Contribution d'ATD Quart Monde - Annexe

Réflexions autour du bilan du projet :
« accroitre la démocratie participative des personnes en situation précaire grâce aux technologies de l'information et de la communication » en Nord Pas de Calais.

La question de la représentation politique des plus pauvres est un axe prioritaire du mouvement ATD Quart Monde, depuis sa création en 1957. La volonté de favoriser la parole et l'expression des personnes exclues est une des clefs de lutte revendiquée par ATD Quart Monde contre la grande pauvreté. Il s'agit donc de créer les conditions d'expression des personnes qui connaissent la misère, pour que le savoir issu de leur expérience et leur pensée puissent se croiser avec les autres savoirs de la société. Afin que les sans-voix puissent participer à la vie démocratique et aux politiques destinées à lutter contre la pauvreté et l'exclusion, il est nécessaire de créer les mécanismes pour construire des politiques publiques en croisant les savoirs entre les populations concernées, les décideurs et les professionnels.

Aujourd'hui, l'ordinateur est devenu un outil incontournable de la vie sociale, de l'insertion socioprofessionnelle et de l'accès à des services essentiels comme la formation ou l'emploi.
Cependant, si ces technologies ont permis un développement sans précédent en matière d'information, d'expression et même de revendication, de fortes inégalités en matière d'accès aux outils numérique se font encore cruellement ressentir. Cette «fracture numérique» renforce l'exclusion des personnes du Quart Monde, alors même que les démarches administratives qui les concernent (RSA, APL...) sont de plus en plus informatisées.

C'est pour ces différentes raisons que la délégation régionale Nord Pas de Calais du mouvement ATD Quart Monde, en 2010, a répondu à l'appel à projet proposé et financé conjointement par l'Europe (FEDER), l'État et le Conseil Régional Nord Pas de Calais. Le mouvement a élaboré un projet de formation de ses membres aux technologies de communication afin que la parole des personnes exclues puisse être rendue publique par l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Le Mouvement ATD Quart Monde, au travers de ce projet, montre sa volonté de concilier le développement de l'accès à l'informatique et la participation à la vie démocratique. Ce projet peut être envisagé comme un moyen de mieux partager les savoirs entre les populations concernées par le projet, les citoyens, et les élus locaux car il a pour objet de créer des espaces de dialogue, de débat public et de formation citoyenne dans la galaxie numérique.
De plus, plutôt que d'être dans une logique de transmission verticale des savoirs, au risque de retomber dans une relation de dépendance, le projet se fonde sur la volonté de faire avec les personnes plutôt que pour elles, en donnant du sens à la formation et en sortant d'une logique de formation individuelle.

Ces programmes d'inclusion numériques devraient avoir un impact important pour la dynamique du mouvement en région car ils s'appuient sur des projets réels et des dynamiques de groupe déjà constitués, en particulier ceux préparant l'université populaire Quart Monde.
Le projet se définit par 3 modules de formation, proposés aux groupes d'ATD Quart Monde préparant l'université populaire de Lille, Maubeuge, Roubaix- Tourcoing, Dunkerque, Liévin-Lens, Somain et Armentières.
1er module : formation de base à l'utilisation de l'ordinateur (utilisation du clavier et de la souris, utilisation de l'explorateur de fichiers...) et de logiciels de traitement de texte et messagerie, de l'impression.
2e module : formation à la création de vidéos, ce qui inclut la conception du synopsis, la prise de vue, le montage et la diffusion.
3e module : formation à l'usage d'Internet, dont le courrier électronique, la recherche

d'informations, à l'écriture et à la mise en ligne, le cadre juridique à respecter, l'utilisation des services publics en ligne et, également, l'initiation aux outils d'expression sur internet : blogs, réseaux sociaux, forums (…)

Le projet s'est traduit par l'achat d'équipement et outils informatiques utilisés dans un premier temps par les formateurs et laissés au terme des sessions de formations aux groupes locaux (soit un ordinateur portable et une imprimante par groupe). De plus, des connexions internet ont été fournies sous forme de clefs 3G le temps de pouvoir financer le projet.

La formation s'organise selon les disponibilités de chaque groupe et des formateurs, au plus près des lieux de réunion habituels du groupe local.

Durant les séances, les participants ont eu la possibilité d'être conseillé dans leur maniement de l'ordinateur, afin de pouvoir réaliser un CV ou une lettre, travailler sur divers logiciels, et utiliser au mieux internet. Aussi, les militants ont été conviés à la réalisation d'une vidéo. Les formations doivent s'achever dans le courant du mois de juin 2012, mais déjà certains n'hésitent plus à venir lors des divers événements organisés par ATD Quart monde avec une caméra...

En ce qui concerne les ateliers internet, une production en est sortie sous la forme d'un blog portant sur l'université populaire, régulièrement alimenté par les militants. Il est donc possible de retrouver la parole des militants d'ATD Quart monde dans le Nord-Pas de Calais à l'adresse suivante :
http://savoirensemble.wordpress.com/

Rendre publique la parole des plus pauvres

La délégation régionale Nord Pas de Calais du mouvement ATD Quart Monde a donc répondu en 2010 à l'appel à projet « ARECA » , Amélioration des Relations Elus Citoyens, Administration, proposé et financé conjointement par l'Europe (FEDER), l'État et le Conseil Régional Nord Pas de Calais (Programme Opérationnel FEDER 2007-2013, Axe III, sous-axe II, «Société de l'Information »)

Le mouvement a élaboré un projet de formation de ses membres aux technologies de communication afin que la parole émise lors des Universités Populaires Quart Monde, lieux d'expression et de construction de savoirs, puisse être rendue publique.

Le Mouvement ATD Quart Monde, au travers du projet montre sa volonté de concilier le développement de l'accès à l'informatique et la participation à la vie démocratique. Plutôt que d'être dans une logique de transmission verticale des savoirs, le projet est fondé sur la volonté du Mouvement ATD de faire avec les personnes plutôt que pour elles. Ce projet se distingue aussi des autres initiatives d'apprentissage numérique « classiques », car il donne un sens collectif à celle-ci, en proposant ces formations à des groupes constitués, réfléchissant régulièrement ensemble pour préparer les universités populaires Quart Monde.

L'outil numérique est un moyen de faire entendre une parole, construite dans un cadre collectif, et non pas un but en soi.

Des obstacles, sources des réticences

Différents obstacles ont pu freiner, voire empêcher l'utilisation des membres d'ATD Quart Monde Nord Pas de Calais des Technologies de l'Information et de la Communication. Ils sont de différentes natures, tant psychologiques que matériels. Voici quelques commentaires recueillis lors de l'évaluation en fin de formation.
« Je ne sais pas utiliser l'ordinateur, car je ne sais pas lire ni écrire. Mes enfants savent s'en

servir, donc je leur demande beaucoup, pour les papiers… Je n'ai jamais fait de formation informatique, je ne pourrais pas. Mais je suis venu à la formation vidéo. C'était bien, j'apprends des choses. »
« Je me guéris de la peur concernant cet appareil, qui me semblait réservé à des personnes très douées ! »
« Mon obstacle principal c'est que je ne pratique pas, c'est comme la voiture. Je n'ai pas d'ordinateur. Et comme je suis demandeuse d'emploi et je touche que 400 euros par mois, je ne peux pas me permettre d'aller dans des endroits payants. »
Mais pour dépasser ces obstacles, deux éléments sont importants : la mise en confiance par le formateur, et le soutien et le non jugement des autres participants, qui appartiennent au même groupe local ATD Quart Monde, (existant antérieurement aux modules de formations).

Parmi les participants à cette formation ayant évoqués des obstacles lors des entretiens:
- 30 % ont déclaré qu'ils avaient ressenti de la peur ;
- 25% ont rencontré des difficultés matérielles ;
- 15% ont souffert de problèmes de santé ;
- 5% étaient concernés par l'illettrisme ;
- 25% ont évoqué des obstacles autres : la garde des enfants, l'âge et les difficultés de mémorisation, et des réticences issues de formations précédentes.

Une prise en compte des difficultés par les formateurs d'ATD Quart Monde.

Les formateurs ont dû repérer les difficultés objectives de chacun, afin de les identifier et de pouvoir donner, par la suite, les conseils adéquats.
« La grosse difficulté était vraiment l'assiduité des personnes. J'ai cherché à comprendre pourquoi. Beaucoup de soucis peuvent venir se télescoper. Cela peut être le logement, des problèmes par rapport aux enfants…. Et en interne, il y a aussi la santé qui pose des difficultés, comme les problèmes de vue, donc forcément pour lire sur l'écran c'est compliqué, mais il y a également des personnes qui ne savaient pas lire. Ou alors le maintien de la souris quand il y a des problèmes au niveau des mains, ou celui du dos sur la chaise quand ils souffrent de mal de dos, c'est pas évident, des " petites" choses que je n'imaginais pas avant de commencer la formation auxquelles j'ai du m'adapter et adapter également le contenu de la formation. »

« Un blocage est lié à l'aspect technique, c'est évident, mais c'est une barrière que l'on peut facilement faire tomber. C'est surtout la barrière plus abstraite que les personnes ont à franchir : « c'est pas pour nous ». Cette barrière a pu se construire pour pleins de raisons différentes : parce que économiquement, c'est pas imaginable, et puis même qu'on pourrait ne pas en avoir les capacités et que l'expression, c'est pas pour nous, c'est un autre monde… La notion de temps est donc importante. Ce n'est pas en une journée qu'on arrive à combattre les blocages, les frilosités, mais au moins, il y a eu une rencontre, une découverte, une démystification de la chose. L'essentiel est de voir que c'est accessible.»

Des différences en terme d'autonomie.

L'autonomie recherchée pour les groupes est liée à la gestion du matériel, mais également à l'assimilation des TIC.
Seul un groupe sur six a commencé à mettre en place une solution pour pérenniser l'accès du groupe à l'ordinateur et à internet, en essayant de trouver un local où stocker le matériel.
De plus, cela a suscité des problèmes inattendus au sein des groupes locaux, comme en témoigne un formateur:
« Il y a des groupes qui disent que tant qu'ils n'ont pas de salle pour le mettre ils ne veulent pas de matériel. Quand il y a de la tension ou des difficultés pour savoir qui va le garder,

c'est problématique. Moi au départ, je me disais que cela sera une chance pour ceux qui n'ont pas d'ordinateur. A la fin du projet, je me rends compte que c'est pour ceux qui ont un ordinateur à la maison ou qui ont en eu un au cours du projet, que la formation marche le mieux. L'ordinateur partagé cela ne marche pas vraiment. Cela crée des problèmes. »

Renforcer la cohésion des groupes.

Tout d'abord, les formations ont renforcé la cohésion. Cette dynamique numérique est profitable aux initiatives de groupe concernant l'Université Populaire.
« J'ai vu Michelle qui s'est passionnée pour cet outil la alors qu'auparavant elle était plus distante. Je pense que c'est un des déclic qui fait qu'elle se sent vraiment intégré dans le groupe, parce qu'elle a pris plaisir à cette formation au départ. La question maintenant est "comment va t on réussir à utiliser cet outil dans le groupe? " Mais je sais que pour Michelle, cela lui a donné des forces. Grâce à ces formations, certaines personnes sont en train de devenir des moteurs du groupe. »
« Même s'il y a des petits conflits ou des petites interférences, le fait de se réunir, cela ressoude le groupe, et cela facilite les ateliers. C'est sur le fait de se connaître, on se sent plus à l'aise. C'est bien d'être ensemble, on a des souvenirs communs et des idées de projets pour la suite. »
« Le fait d'avoir présenté ce qu'ils faisaient dans leur groupe, cela leur permet de réaliser qu'ils construisent ensemble des choses. Du coup le groupe se rend compte qu'il fait beaucoup de choses et que par conséquent, c'est un vrai groupe. Et cela encourage de nouveaux projets. »

Approfondir la préparation des Universités Populaires.

Du fait de la formation de base à l'utilisation de l'ordinateur et de logiciels de traitement de texte et messagerie, les participants sont pour la plupart devenus autonomes avec le traitement de texte et une messagerie électronique. Cela se répercute sur les préparations des Universités Populaires. Nombres de membres d'ATD Quart Monde font désormais part de leur volonté de prendre part à la rédaction de comptes rendus de préparation des Universités Populaires.
« J'ai appris à faire une boite mail, à souligner, à mettre en gras à chercher des images pour le CV, à mettre en gras, à chercher la photo dans un autre dossier… Jusqu'a maintenant, on écrivait peu les comptes rendus, maintenant, je vais pouvoir les envoyer. » « C'est sur que c'est plus facile maintenant. Au début c'était un peu dur, là, c'est plus simple, je reçois les mails. C'est plus simple pour les rendez vous et les comptes rendus. »
De plus, grâce à la formation vidéo, des supports de présentation et communication sous format numérique sont en projet ou en construction dans certains groupes, comme à Maubeuge (création d'un blog) ou à Armentières.

« Mon projet, c'est de faire le rapport d'activité en vidéo. C'est vrai que quand tu regardes un clip, cela soulève plein de questions. Çà veut dire qu'une personne qui sait pas lire et écrire, elle regarde une vidéo, elle va comprendre. C'est moins intéressant de lire quatre pages, c'est mieux de faire une vidéo de 6 minutes qui dit la même chose. »
« Je pense qu'en septembre on va découvrir des choses nouvelles. Moi, par exemple, cela m'a donné envie de créer un film sur les universités populaires... »

De fait, le savoir le mieux acquis est, en majorité, l'accès à la messagerie sur internet, et son utilisation. « Ce qui m'intéressait avec internet, c'est être au contact de mes enfants qui sont loin... Et puis, j'ai un frère que j'ai perdu de vue depuis 20 ans. Je l'ai retrouvé pendant ces ateliers informatiques. Car lors du rallye internet, j'ai cherché sur les pages jaunes son adresse car je me souvenais du village où il habitait. »
« Nous, on a crée un petit forum avec un copain, c'est pas le chat tout de suite pour draguer,

c'est un chat où on peut se faire des amis, et où on discute, en fait c'est un forum, on tchatche avec eux, on discute. Et après, lui ce qu'il veut faire, c'est de se réunir, quand on se connaîtra mieux. On peut se faire des amis partout en France, se rejoindre quelque part. »
« J'utilise les mails pour garder contact avec les gens. Il y a deux ans, je suis parti en vacances, et je me suis fait des amis qui m'avaient donné leur adresse e-mail. Et grâce à la formation, je me suis remis tout doucement à l'ordinateur. Mais je ne savais pas si je pouvais envoyer un e-mail. J'ai essayé avec la formatrice, et les gens étaient étonnés d'avoir mon premier e-mail avec tout ce temps. Mieux vaut tard que jamais ! »
« Pour moi internet, c'est l'occasion de correspondre avec des gens. Ça serait intéressant de faire une correspondance inter-régionale. On devrait se mettre tous ensemble pour écrire un texte aux groupes ATD de Bretagne ou du pays Basque, ça serait bien. »

Une communication qui perdure dans le temps.

« J'ai envie de créer mon propre site, pour montrer ce qu'on fait à ATD et pour faire venir des gens. Ce que je suis, ce que je fait, les gens ne connaissent rien. Internet, facebook, les gens connaissent, mais le reste, ce qui est important, les gens ne connaissent pas. Si je parle aux gens comme ça, ils croient qu'il faut payer, alors qu'un blog, c'est plus simple, on peut parler aux gens. Il y a des gens qui sont allés sur mon blog et qui ont vu ATD Quart Monde, et ils se sont demandés ce que c'était. Je leur ai dit que c'était une association pour les gens qui avaient des difficultés, pour qui ca va pas. Moi, ca va faire un an que je suis à ATD. Depuis, je ne les quitte plus. »
« Mais c'est au niveau d'internet que je ne suis pas encore vraiment à l'aise. Moi je suis très réticente par rapport à facebook, twitter... Mais c'est vrai que je porte beaucoup de choses en moi, et le blog m'intéresse pour partager ce que je ressens, pour partager mes propres difficultés. »
« J'espère bien maîtriser le blog pour pouvoir l'utiliser, faire des choses. Mais je ne pense à pas moi tout seul, mais en groupe. Je crois que c'est important. C'est vrai que par rapport à la pauvreté, par rapport à l'exclusion, c'est bien d'organiser des débats sur internet et sur le blog. Et l'objectif d'ATD, c'est d'interpeller la société, donc il faut aller là où les gens discutent entre eux, donc sur facebook ou les blogs. »

Des démarches administratives simplifiées.

« Avant je faisais mes démarches administratives à la main, et maintenant grâce à la formation, je fais le chômage, la CAF et la Poste sur internet. »
« Moi, je ne fais pas trop de démarches, à part ma banque. Par contre, si j'ai un souci avec une famille pour un droit qui n'est pas bien appliqué, que je veux me rappeler d'une loi, je vais sur le site du gouvernement, ou si j'ai besoin d'un dossier DALO en urgence, je l'imprime chez moi, c'est vrai que ça facilite beaucoup de choses. »
« Au début, je ne connaissais pas. Maintenant je fais mes impôts sur internet, je trouve ça plus simple et plus rapide. Et je vais sur le site du Pôle emploi et à la poste pour mon compte. »
« Après la formation, j'ai obtenu avec Starter et l'association Solidarité Informatique pour 10 euros un ordinateur ancien, mais qui a été réparé. J'utilise aujourd'hui internet pour le suivi de ma situation d'allocataire du RSA, auprès de la CAF, pour obtenir des papiers officiels comme les extraits d'acte de naissance… »

Des limites matérielles et financières :
« Je ne les fais pas, car je n'ai pas d'ordinateur et internet ça coûte cher, mais j'aimerais bien tout faire sur internet, comme ça j'aurais pas besoin de me déplacer. C'est comme la déclaration trimestrielle du RSA, maintenant ils ne t'envoient plus rien, tout est sur internet. On ne reçoit rien car moi j'ai pas d'informatique donc je dois me déplacer à chaque fois à la CAF, et c'est fatiguant. C'est une motivation pour avoir un ordinateur chez moi. Si je ne le

reçois pas, j'ai peur je me dis que j'ai peut être des difficultés avec le RSA mais non. »

Mais aussi psychologiques :
« Je n'en faisais jamais, pour moi internet, c'est l'occasion de correspondre avec des gens, notamment mes activités associatives, mais du point de vue administratif, je garde la manière traditionnelle, je n'ai pas trop confiance en internet là-dessus. Les erreurs, tu ne peux plus les rattraper après, et les preuves n'existent pas, donc j'ai toujours eu des doutes, et des peurs de me faire piéger, qu'on prenne mon identité, et qu'on fasse des choses à ma place. J'ai appris les sites sécurisés, mais d'un point de vue administratif, je préfère ne rien faire sur internet, j'ai pas envie et je n'ai pas confiance. Même dans les trucs officiels. » Ces barrières concernent 10% des participants à l'issue de la formation.