

CONSEILLERS NUMÉRIQUES ■ A Myennes, Alain Julien anime des ateliers découverte des ordinateurs

Rendre l'informatique accessible à tous

Dans tout le département, des conseillers numériques apprennent les bases de l'informatique à une population démunie face à cet outil qui leur est encore parfois totalement étranger, mais de plus en plus indispensable.

Marlene Martin

marlene.martin@centrefrance.com

En 2022, toutes les démarches administratives du Service public seront dématérialisées : impôts, cartes grises... Ce qui risque de laisser sur le bord de la route les personnes qui ne maîtrisent pas l'outil informatique. D'où la naissance des conseillers numériques (*lire ci-dessous*).

Depuis deux semaines, Alain Julien, 57 ans, ancien dépanneur informatique, anime des ateliers à la mairie de Myennes. Son rôle ? Inciter les bases de l'informatique aux participants, qui sont au nombre de quatre ce jour-là. Après un premier atelier sur la souris, la semaine précédente, cette fois, c'est le clavier qu'ils découvrent : comment faire une majuscule, un caractère spécial, un chiffre...

Maîtriser les papiers administratifs

Évelyne a déjà les bases, mais elle ne se juge « pas assez douée ». Elle a envie « d'apprendre quelque chose et notamment à fai-



LIEN SOCIAL. Ces ateliers ont aussi l'avantage de créer des échanges entre les participants. PHOTO FRED LAMON

re des tableaux ». À côté, Jocelyne est venue « se remettre au goût du jour et ne pas perdre en vieillissant ». Elle a acheté un smartphone et suit des cours à la médiathèque pour apprendre à s'en servir. Elle espère maîtriser la déclaration d'impôts et tous ses papiers administratifs de façon numérique : « Caisse de retraite, mutuelle... »

Anette a acheté une tablette, mais ne s'en est pas

encore servi. Elle maîtrise les fonctions de base de son smartphone : faire des photos et appeler ses proches. « Le reste je n'y touche pas, ce sont mes enfants qui viennent et se débrouillent avec », avoue-t-elle. Côté informatique, c'est la plus débutante du groupe : maîtriser le double-clic de la souris, la déplacer sur l'écran est encore difficile pour elle. Mais patiemment, elle progresse.

Danielle a été secrétaire, mais à une époque où il n'y avait pas besoin d'informatique. À la retraite, ses enfants lui ont montré les bases, puis elle s'est formée toute seule. Elle revient pour apprendre ce qu'elle a pu louper. « J'ai découvert le copier-coller la semaine dernière. Je sais scanner une facture et l'envoyer à la mutuelle, mais pas trier mes photos pour faire un album par exemple ».

La majorité des participants aux ateliers d'Alain sont des femmes. « Peut-être parce que ce sont elles qui s'occupent le plus des papiers administratifs, les hommes sont au jardin et se reposent sur nous », soumet l'une des participantes.

« Essayer de les rendre autonomes »

Ces ateliers ont aussi l'avantage de créer du lien social. Ces femmes se con-

Le plus difficile sera d'identifier les publics dans le besoin

Envoyer un e-mail, installer une application, faire une démarche administrative en ligne... Si la plupart des Nivernais maîtrisent ces outils, plus d'un tiers des Français manqueraient de compétences numériques de base selon l'Insee.

Pour les accompagner vers l'autonomie numérique, le Département s'est inscrit dans le dispositif « Conseiller numérique France Services ». Concrètement, l'État finance le SMIC de ces conseillers numériques, le Département et les communes se chargent du matériel et des frais de déplacement. Ces conseillers numériques sont au nombre de 29. Huit sont financés par l'Agglomération de Nevers, 21 par le Département et les autres communautés de communes, sur lesquelles ils sont répartis.

Ils sont en place pour deux ans. Ils ont été recrutés cet été et ont eu droit à



ÉQUIPE. Les conseillers numériques étaient réunis à Prémery. PHOTO MARLENE MARTIN

une formation. « Ils ont été choisis en fonction de leurs compétences informatiques, mais aussi pour leur capacité à être dans le dialogue, la bienveillance, l'attention à l'autre et la pédagogie », explique Fabien Bazin, le président du conseil départemental.

Ces conseillers ont pour certains commencé leur mission, d'autres sont en cours en formation. Leur feuille de route est très précise : « Un conseiller, ce n'est pas l'homme à tout faire du numérique, il devra rester dans son rôle, inculquer les bases de l'informatique pour lutter contre l'illectronisme »,

prévoit Fabien Bazin. Cela comprend la prise en main d'un équipement informatique, l'envoi des mails, les bases du traitement de texte, l'installation d'applications utiles sur son smartphone, l'échange avec ses proches, le fait de trouver un stage ou un emploi, ac-

« Inculquer les bases de l'informatique pour lutter contre l'illectronisme »

Le plus difficile sera d'identifier ces personnes souffrant d'illectronisme.

« Elles n'ont habituellement pas accès aux informations que nous relayons, et c'est en plus difficile de pousser

la porte d'un atelier et de commander de l'aide », souligne le président du conseil départemental. Il mise sur les centres sociaux, plus habitués à fréquenter ces publics. Les conseillers ont aussi présenté leurs missions en conseil communautaire, pour informer les élus qu'ils sont à disposition des habitants gratuitement. À Luzay, le conseiller veut passer par l'école pour toucher des parents d'élèves qui auraient des besoins : des ateliers pourraient être organisés au sein de l'établissement à l'heure du déjeuner. Les Restos du Cœur, les chantiers d'insertion et les marchés sont aussi des pistes pour cibler les publics concernés. Pour les plus jeunes, des ateliers ludiques pourraient être proposés, notamment dans les fablabs. ■

➔ **Contact.** Appeler la hot-line Nivèrre médiation numérique au 03.58.57.05.58, et demander le conseiller le plus proche de chez soi.