



La rencontre

Vincent Ferré

est la première personne à être devenue Informaticien Public (IP) bénévole en 2018.

Peux-tu nous expliquer le rôle d'un informaticien public, d'une informaticienne publique ?

Je me définis comme un tiers-aident numérique. Les personnes qui ont besoin de soutien numérique pour leur vie quotidienne (factures, déclaration d'impôts, documents administratifs...) prennent rendez-vous ou passent durant nos permanences. L'objectif est que la personne bénéficiaire reparte avec quelque chose de concret (un document rempli, un contact pour une démarche qui dépasse nos compétences, des factures payées etc.). Le gros « plus » des permanences est qu'elles se déroulent dans des structures créatrices de lien social (bibliothèques, PCS, restaurants solidaires...). Ces structures ont déjà établi une relation de confiance avec le public, et nous nous intégrons comme une activité connexe. Cela facilite les demandes d'aide de la part des usagers.

Par rapport aux demandes d'aide, as-tu perçu un changement depuis la crise sanitaire ?

Le Covid-19 a été un bon catalyseur. Il a rendu

pleinement visible un problème qui était présent mais caché. Un nombre conséquent de services publics et privés de proximité (administration, mutuelles, banques...) ont digitalisé leurs services avec la crise sanitaire et n'ont pas jugé utile de rétablir ensuite des permanences en présentiel, ou au moins un numéro de téléphone joignable. Cela a renforcé l'exclusion des personnes qui étaient déjà en fracture numérique ou sociale, et a happé dans son sillon toute une frange de la population qui jusque-là se débrouillait. Car cette digitalisation massive s'est accompagnée de gros changements au niveau de l'interface. Comme tout passait par le numérique, les services ont voulu améliorer l'utilisation et l'ergonomie de leurs sites internet, ce qui est louable. Ce faisant, quand le bouton rouge habituellement en bas à droite se trouve en haut à gauche, c'est déstabilisant et cela a provoqué le décrochage numérique d'un grand nombre.

Comment se déroule une permanence du côté des bénévoles ?

Tenir une permanence en tant qu'informaticien public, c'est énergivore. Il faut écouter la personne avec empathie, comprendre sa situation et ses besoins. Nous recevons parfois des récits de vie bouleversants. Nous entrons littéralement dans la vie des gens. Avec beaucoup de patience et des gestes qui nous paraissent simples, nous débloquons des situations qui ont un réel impact sur la qualité de vie des personnes

(accès à des allocations, dossiers de succession...). Nous mettons d'ailleurs en place des interventions pour les bénévoles et les partenaires IP. Elles servent parfois à déposer des charges émotionnelles, mais c'est surtout un groupe de travail participatif et réflexif sur notre accompagnement (situations bloquantes, questions éthiques, etc.) permettant de faire évoluer nos pratiques sur le terrain. Nous faisons également appel à des intervenants externes issus de différents corps de métiers (travail social, fiscalité, droit des étrangers, etc.) pour toujours améliorer la qualité de nos permanences

***Vous êtes une association de 1ère ligne ? Vous voulez mettre en place une permanence d'Informaticien Public dans votre organisation ? Vous souhaitez former votre équipe à l'accompagnement numérique ? Contactez le réseaux des Informaticiens Publics !
<https://informaticienpublic.be/associations/>***

Dans une optique d'amélioration justement, si une association rencontre des bénéficiaires en décrochage numérique, que peut-elle faire ?

Nous avons développé des packs d'apprentissage théoriques et pratiques pour former les équipes d'associations de 1ère ligne à l'accompagnement numérique. Une autre possibilité est d'accueillir au sein de l'association une permanence d'informaticien ou informaticienne publique. Si dans chaque association qui crée du lien social, il y avait une personne identifiée comme tier-aidant numérique, ce serait idéal.

Aurais-tu un conseil à donner aux associations dont les volontaires sont eux-mêmes en fracture numérique ?

La première chose à faire selon moi est de lister toutes les tâches des bénévoles, y compris les tâches liées au numérique. Puis voir quelles sont les difficultés concrètes en rapport avec la ou les tâches. Si une petite formation de remise à niveau théorique ne suffit pas, il est utile de fonctionner par binôme. L'apprentissage par l'exemple, par les pairs, est toujours riche. Prenons l'exemple d'un volontaire en buanderie sociale qui doit également pouvoir ouvrir un fichier, le modifier et l'enregistrer dans un dossier partagé. Un volontaire expérimenté et pour qui cela est facile peut accompagner le volontaire en difficulté dans ces tâches précises. Après 2-3 fois, la personne sera à l'aise et 4-5 mois plus tard, c'est elle qui pourra

accompagner un ou une autre bénévole en difficulté. Elle sera passée par là, ce sera vraiment porteur et rassurant pour la personne en difficulté. Si l'association est grande, il peut aussi avoir des personnes à l'aise avec le numérique qui se rendent disponibles pour renforcer les compétences entre volontaires, un peu comme une permanence d'informaticien public à l'échelle de l'association. Enfin, il est également possible de donner au bénévole un petit questionnaire d'auto-évaluation de ses compétences, notamment informatiques. Le questionnaire sert de base à la discussion et est à adapter en fonction de la tâche du bénévole. Les compétences informatiques faisant partie d'un tout, les bénévoles se sentent à l'aise de répondre en âme et conscience, puisque c'est aussi dans leur propre intérêt. L'idée n'est pas de démotiver la personne qui se présente pour devenir bénévole, mais c'est de vérifier que le bénévolat lui convient dans tous ses aspects, et de déterminer un canal de communication privilégié pour toute l'équipe. Car si on envoie un mail à neuf volontaires, et qu'on envoie un courrier au dixième car il n'a pas d'adresse e-mail, tôt ou tard le bénévole va se sentir à part et risque de quitter l'association. C'est important de se questionner sur l'outil de communication à privilégier pour favoriser l'inclusion de tous.



delete

X Delete

sons que Prendre des RDV
disparaisse Par mail. C'est difficile
et stressant

En parlant d'inclusion, comment perçois-tu l'apport des informaticiens et informaticiennes publiques en termes d'inclusion numérique ?

Le numérique peut être une bonne alternative à l'interaction humaine, et non l'inverse. L'inclusion numérique ne se résume pas à faire entrer de force l'ensemble des personnes dans le train de la digitalisation. Il s'agit de questionner la pertinence et le sens du numérique à tout va. Le numérique est un outil utile, certes, mais on ne peut pas l'imposer à tout le monde. C'est comme si on décidait qu'à partir de maintenant, pour tout déplacement, il faut prendre sa voiture. Cela signifie acheter une voiture, pouvoir l'entretenir, mettre du carburant etc. Ce sont des contraintes économiques et écologiques. Or, si je dois aller à la pharmacie à côté, c'est bien plus facile et rapide pour moi d'y aller à pied. C'est la même chose avec le numérique. Cela permet parfois d'accélérer des procédures, mais ce n'est pas toujours pertinent. Les permanences remettent de l'humain, de la solidarité et du soutien là où il y avait une perte de repères, de sens et de lien social. Ce faisant, nous fonctionnons sans subsides structurels. Nous jonglons depuis des années avec des cacahuètes pour pallier un problème généré par les services publics et privés. Et pourtant, notre

action ayant un réel impact sur la qualité de vie des personnes, nous continuons d'agir pour qu'elles gagnent en indépendance, qu'elles retrouvent confiance en elles, en leurs capacités.

Tu y vois un lien avec le plein exercice de la citoyenneté ?

« Vous allez voir, je suis vraiment nul », « j'ai honte », « plus nul que moi tu meurs » sont des paroles que j'entends à chaque permanence. L'estime de soi des bénéficiaires est mise à mal car la société dans son ensemble leur impose l'utilisation d'outils numériques pour lesquels ils n'ont pas les compétences. À cela s'ajoute la complexité administrative. Les personnes bénéficiaires, en fracture numérique et sociale, peu mobiles, ne se sentent plus vraiment maîtres de leur situation. Actuellement, certaines personnes sont tellement démunies face au numérique couplé aux démarches administratives lourdes, qu'elles baissent les bras et ne réclament pas l'allocation à laquelle elles ont droit. Il y a un réel état de non-recours aux droits sociaux. L'idéologie du « tout numérique », véhiculée par les politiques et induisant la responsabilité individuelle du citoyen face à sa propre situation, occulte un questionnement plus large au niveau des responsabilités collectives face à l'exclusion d'une partie non négligeable de la population aux services essentiels. Cette idéologie doit à mon sens être remise en question car elle influence notre manière de faire société.



