

# DES INFORMATIENS PUBLICS, EN LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

PAR THOMAS CASAVECCHIA

journaliste au *Soir*

© Toutes les photos : T. Casavecchia

La crise sanitaire a mis l'accélérateur sur un phénomène de fond à l'œuvre depuis des années : la numérisation des services. Une accélération qui ne manque pas de laisser une partie non négligeable de la population sur le côté. Une fracture numérique que tentent de reconstruire les informaticiens publics et les Espaces Publics Numériques (EPN).



Permanence d'informaticiens publics - Marolles

**S**elon les chiffres de la Fondation Roi Baudouin, 8 % de la population belge n'a pas du tout d'accès aux outils numériques. En tout, c'est quasiment 40 % de la population qui ne se sent pas à l'aise avec ces outils. Un état des lieux d'autant plus préoccupant que la numérisation de la société est galopante ces dernières années.

Et la crise sanitaire a bien entendu accentué le phénomène. QR codes omniprésents et fermeture des guichets dans de nombreux services de première ligne sont devenus monnaie courante. Quand on utilise peu ou mal l'outil informatique, on se retrouve *de facto* coupé de toute une série de services. Services publics compris.

## DES EPN DONT ON PASSE ENCORE DIFFICILEMENT LA PORTE

Le Collectif des acteurs bruxellois de l'accessibilité numérique (Caban) existe depuis plus de dix ans. Ce réseau regroupe les EPN de la Région bruxelloise. « Les EPN à Bruxelles ont de nombreux statuts différents, explique Lauriane Paulhiac, coordinatrice des

activités du réseau. Mais on retrouve majoritairement deux types de statuts. Il y a d'un côté des associations qui accompagnent les demandeurs d'emploi ou les associations d'école de devoirs, et de l'autre les structures communales, souvent des bibliothèques. »

Le paysage des EPN est donc un véritable patchwork avec de nombreuses différences en fonction des publics que l'on cherche à atteindre. Le public d'un EPN de Molenbeek n'est pas du tout le même que celui de Woluwe-Saint-Pierre. « Ce travail de terrain avec les publics locaux est crucial, car on ne se rend pas forcément compte de l'ampleur de la problématique de la fracture numérique. Une fracture qui touche notamment les plus précaires, mais pas seulement. De nombreux employés viennent en EPN pour effectuer des démarches administratives par exemple. Beaucoup de gens ont aussi besoin d'être remis en confiance, comme les personnes âgées qui craignent souvent de mal faire. »

Pour ces raisons, laisser l'accès à l'outil informatique suffit rarement. Une grande portion du public a besoin de soutien, d'aide dans ses démarches ou est simplement en demande d'apprentissage.

Reste qu'une bonne partie de ce public est en situation de grande précarité. « Beaucoup sont sans domicile fixe, primo-arrivants ou parents isolés sans accès à internet. Une situation déjà compliquée qui est devenue encore plus problématique avec la crise sanitaire et l'accélération de la dématérialisation des services publics et des guichets en général. »

Les EPN sont donc une aide précieuse pour permettre à ces différents publics d'utiliser l'outil numérique, mais encore faut-il que ces derniers passent le pas de la porte.

Pour amener le numérique là où il ne se trouve pas, il existe les informaticiens publics. Se basant sur le modèle des écrivains publics qui écrivent et remplissent des documents pour le compte de publics qui ne maîtrisent pas la lecture ni l'écriture, les informaticiens publics aident les personnes les plus isolées à utiliser les outils numériques. Le vendredi, l'ARC (Action et Recherche Culturelles), une association d'éducation permanente active notamment dans les questions liées au numérique, tient justement une permanence dans une école de devoirs du quartier des Marolles.



Permanence d'informaticiens publics - Marolles

## DES MÉDECINS POUR LES APPAREILS

Marie-Stéphanie arrive avec sa tablette et son smartphone. « Je vois des messages qui me disent que la mémoire est pleine. » Adrien lui montre le chemin jusqu'aux paramètres de son téléphone et comment accéder à la visualisation de la mémoire. Surprise : la mémoire de l'appareil est loin d'être saturée. Pourtant, Marie-Stéphanie est certaine d'avoir reçu l'alerte à plusieurs reprises. Après quelques minutes de recherche, Adrien se rend finalement compte qu'une application de nettoyage de mémoire invite régulièrement à faire de la place sur le téléphone. L'informaticien public la désinstalle derechef pour la remplacer par la plus discrète et efficace application du constructeur. Rassurée, Marie-Stéphanie prend des notes pour

pouvoir l'utiliser chez elle. « C'est comme venir chez le médecin. Ces appareils sont indispensables dans la vie quotidienne. Et quand quelque chose ne va pas, on vient ici et on nous montre quoi faire et à nous débrouiller tout seuls. Quand on rentre chez soi, on est soulagé. Ils sont très à l'écoute. C'est hyper important, je n'ai pas de famille, sans les informaticiens publics, je ne saurais pas où aller ni à qui m'adresser. Dans les magasins, les vendeurs n'ont pas le temps d'expliquer ni d'aider. Je ne viens que quand j'ai un problème, mais on m'a déjà appris énormément, comme faire des transactions via le téléphone. »

En une demi-heure, les visites s'enchaînent. Zoja aimerait augmenter la taille des caractères ; Dek a un souci avec son réseau mobile et voudrait pouvoir télécharger le QR code de sa

troisième dose de vaccin. À chaque fois, Adrien Godefroid, informaticien public de l'ARC se montre hyper patient et didactique.

Un informaticien public est une personne qui peut se trouver en EPN, mais pas nécessairement. C'est un animateur qui aide, souvent dans les quartiers populaires, les habitants à réaliser leurs démarches informatiques au quotidien. Des démarches administratives, liées au travail, aux loisirs ou à la culture.

« La mise en place de ces permanences d'informaticiens publics vient d'un constat de terrain : celui que l'accès aux droits numériques et le savoir-faire numérique sont très inégaux, fait remarquer Adrien Godefroid. Pour certains publics, des choses simples comme le fait de prendre rendez-vous avec une administration en ligne peuvent être extrêmement compliquées. »



Permanence d'informaticiens publics - Marolles

### ► ATELIERS ET SOUTIENS PERSONNALISÉS

« Nous proposons donc des ateliers pour apprendre les bases de l'informatique et de la bureautique. Mais on s'est vite rendu compte, d'une part, que certaines personnes avaient des questions plus spécifiques et qui nécessitent plus de temps ou plus d'intimité en raison du caractère plus ou moins confidentiel des données manipulées. D'autre part, on a remarqué qu'il fallait parfois sortir des EPN pour toucher un public plus large. Les EPN restent dans l'ensemble des lieux assez méconnus de la population. Un peu à l'image des bibliothèques, il y a aussi une sorte de barrière symbolique difficile à franchir pour certains publics. »

Pour ces raisons, les informaticiens publics tiennent des permanences dans

des lieux plus accessibles et plus fréquentés. « On se rend donc dans des maisons de quartier, des associations ou des projets de cohésion sociale, voire de santé ambulatoire. On part vraiment à la rencontre de publics. Grâce à nos permanences hebdomadaires, les gens issus des quartiers aux plus bas revenus et aux plus bas niveaux de diplôme peuvent nous solliciter. »

Le but de ces permanences est également d'établir un réel lien de confiance avec les usagers. Crucial alors que de nombreuses données sont sensibles. Virements bancaires, photos privées, données médicales sont autant de sujets qui transitent aujourd'hui via le numérique. « On a beaucoup réfléchi à la question des données sensibles, poursuit l'informaticien public. Est-ce que l'on doit aider les gens à faire des virements ? Est-ce que l'on doit mani-

puler la carte d'identité pour prendre un rendez-vous vaccinal ? On a rapidement décidé qu'il fallait le faire car le besoin et la demande étaient là. Mais bien sûr on le fait avec eux et en précisant à quelles données on risque d'être confrontés. »

À l'ARC, on estime qu'il faudrait renverser la logique. « La politique de numérisation aujourd'hui repose sur la responsabilisation du citoyen. On devrait mettre davantage l'accent sur l'inclusion et laisser les gens décider de ce qu'ils veulent apprendre selon leurs besoins. Malheureusement, la crise sanitaire a encore accéléré cette fracture numérique. Toutes ces tâches qui ne sont plus réalisées par les administrations, les banques et les institutions, c'est du travail qui ne disparaît pas. Aujourd'hui, il est reporté sur les acteurs sociaux et on alourdit encore leur

charge de travail. C'est évidemment dans ce cadre que s'inscrivent les informaticiens publics. »

Actuellement, la structure est en recherche de modèle économique. « Après une première impulsion de la Région bruxelloise et la réponse à des appels à projet de la Fondation Roi Baudouin, nous fonctionnons actuellement sur fonds propres. Nous travaillons avec une demi-douzaine de bénévoles, mais l'encadrement et les formations ont un coût. Nous avons quelques pistes de réflexion comme faire participer les plus gros numériseurs que sont les banques, les administrations, les syndicats et les services publics. » En plus de chercher des moyens de se financer, l'association reste en recherche constante de bénévoles pour animer les permanences. « Il n'y a pas de formations spécifiques dont il faut disposer, mais on demande tout de même une certaine aisance et maîtrise des outils informatiques. Et évidemment, de solides compétences sociales. »

Ces « docteurs informatiques » peuvent également opérer en bibliothèque. Comme à Saint-Josse-ten-Noode.

### COMPLÉMENTARITÉ ENTRE EPN ET INFORMATICIENS PUBLICS

« Le service a été installé récemment, en septembre 2021. Nous avons un partenariat avec l'ARC et avons donc créé un espace informatique au sein de la bibliothèque, explique Filippo Virgilio, responsable de la section adulte de la bibliothèque. Après la reconnaissance officielle, cet espace sera un vrai EPN. Il sert actuellement aux ateliers que propose l'ARC. En plus de ces ateliers, on a aussi mis en place une sorte de poste avancé tenu par des informaticiens publics. » Les permanences se tiennent chaque lundi entre 15h et 18h.

Il y a deux dynamiques différentes. Certains viennent pour le service et d'autres viennent pour avoir accès à la salle informatique et posent peut-être l'une ou l'autre question.

« Avant les permanences de l'ARC, on donnait nous-mêmes un coup de



main occasionnellement. On prenait le temps de se mettre un peu à l'écart pour les questions plus confidentielles. Mais évidemment, tout cela se faisait sur les heures d'ouverture de la bibliothèque. Après avoir mis la salle informatique à disposition du public, on s'est bien vite rendu compte que le besoin était énorme. On a vu pas mal de sans domicile fixe, des personnes sans accès à internet, ou des usagers en difficulté. Il y a aussi beaucoup de demandes d'aide pour créer un CV, trouver des formulaires d'administration, compléter un dossier Actiris, etc. Mais répondre à toutes ces demandes, parfois complexes, demande énormément de temps et on ne pouvait pas aider tout le monde. Du coup, nous continuons à apporter de l'aide ponctuelle, mais pour les demandes plus complexes, nous les réorientons vers les permanences du lundi. »

« Le service est tout jeune et nous allons devoir le rendre plus visible pour que le public soit mieux informé de son existence. Bien sûr, cela a été compliqué avec la crise sanitaire », continue le bibliothécaire.

À la bibliothèque de Saint-Josse, l'événail du mot « lecture » est très large et on estime que l'accès au numérique en fait

partie. « Par conséquent, lutter contre la fracture numérique fait partie de nos engagements. Souvent, les personnes qui sont éloignées de la bibliothèque sont également en situation de fracture numérique. Avec ces permanences d'informaticiens publics, on espère donc toucher cette partie de la population. C'est aussi pour cette raison que nous avons développé de nombreux partenariats avec des associations du territoire de Saint-Josse. Des associations de français langue étrangère ou d'alphabétisation, par exemple, qui occupent les locaux de la bibliothèque pour leurs ateliers. Cela permet de limiter la peur de passer la porte et de familiariser le public avec la bibliothèque. »

La bibliothèque de Saint-Josse a une particularité. Elle est fréquentée par beaucoup d'adolescents, d'étudiants du secondaire et du supérieur. « On a tendance à penser que les jeunes maîtrisent bien les outils numériques quand on les voit utiliser leurs téléphones et surfer sur les réseaux sociaux. Mais en réalité ils maîtrisent beaucoup moins bien l'informatique et la bureautique. Je pense qu'il y a un réel travail d'alphabétisation à faire au niveau des nouvelles technologies. »

Plus que jamais, un problème dont doivent s'emparer les services publics. ●