

1 <sup>ère</sup> PARTIE	40min
<b>1. Répartition des participants en sous-groupes de travail</b>	
1.1. Chaque participant relate sa <b>meilleure expérience</b> au sein d'une permanence IP	
<p><b>GROUPE 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Constater la satisfaction des usagers après avoir nettoyé un smartphone dont l'espace de stockage était saturé.</li><li>- Création de liens sociaux entre les usagers</li><li>- Reconnaissance des usagers face à leur évolution par rapport à leurs usages, prise de conscience d'une certaine prise d'autonomie</li><li>- Déblocage de l'accès d'un usager étudiant à l'Université ULB en informatique</li><li>- Améliorer la vie quotidienne des gens, les décharger des problèmes et leur donner confiance en eux-mêmes, aider quelqu'un.</li></ul> <p><b>GROUPE 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Arrivé au bout d'une démarche, voir sur leur visage de la satisfaction</li><li>- Répondre aux questions de l'utilisateur</li></ul> <p><b>GROUPE 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Séances de soutien à domicile (CPAS de Molenbeek), rencontrer les usagers dans leur environnement.</li><li>- Reconnaissance de la figure d'aidant par une usagère, qui n'accorde sa confiance qu'à cet IP en particulier.</li><li>- Liens en dehors de l'accompagnement. Être plus qu'un aidant, entrer en relation de confiance dans laquelle le numérique devient un prétexte au lien.</li><li>- Les dons de gratitude (chocolats, bonbons, noix de cajou, ...)</li><li>- Résolution de problème « par magie » alors qu'on ne maîtrise pas la matière de prime abord.</li></ul> <p><b>GROUPE 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Après l'installation d'une appli, l'utilisateur était tellement content qu'il m'a fait un cadeau (pas de l'argent) ! (Ce n'est pas précisé formellement quelque part mais il est préférable de refuser les cadeaux, surtout si c'est de l'argent. Mais éviter de vexer la personne)</li><li>- Certaines démarches (Consulat, ambassades, MyHandicap, rdv à Erasme...) sont très complexes et demandent pas mal d'agilité et utiliser plusieurs outils (différents sites, sms, smartphone, appel...) en même-temps et on n'a pas droit à l'erreur. De plus on doit s'informer en direct et on ne peut pas faire marche arrière. Réussir une telle démarche amène une double satisfaction, chez l'IP et chez l'utilisateur. Le sentiment d'un dur travail, bien accompli. (Il faudrait des fiches pour ces démarches complexes)</li><li>- Une personne ne parvenait pas à avoir une réponse pour une démarche, elle était bloquée. En tant qu'IP, on peut passer un coup de file et dire qu'on est des pros et qu'on accompagne la personne. Cette manière d'appuyer la demande de la personne, de faire pression fait que la personne qu'on a au bout du fil va faire un effort pour répondre à la demande de l'utilisateur. C'est satisfaisant. On sent qu'on a vraiment été utile.</li></ul>	

- Lorsqu'on voit des usagers venir régulièrement et qu'ils sont de plus en plus autonomes, que notre aide leur a permis de progresser dans les usages numériques.  
(Pas inutile d'avoir des petits supports péda et de proposer des formations ou ateliers)

## 1.2. Chaque participant relate sa **pire expérience** au sein d'une permanence IP

### GROUPE 1

- Double erreur d'un usager + erreur d'un IP, sans bien faire face aux procédures/courriers
- Frustration suite à un échec
- Manque de clarté dans les objectifs d'un public alpha (Ils ne sont pas souvent, de quoi ils ont vraiment besoin)
- Barrière linguistique
- Se sentir perdu par rapport au métier d'IP. Manque de définition du rôle d'IP, vis-à-vis des usagers.

### GROUPE 2

- Quand il n'y a personne dans les permanences
- Des bugs informatiques (des sites officiels)
- Se sentir démuni, réorienter l'usager, ne pas pouvoir faire grand-chose.

### GROUPE 3

- Achat en ligne conséquent en connaissant la situation précaire de la personne.
- Formulaire pour demander une ronde de police à son domicile pendant les vacances. Pas confiance en ses voisins parce qu'ils sont d'origine étrangère = conflit de valeurs entre IP et bénéficiaire
- Démarche de changement de nationalité effectuée, mais reçoit une confirmation automatique par mail stipulant la validation d'un changement de nom -> doute, questionnement à assumer devant le bénéficiaire. Quelle responsabilité pour l'aidant quand ça foire ?
- Mauvaise expérience en lien avec la barrière de la langue

### GROUPE 4

- Une personne avec, semble-t-il, des problèmes psy vient souvent. Je ne suis pas à l'aise et ai peur de ne pas savoir la gérer à un moment. Difficulté de gérer les situations avec des personnes fragiles (soucis psy, addictions, insultes, agressivités...)
- Un usager montre volontairement OU involontairement des contenus inappropriés. C'est très gênant. (utile de rappeler le protocole d'accompagnement pour éviter les contenus gênants)  
-> dans le cas de l'attitude volontaire à montrer du contenu inadéquat, il faut pouvoir refuser la personne
- Un usager refuse de se faire aider par quelqu'un d'autre que la personne habituelle. Cela complique le travail. On est là pour aider le mieux qu'on peut, les usagers doivent être au courant du cadre.
- Un usager fait le forcing et demande à l'IP de travailler de telle ou telle manière alors l'IP sait ce qu'il a à faire. L'usager veut imposer une manière de faire qui en plus, n'est pas réaliste.
- Un usager vient pour une démarche mais refuse de partager certaines infos. (LE cadre de l'accompagnement doit être présenté, si l'usager refuse de donner des infos indispensables, l'aide ne peut avoir lieu.

**2. Chaque sous-groupe retient une expérience relatée de chaque type (une pire et une meilleure) et en fait l'analyse :**

1.1. MEILLEURE expérience retenue par le groupe :

GRUPE 1

→ Prise de conscience d'autonomie

GRUPE 2

→ Arrivé au bout d'une démarche, voir sur leur visage de la satisfaction

GRUPE 3

→ L'attachement du bénéficiaire à l'aidant, la relation de confiance : la recherche d'un aidant spécifique ayant changé de lieu de permanence, les marques de gratitude, plutôt lui qu'un autre.

GRUPE 4

→ Réussir les démarches complexes (consulat, ambassade, MyHandicap...)

1.2. Analyse de cette situation positive :

**Pourquoi est-ce arrivé ? Que peut-on en retenir comme bonne pratique ?**

GRUPE 1

- Patience, dialogue, création de liens de confiance avec les usagers, être à l'écoute.
- Développement de compétences de l'IP pour pouvoir les transmettre
- Compétences pédagogiques / Cadre
- Empathie
- Perception d'absence de jugement de part des usagers

GRUPE 2

- patience
- empathie
- compréhension.

GRUPE 3

- Patience, attitude bienveillante, rejoindre la personne et la mettre en confiance par l'écoute active
- Se sentir à l'aise soi-même = aider à mettre à l'aise
- Légitimer l'expérience vécue par les bénéficiaires, comprendre les gens dans la globalité de leur situation, reconnaître la souffrance
- Savoir poser un cadre neutre et impartial
- Avant d'agir, être avenant, séquencer et faire valider le processus de résolution de la démarche.
- Prévenir que l'on rentre dans des comptes, données persos, mettre l'accent sur la confidentialité des données dans le cadre de notre accompagnement.
- Expliciter la possibilité de s'arrêter à tout moment de la démarche (pour le bénéficiaire comme pour l'IP)

GRUPE 4

- Ce n'est pas clair de savoir si la démarche se passe en ligne ou sur place. Si c'est à l'ambassade ou au consulat...

- On ne peut pas se tromper, si on appuie sur « suivant » on ne peut pas revenir en arrière. Pas possible de simuler la démarche pour tester.
- Le système de validation est contraignant, il faut parfois passer par des sms, qui en plus, n'arrivent pas tout de suite.
- Il faut prendre son temps, il faudrait un temps de préparation, d'information et faire preuve de concentration ainsi que de beaucoup de patience.
- Des fiches accessibles, des séances d'info ou des personnes ressources qui ont de l'expérience peuvent être utiles

### 1.3. PIRE expérience retenue par le groupe :

#### GRUPE 1

- ➔ Manque de définition du rôle d'un IP, vis-à-vis dans les deux sens

#### GRUPE 2

- ➔ Personne dans les permanences

#### GRUPE 3

- ➔ doute dans la bonne résolution d'une démarche. Quelle responsabilité quand ça foire, quand on doute, quand la demande est en conflit avec nos valeurs ?

#### GRUPE 4

- ➔ Une personne fait le forcing/ Il faut la faire sortir poliment

### 1.4. Analyse de cette situation négative :

#### **Pourquoi est-ce arrivé ? Quels enseignements ? De quoi avons-nous besoin ?**

#### GRUPE 1

- Manque de clarté des objectifs
- Fermeture de guichets
- Problèmes de communication entre les services et les IP + bénéficiaires/usagers
- Nom de l'Informaticien Public à reconsidérer
- A notre avis « Accompagnateur Numérique » serait plus correct.
- À développer : compétences pédagogiques/techniques dans le cadre de l'éducation permanente

#### GRUPE 2

- Nous avons besoin de plus de publicité, d'être plus entendu et de faire parler de notre service. Faire appel aux communes, A.S.B.L qui se situent aux alentours de nos permanences.

#### GRUPE 3

- Cause identifiée 1 : beaucoup d'interventions, automatismes, répétitions à la chaîne / Recommandations : Pauses, fonctionner sur inscription pour octroyer plus de temps à chacun, limiter l'affluence pour éviter les coups de pression
- Cause identifiée 2 : Questionnements du rôle, des limites, du cadre de son accompagnement par l'aidant / Recommandations : Réflexion collective de clarification en interne -> rôder le cadre au sein de sa structure.
- Cause identifiée 3 : Côté énergivore d'une permanence : fatigue, charge émotionnelle, tensions / Recommandations : Formation-Exercices de détachement, fonctionner en binôme
- Cause identifiée 4 : Expertise attendue du service par les bénéficiaires, attentes parfois très hautes / Recommandations : Expliciter le processus doublement volontaire, casser l'image de superhéros du numérique
- > Faire remonter les problèmes dans sa structure, chez les partenaires et lors des interventions

#### GROUPE 4

- Les gens ne comprennent pas toujours ce qu'on peut faire ou pas pour eux.
- Les gens veulent qu'on les aide mais à leur sauce, même si ça n'a pas de sens
- Les gens peuvent avoir des soucis et des attitudes singulières qui ne sont pas du ressort d'un IP.
- Rappeler le cadre, que notre champ d'action soit bien clair pour l'utilisateur
- Faire sortir la personne, s'il le faut avec l'intervention discrète d'une personne spécialisée dans le travail social et présente sur place
- Se former à l'accueil des profils plus délicats