L’EPN au service des "décrocheurs numériques"

21 janvier 2019

Le journal L’Humanité a consacré un article aux actions menées par l’EPN La Goutte d’Ordinateur, coordonné par la Salle Saint Bruno.

ENTRE-SOI JUDICIAIRE
Un gendarme ayant commis une infraction en mission de maintien de l'ordre relève bien de la justice militaire, a tranché jeudi le Conseil constitutionnel, qui était saisi par la famille de Rémi Fraisse.

25 %
des Français disent s'être déjà vu refuser la délivrance d'un médicament ou d'un vaccin pour cause de pénurie. (France Assos Santé)

Au cœur du quartier parisien de la Goutte d'or, ce centre d'accueil public possède une quinzaine d'ordinateurs. Parmi les bénéficiaires, Keita Adama, 43 ans, couturier à Château-Rouge (18e arrondissement), suit les conseils de Côme, chef de projet bénévole, qui mêle exercices pratiques et théoriques. Nicolas Cleuet/Hans Lucas

ACCÈS AUX DROITS

À Paris, un espace au service des « décrocheurs numériques »

À l'association la Goutte d'ordinateur (18e arrondissement), des cours d'initiation au maniement de la souris sont proposés à tous. Reportage dans ce lieu précieux, réponse à une dématérialisation qui exclut les populations les moins connectées.

Les grilles de la Goutte d'ordinateur s'élèvent doucement. Déjà quelques personnes attendent sur le trottoir. C'est l'heure du deuxième stage « découverte ordinateur » proposé par cet espace public numérique, piloté par l'association Salle Saint Bruno. Au cœur du quartier de la Goutte d'or, à l'angle de la rue Myrha et de la rue Léon, la salle est munie d'une quinzaine d'ordinateurs. Ce soir, c'est Nordine Djaboubdallah, médiateur multimédia, qui prodigue ces formations, épaulé par deux jeunes bénévoles, Côme et Dorian.

Pendant que le groupe de dix adultes prend place, Nordine donne ses instructions : « *Bonjour, vous pouvez allumer les ordinateurs. Je vous ai mis le mot de passe en haut de l'ordinateur. Attention, il y a une majuscule.* » Après avoir découvert l'ordinateur lors de la séance précédente, les apprentis vont explorer cette fois le navigateur Internet. « *Nous allons ouvrir la séance par quelques exercices de clavier !* » lance-t-il. Face à l'ordinateur, chacun va à son rythme. Certains plus familiers que d'autres. Assion, 53 ans, paraît très concentrée devant son écran. Elle peine sur le double-clic gauche. Agent technique à temps partiel et habitante du 18e arrondissement, elle a été orientée ici par sa conseillère Pôle emploi. « *Je cherche un deuxième emploi à mi-temps. Avant, j'allais déposer mes CV dans les entreprises, mais ma conseillère m'a expliqué que je perdrai moins de temps par internet. Avec cette formation, j'espère que ce sera plus simple et plus efficace.* » D'autant qu'Assion possède déjà un ordinateur connecté à Internet. « *Contrairement à l'idée reçue du sous-équipement, la plupart des personnes qui viennent chez nous ont des smartphones et des ordinateurs*, précise Nordine. *Mais quand elles sont seules chez elles face à l'écran, elles sont perdues. Elles n'ont pas les codes pour naviguer sur la Toile. Du coup, elles se découragent et finissent par ranger le matériel dans un placard.* »

Les developpeurs Web ne se mettent pas à la place des usagers

Cet espace numérique, créé dans les années 1990 à Paris, est devenu l'un des derniers remparts contre « la fracture numérique ». Les initiés s'y rendent avec des demandes assez précises, mais le plus souvent liées à des démarches administratives du quotidien sur l'emploi, la retraite ou la Sécurité sociale. Par exemple, depuis 2016, la Caisse des allocations familiales du 18e arrondissement n'est plus en libre accès. Pour obtenir un rendez-vous avec un agent, il faut en faire la demande sur le site Internet. Et c'est là que le parcours du combattant commence : « *Pour cela, il faut avoir un identifiant et un mot de passe*, poursuit Nordine. *Le problème, c'est que les sites sont très complexes. Il faut être en capacité de lire les plannings, de choisir une date et une heure. C'est quasi inaccessible, et ce, pour un simple rendez-vous ! Même chose sur les sites administratifs, pour avoir un extrait de naissance ou faire renouveler son passe Navigo...* » Les plateformes, mal conçues, sont fabriquées par des développeurs Web qui ne se mettent pas à la place des usagers. « *Ces sites sont sous-traités par les services de l'État et ils n'envisagent pas une seconde qu'il y ait une diversité de publics* », regrette Nordine. Une première étape qui résoudrait peut-être en partie le creusement de la fameuse « fracture ».

À la Goutte d'ordinateur, chacun est bienvenu, qu'il habite dans le quartier ou non. Seule une participation d'un euro de l'heure est demandée. Une formule qui arrange bien Guy, 55 ans, plombier. Habitant de Stains, il est salarié dans une entreprise basée dans le 18e arrondissement. Avant de rentrer chez lui, il vient faire sa formation. Plusieurs raisons l'ont incité à pousser la porte de l'association : *« Je veux ouvrir ma boîte de plomberie au mois de mars. Il faudra que je maîtrise un peu l'ordinateur, pour la gestion des clients et la comptabilité. »* Guy a un téléphone portable *« qui ne fait que téléphone »*, mais pas d'ordinateur. Il part de zéro. *« Cette dématérialisation de tout me fait peur. Bientôt, on n'aura plus aucun contact avec un banquier ou l'agent des impôts… L'autre jour, je suis rentré à la poste pour demander un Bottin. À l'accueil, ils ont rigolé. Mais, moi, j'avais vraiment besoin d'un numéro… »* Dans la catégorie de « ceux qui ne suivent pas », Guy fait les frais de la fermeture du centre des impôts de Stains. Il doit désormais se rendre à Saint-Denis. *« Pour remplir ma fiche ou demander un renseignement, je suis obligé de prendre une journée, alors qu'en un clic, ce serait plus simple. En fait, on n'a plus vraiment le choix »*, regrette-t-il.

Le cours se poursuit avec un exercice à partir d'un moteur de recherche. *« J'aimerais vous demander : c'est quoi un site Internet ? »* Le petit groupe hésite à répondre. *« On va explorer cela en allant sur un site de cuisine »*, rassure le médiateur, qui mêle exercices pratiques et théoriques. Déolinda, 59 ans, apprécie cette approche pédagogique, elle qui a été obligée de suivre une formation informatique dans le cadre de son emploi de gardienne d'immeuble. Elle n'en a pas gardé le meilleur souvenir. Pour cette employée d'un office HLM, la maîtrise numérique devient une urgence. *« Ils nous ont installé dans les loges des ordinateurs. Dans deux mois, nous aurons à remplir des formulaires et des tableaux sur la gestion des travaux de l'immeuble. Ça va trop vite pour moi, ce n'est pas de ma génération »*, plaide Déolinda, qui possède pourtant un ordinateur connecté. Dans son quotidien, comme beaucoup, elle se sent un peu exclue. *« Je vois bien qu'un jour les impôts vont supprimer les feuilles. Il faudra bien que je sois prête à remplir les formulaires sur Internet… Mais, avec cette formation de huit séances, je sais que ça ira »*, dit-elle soulagée.

« IL Y A UN RISQUE DE (PRIVATISATION) DE L'AIDE AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES. » LE DÉFENSEUR DES DROITS, JACQUES TOUBON, JEUDI

« Une démarche d'éducation populaire nécessaire »

Cette méconnaissance du monde informatique, Côme, bénévole dans l'association depuis six mois, n'en avait pas pris la mesure. Ce jeune chef de projet Web a fait découvrir les bases d'Internet à des personnes *« qui ne savaient pas tenir une souris »*. *« Cet espace numérique permet de rendre accessible un outil qui paraît facile et qui, en réalité, ne l'est pas si on n'en possède pas les rudiments. Je fais partie d'une génération qui a grandi avec des écrans. Mais d'autres en sont très éloignés. Lors de la première séance, la moitié des gens nous disent n'avoir jamais touché un ordinateur… Je n'en avais pas conscience. J'ai vu des personnes faire de gros progrès en quelques séances, c'est une démarche d'éducation populaire nécessaire. »* Hélas, ces espaces publics numériques sont en voie de disparition, à force de coupes budgétaires et de suppression des emplois aidés. Une menace qui pèse sur Nordine, le médiateur. *« En novembre 2017, on a reçu avec trois autres associations une invitation de Mounir Mahjoubi (secrétaire d'État chargé du numérique – NDLR) pour parler de la fracture numérique. On a expliqué les enjeux sociaux d'un tel éloignement d'une partie du public. Mais il nous parlait un langage marketing et n'écoutait pas. Dans les faits, la fracture s'aggrave. Beaucoup de pseudo-associations qui ressemblent à des start-up et disent faire de l'économie sociale et solidaire récupèrent la majorité des subventions, face à des structures comme les nôtres qui essaient de maintenir un service public avec de moins en moins de moyens. »*

IXCHEL DELAPORTE

Article sur la Goutte d'Ordinateur

- Emplacement :

- Adresse de cet article : https://gouttedor-et-vous.org/L-EPN-au-service-des-decrocheurs-numeriques