

# Ce que ça change dans ma vie quotidienne

PARTICIPANTS À L'UNIVERSITÉ POPULAIRE QUART MONDE

En février 2018, les 150 participants à l'Université populaire Quart Monde du Grand Ouest (France) se sont interrogés sur *Le numérique dans ma vie quotidienne*. Pascal Plantard, professeur à l'Université de Rennes et spécialiste de l'usage des technologies numériques, était leur invité.

**Pascal Plantard :** Je fais de l'anthropologie des usages des technologies numériques. Ça veut dire regarder vraiment ce que font les personnes avec les technologies numériques. Quand on parle de numérique, on parle de culture. C'est-à-dire que ça nous envahit, ça transforme notre environnement. Depuis cinq ans, cette dématérialisation pénètre des services publics. 70% de nos concitoyens font leurs démarches administratives sur internet.

## Le numérique, une chance

**Karine :** Grâce à facebook, on peut retrouver des personnes que l'on avait perdues de vue, un ancien copain, un membre de la famille... C'est super.

**Jérôme :** Moi, c'est pour m'apprendre à écrire, l'ordinateur ; ça m'apprend quand même.

**Pierre :** Une dame qui a préparé avec Thérèse disait qu'il faut savoir quand et comment l'utiliser. « *Par exemple, on fait des trocs* ». Alors elle cite le site qui s'appelle DLC : *Détournement Libre de Consommables*.

« *C'est pour l'anti-gaspillage. Par exemple, des boulangers disent sur le site, en fin de journée : 'Il me reste cinq pains' et donc moi j'y vais, s'il y a un boulanger dans le coin. Je n'achète plus de pain depuis l'année dernière. J'en ai toujours dans mon congélateur* ».

## « Il y a des risques qu'on maîtrise mal... » (Maurice)

**Mireille :** À l'accueil à Pôle emploi ou à la CAF, il y a trop de monde et pas assez de personnes pour accompagner.

**Benoit :** On a supprimé des emplois de gens qui pouvaient accueillir, aider les gens ; et puis maintenant ça va être les associations, ça va être les amis qui devront le faire bien sûr.

**Martine :** On n'a pas de traces, et pour avoir des papiers il faut avoir une imprimante. Les cartouches d'encre, ça coûte cher.

**Maurice :** Il y a des risques qu'on maîtrise mal : le piratage, les escroqueries. Moi, je veux bien que ce soit pratique, mais quand on ne lit pas bien, quand on ne sait pas faire, que ça nous fait peur, c'est compliqué !

**Lucien :** L'inconvénient du numérique c'est qu'on ne peut pas effacer les données. Donc ça reste enregistré. C'est un inconvénient ça.

**Jean :** À la pension de famille de Laval, on a dit que c'était aussi une question de moyens pour acheter un ordinateur. Se servir du numérique quand on n'a pas de portable ni d'ordinateur, comment on fait ?

### Comment faire pour que ce soit une chance pour tout le monde ?

**Karine :** Dans mon centre social, il y a des ordinateurs avec quelqu'un pour accompagner.

**Thérèse :** Géraldine disait qu'elle est à la recherche d'un emploi ; il fallait qu'elle envoie ses fiches de paye à Pôle Emploi et là, elle a été agréablement surprise parce qu'il y a deux jeunes dont la mission était d'accueillir les personnes.

**Jean :** Il y a, à la Communauté de communes, des permanences avec des ordinateurs où les gens peuvent aller, et en même temps il y a un camion itinérant avec des ordinateurs pour faire des démarches et accompagner des personnes.

**Claire :** C'est moi l'informaticienne publique sur les six centres sociaux de Rennes. Je fais des permanences pour aider les habitants qui ont l'usage du numérique au quotidien.

**Nicolas :** Une personne m'a aidé, un jour. Petit à petit, j'ai acheté un portable, ça a marché, et petit à petit encore, il m'a aidé à savoir faire un petit peu plus : utiliser skype, facebook.

**Gilles :** Je fais de la formation informatique en prison. Ce sont des gens qui sont là, demandeurs, à qui on offre une formation.

**Sylvie :** Nelly, qui n'est pas là, rappelait : « *C'est bien aussi que les gens qui nous forment soient des gens respectueux... Si on a une aide et que cette aide, elle n'est pas accompagnée avec gentillesse, bienveillance, eh bien ça passe à côté* ».

**Martine :** Geneviève avait essayé d'aller en mairie pour mieux apprendre l'ordinateur. Mais comme elle est lente, elle n'a pas pu suivre, parce que le temps que la personne lui explique, elle avait rien pigé, quoi ! Les personnes ne s'adaptent pas à la rapidité ou à la lenteur des personnes.

**Sylvie :** Et c'est ce que regrettent beaucoup de personnes : ne pas faire à notre place, mais faire ensemble.

**Jean :** On a fait des bibliothèques de rue, on pourrait aussi faire des médiateurs de rue au niveau informatique. On pourrait venir

avec des ordinateurs dans les bibliothèques de rue.

**Romuald :** J'ai fait une formation de six mois à Rennes 2, mais ce qui manque, c'est le boulot. Mon diplôme c'est DUSSETIC, Utilisation Socioéducative des Techniques d'Information et de Communication.

**Pascal Plantard :** La question de la stabilité de l'emploi dans la médiation numérique est une question essentielle. On est en 2018, une des urgences absolues c'est de sanctuariser la médiation numérique, les animateurs multimédia.

... 85% d'équipés connectés en France, ça veut dire qu'il en reste 15% sur le bord de la route.

Dans les 15%, il y a quatre catégories :

- les zones blanches, où, effectivement, c'est la croix et la bannière pour être connecté,
- les déconnexions volontaires,
- les personnes du quatrième âge, en EHPAD, etc.
- enfin, les personnes en situation de pauvreté, précarité.

Ça pose la question de la médiation numérique : l'aide ou l'accompagnement. ■