation sociale ou de revenus.

Toute réservation doit être effectuée dans un délai de 48 heures précédant la date et l'heure de la prise en charge.

Les usagers bénéficiaires ne peuvent pas être des personnes à mobilité réduite (PMR). Le tarif proposé est le montant des frais de participation à la charge de l'utilisateur adhérent. Le tarif n'inclut que les frais kilométriques du véhicule à la charge de l'utilisateur. Les frais annexes au service, tels que péages ou parking, sont à la charge de l'utilisateur.

Les bénéficiaires règlent une partie du coût kilométrique de la course sous forme de frais de participation, versés directement à l'association. Les frais de participation sont calculés selon une grille tarifaire en fonction de la situation sociale et de de revenu des bénéficiaires, de leur lieu de résidence, des kilomètres parcourus par le chauffeur bénévole. Les frais de participation sont calculés en % des frais kilométriques réels remboursés aux chauffeurs bénévoles, dans une limite de 50 % pour les usagers bénéficiaires des minima sociaux résidant dans le QPV à Lodève.

Les chauffeurs sont membres adhérents et membres bénévoles de l'association, à jour de leur cotisation. Les chauffeurs bénévoles effectuent des courses généralement sur des trajets courts (moins de 20 kms) à moyen (de 20 kms à 100 kms). Occasionnellement, ils peuvent être amenés à effectuer des courses sur des distances plus longues, voire à l'extérieur du département de l'Hérault. Les chauffeurs bénévoles doivent être propriétaires de leur véhicule, titulaires d'un permis B et justifier de 4 ans de conduite minimum. Les chauffeurs bénévoles interviennent uniquement à titre bénévole et ne perçoivent aucune rémunération, sous quelque forme que ce soit.

Les frais kilométriques des chauffeurs sont pris en charge par l'association au moyen d'un barème kilométrique exprimé en € par kilomètre parcouru, qui permet d'établir le montant d'une l'indemnité kilométrique perçu par le chauffeur pour chaque course effectuée. Le barème kilométrique applicable en 2021 prend en compte le barème fiscal kilométrique en vigueur connu en 2020, la puissance fiscale du véhicule et l'ancienneté du véhicule (depuis la date de première immatriculation inscrite sur la carte grise du véhicule).

L'association SHANTIDAS a mis en place une charte de qualité, définissant les mesures de sécurité à respecter par les chauffeurs bénévoles. L'association SHANTIDAS définit également les conditions générales du service qui engagent contractuellement l'association et l'utilisateur bénéficiaire.

#### Objectifs et impacts sociaux :

- Rapprocher du centre-ville des personnes sans moyens de locomotion résidant dans les communes avoisinantes.
- De manière générale, favoriser la mobilité locale (Lodève et Lodévois) pour les publics qui n'y ont pas accès.
- Étendre la mobilité des publics mentionnés, au delà des limites du Lodévois sur l'ensemble du département.

- Améliorer la mobilité des jeunes.
- A travers un meilleur accès à la mobilité, favoriser également l'accès à la culture et aux loisirs.

- Améliorer la mobilité des personnes âgées.

**d) Transport solidaire lodévois : tableaux de répartition des publics**

Total usagers réguliers	6
Nombre total de voiturages	150
Kilométrage moyen par voiturage	21
Heures de bénévolat totales	150

**Répartition Femmes / Hommes :**

Femmes	90%
Hommes	10%

**Répartition par âge :**

Moins de 25 ans	0%
25-45 ans	0%
45 - 60 ans	0%
plus de 60 ans	100%

**Répartition par situation familiale :**

Célibataire, veuf, veuve	100%
Couple avec ou sans enfant	0%
Famille monoparentale	0%

**Répartition par situation sociale ou de revenus :**

Bénéficiaires RSA	0%
Bénéficiaires ASS	0%
Bénéficiaires ARE	0%
Bénéficiaires AAH	0%
Bénéficiaires ASPA	20%
Bénéficiaires non imposables	80%

**Répartition par situation professionnelle :**

Salariés	0%
Travailleurs non salariés	0%
Sans emploi	0%
Demandeurs d'emploi	0%
Etudiants / stagiaires	0%
Retraités	100%

**Répartition par lieu de résidence :**

Lodève QPV	50%
Hors QPV, Lodève et Lodévois-Larzac	50%
Secteur Clermont l'H. / Cœur d'Hérault	0%
Secteur Bédarieux et cantons de l'Orb	0%

Association  
**SHANTIDAS**  
Entraide



## Le Transport Solidaire Lodévois



*Réservés aux adhérents sous condition de ressources :*

Service ouvert aux bénéficiaires des minima sociaux, aux bénéficiaires de l'AAH, aux personnes en situation d'invalidité ou de handicap, aux personnes sans moyen de locomotion personnel.

**Réservation préalable 48 H avant :**

**Tél. : 07 85 14 07 21**

11, Grand-Rue à Lodève

Service de réservation : LUNDI - MARDI - MERCREDI - JEUDI | DE 10 H A 17 H

- ✓ **Transport solidaire par chauffeur bénévole et voiture particulière**
- ✓ **Trajets courts autour de Lodève**
- ✓ **Trajets à partir de Lodève dans le département Hérault**
- ✓ **Trajets à partir de Lodève vers d'autres départements**
- ✓ **Frais de participation kilométriques suivant une grille tarifaire**
- ✓ **Assurance des passagers**



## 6.2 L'inclusion numérique

### *a) Le service d'accompagnement et de médiation numérique*

En 2021, l'association SHANTIDAS a redoublé d'efforts sur le développement des **ateliers informatique** qui fonctionnent depuis 2016. La demande des publics et les besoins sont croissants pour s'initier ou se former aux outils numériques.

Le concept des ateliers informatique est l'accompagnement individualisé des publics en travaillant avec leurs propres outils numériques (PC, tablette ou smartphone) : accompagnement à la prise en main des fonctions de base ou à la prise en main de fonctions plus spécifiques, maintenance de base, configuration des pare-feux, installation de logiciels libres et du système Linux Mint. Néanmoins, l'association met à disposition et en accès libre des postes fixes sous système Linux, connectés à internet. Le succès des ateliers informatique tient à la fois à la gratuité des sessions, pour un coût d'adhésion annuelle de 10 euros, et à l'engagement d'un bénévole et d'un salarié (depuis juin) pour maintenir une présence active et régulière chaque semaine.

En effet, un nouveau salarié est venu prêter main-forte et coordonner l'équipe bénévole le premier Juin 2021, ce qui a permis d'ajouter 2 jours d'ouverture supplémentaires pour arriver à 4 jours par semaine (Mardi, Mercredi, Jeudi et Vendredi). Ceci a permis d'augmenter notablement le nombre de sessions et d'accueillir davantage de publics, malgré la situation sanitaire qui nous a obligés à fermer le local en Avril et une partie du mois de Mai.

Pour un meilleur accueil des usagers, l'association a fait l'acquisition de nouveaux matériels informatiques. Pour cela, une opération de récupération de matériel donné gratuitement par l'entreprise Schlumberger (Montpellier) a été menée avec l'association MONTPEL'LIBRE, et nous a permis d'obtenir plusieurs ordinateurs portables de bonne qualité, que nous avons équipé avec Linux et mis à disposition des usagers.

Parallèlement, l'achat de nouveaux écrans a permis de compléter les mini-ordinateurs Raspberry fabriqués par les bénévoles et volontaires en 2020.

Les impacts sociaux et environnementaux de ces actions sont en particulier de :

- Réduire la fracture numérique au sein des habitants du quartier prioritaire de la ville,
- Équiper en matériel informatique opérationnel, pour des usages courants personnels ou professionnels, des personnes à faibles revenus et "éloignés" des outils numériques,
- Remobiliser des personnes éloignées du marché du travail, en leur fournissant les moyens informatiques de recherche d'emploi,
- Recycler / reconditionner des matériels informatiques usagés en leur redonnant "une seconde vie" et contribuer à réduire l'impact environnemental des déchets informatiques et électroniques,
- Sensibiliser aux problèmes de confidentialité et de sécurité des données personnelles sur internet,
- Sensibiliser aux avantages et aux possibilités des logiciels libres, sous licence gratuite,
- Repérer les personnes qui n'ont pas de connexion internet et qui sont en difficulté face aux évolutions de l'environnement numérique,
- Recréer du lien social au sein des habitants du quartier prioritaire de la ville à Lodève,
- Favoriser la coopération entre associations et contribuer à une dynamique associative locale.

### ***Les différentes actions des ateliers informatiques que nous proposons :***

#### *Prise en main logiciels :*

L'activité principale de l'atelier informatique consiste en l'accompagnement des usagers pour prendre en main les logiciels sur lesquels ils rencontrent des difficultés. Nous sommes là également pour répondre à toutes leurs questions d'ordre technique.

C'est la partie de notre activité où nous accompagnons surtout un public âgé. Et si à l'origine les besoins portaient surtout sur les ordinateurs, la demande de nos adhérent(e)s nous amène désormais à les accompagner également sur l'usage des téléphones portables, qui sont une autre grande source de confusion.

#### *Installation LINUX :*

La deuxième catégorie de service en nombre d'heures d'accompagnement. En effet, chaque session pour installer Linux prend généralement 3 heures : il s'agit d'installer un nouvel OS Linux sur un ordinateur qui fonctionnait généralement sous Windows. En plus de l'installation à proprement parler, nous offrons une petite formation de base pour prendre en main Linux. Nous installons également les logiciels et les fonctions les plus utiles selon les besoins de l'utilisateur.

Cette opération permet en effet de prolonger l'"espérance de vie" d'un vieux PC tournant sur Windows.

#### *Aide aux formalités administratives sur les plateformes en ligne :*

Une autre partie importante de notre travail, et qui ne fait que progresser du fait de l'extension des services administratifs en ligne. Les publics les plus concernés sont les personnes âgées, maîtrisant mal les outils numériques, mais pas que ... Les formalités relatives aux cartes de séjour, aux déclarations d'impôt ou les demandes de RSA peuvent être assez compliquées, et nos usagers apprécient le soutien d'un intervenant pour les mener à bien.

#### *Dépannage informatique de base :*

Ici, on s'occupe de tout ce qui ne fonctionne pas: les bugs divers dans le fonctionnement courant des téléphones et ordinateurs fixes ou portables. Dans la plupart des cas, il s'agit d'un problème logiciel et nous sommes en mesure de trouver une solution. Dans les cas de figure où le problème est plus compliqué, nous pouvons toutefois procéder à un diagnostic complet et apporter un conseil sur la marche à suivre pour le réparer ou le remplacer.

#### *Conseils divers :*

Souvent les usagers viennent au local avec des questions d'ordre technique mais sans leur matériel. Il peut s'agir de demander des conseils d'achat pour un futur matériel, de questions plus précises sur ce qui existe comme logiciels pour répondre à leur besoin, ou simplement d'un premier contact avec les ateliers informatiques et leur fonctionnement.

#### *Accès internet libre :*

Certaines personnes ont simplement besoin d'un accès à internet et/ou à un ordinateur, et c'est exactement ce que nous pouvons offrir. Cette catégorie de service est au final peu utilisée car la plupart des personnes ayant ces besoins est peu familiarisée avec les outils numériques, et a bien besoin d'être accompagnée, souvent pour des formalités administratives. Les personnes qui n'ont pas du tout besoin de soutien préféreront généralement les services du LAM pour bénéficier d'une simple connexion internet.

#### *Mise à disposition d'ordis reconditionnés :*

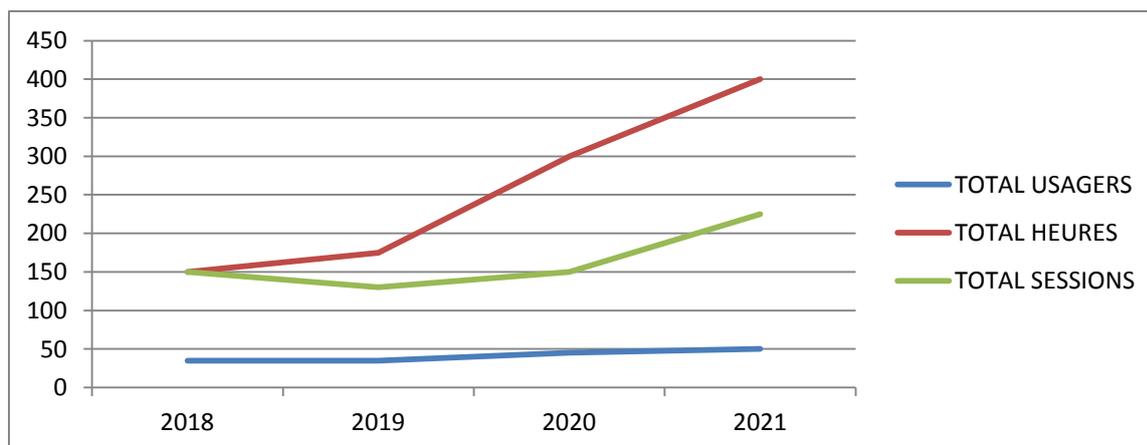
Pas un atelier à proprement parler. Nous disposons d'un stock de matériels usagers (tours PC) que notre équipe reconditionne et reconfigure sous Linux, et que nous mettons à disposition des usagers rencontrant des difficultés pour acquérir un ordinateur. Nous proposons un rendez-vous aux adhérents qui cherchent à acquérir du matériel d'occasion pour leur proposer le matériel dont nous disposons.

Formations LINUX et logiciels libres :

Il s'agit de formations personnalisées plus poussées sur l'usage de Linux en général ou de certains logiciels libres, comme GIMP, un logiciel d'édition d'image comparable à Photoshop, WINE, un émulateur pour utiliser des programmes Windows dans un environnement Linux, ou Libre Office, une suite bureautique comparable à

Microsoft Office. Ces formations s'adressent à un public qui cherche à développer ses connaissances d'un logiciel pour un usage exclusivement privé. Pour celles et ceux qui cherchent à se former dans une optique professionnelle, des centres de formation professionnelle agréés répondront à leurs besoins.

**b) Ateliers informatiques : profils et répartition des publics**



**Nombre total de sessions : 225 accueils en 2021**

**Nombre total d'heures : 380 heures**

**En moyenne l'accueil d'un usager dure 1 heure <sup>3</sup>/<sub>4</sub>**

**Répartition Femmes / Hommes :**

Femmes	70 %
Hommes	30 %

**Répartition par âge :**

16 – 25 ans	2%
Entre 25 et 35 ans	8%
Entre 35 et 45 ans	8%
Entre 45 et 60 ans	35 %
60 et plus	47 %

**Répartition par situation professionnelle :**

Salarié	9%
Travailleur non salarié	13%
Sans emploi	20%
Demandeur d'emploi	11%
Retraité	47%

**Répartition par situation sociale ou de revenus :**

Bénéficiaire RSA	10%
Bénéficiaire AAH	12%
Bénéficiaire ASPA	5%
Bénéficiaire ARE POLE EMLOI	7%
Non imposable non bénéficiaire d'une aide sociale	38%
Pensions d'invalidité	3%
Autres	25%

**Répartition par situation familiale :**

Célibataire, veuf, veuve	75%
Couple, marié(e) ou PACS	15%
Famille monoparentale	10%

**Répartition par lieux de résidence :**

Lodève QPV	60%
Lodève hors QPV	5%
Lodévois & Larzac, hors Lodève	16%
Secteur Clermont l'Hérault / Cœur d'Hérault	2%
Autres	17%

**Nature des services :**

Dépannage informatique de base (PC, smartphone, etc)	12%
Conseils divers	11%
Prise en main logiciels libres, applis smartphones	32%
Aide aux formalités administratives en ligne	14%
Installation d'un système LINUX	15%
Mise à disposition d'un PC reconditionné	5%
Internet en libre accès	6%
Formations système LINUX	5%

**Association SHANTIDAS**  
Entraide



**Atelier Informatique**  
**Accompagnement numérique**

- ✓ Initiation et prise en main de Windows
- ✓ Initiation internet : recherches, emails, sécurité
- ✓ Initiation et prise en main de Linux Mint
- ✓ Achat, prise en main du nano-ordinateur Raspberry ®
- ✓ Aide aux formalités administratives en ligne
- ✓ Prise en main, conseils tablettes et Smartphones
- ✓ Reconditionnement PC & installation de Linux
- ✓ Diagnostic PC, conseils d'achat



>> **Mardi** : 9 H 30 - 12 H et 14 H - 17 H

>> **Mercredi** : 14 H à 17 H

>> **Jeudi** : 9 H 30 - 12 H et 14 H - 17 H

>> **Vendredi** : 9 H 30 - 12 H et 14 H - 17 H

Association reconnue d'intérêt général



**TEL. : 06 44 77 87 86 / 09 84 35 85 58**  
11, Grand-Rue à Lodève | **Merci de prendre rendez-vous ...**

>> Pour en savoir plus : [www.shantidas.fr](http://www.shantidas.fr)



## 7. Conclusion

Les demandes concernant l'aide à la mobilité sont faites en grande majorité par des personnes de plus de 45 ans et plus de 60 ans. Les usagers plus jeunes ont généralement un réseau de proches ou d'amis auquel ils font appel pour réaliser tout ou partie de leur déménagement. Dans plusieurs cas, les usagers réalisent eux-mêmes le déménagement des cartons et des petits meubles ; nous n'intervenons alors que pour les gros meubles et les appareils lourds. Les personnes de plus de 60 ans, qui ont souvent un volume de biens important, peuvent être en situation d'isolement social et sans réseau proche pour les aider.

Pour les demandes de transport solidaire, les usagers sont essentiellement des personnes âgées, souvent en situation d'isolement social. L'objectif du service, c'est aussi de créer du lien

social avec les usagers, surtout avec ceux qui ont besoin d'un ou deux transports hebdomadaires.

Le service d'accompagnement numérique et les ateliers informatiques constituent également un lieu qui permet de créer du lien social, en plus d'apporter une aide technique. Plus de 80 % des usagers ont plus de 45 ans et presque la moitié a plus de 60 ans. L'extension des usages numériques dans la vie courante, l'utilisation généralisée des applications sur smartphone, posent de réelles difficultés à ces publics. Depuis 2018, les demandes ont augmenté. Nous avons accru les capacités d'accueil du service, ce qui nous permet d'accompagner les usagers au cas par cas, et de pouvoir intervenir sur des demandes plus techniques nécessitant un temps d'accompagnement plus long.

## 8. Remerciements

Le Président et les autres membres du bureau remercient chaleureusement toutes celles et ceux qui ont offert leur contribution et continuent de porter le projet de l'association : les bénévoles, les adhérent(e)s, et les salariés.

Le Président et les autres membres du bureau et du Conseil d'Administration remercient la ville de Lodève et la Communauté de Communes du Lodévois & Larzac, son service Politique de la Ville, la Sous-préfecture de Lodève et l'Agence Nationale pour la Cohésion des Territoires (ANCT), la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS

34), le Conseil Régional Occitanie, le Département et son programme associatif territorial, le Fonds de Développement de la Vie Associative (FDVA), la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, pour leur soutien financier accordé en 2021, qui autorise aujourd'hui une perspective de développement dans le champ de la politique de la ville et de la cohésion sociale.

Le Président et les autres membres du bureau remercient également tous nos partenaires associatifs, nos adhérents et nos bénévoles pour leur soutien et leur confiance.

Fait à Lodève,  
Le 20/01/2022

**Le Président, Pierre PUJOL**

