

À la bagagerie Coeur du Cinq, une permanence pour lutter contre la précarité numérique



ACCOMPAGNEMENT

LIEN SOCIAL

PRISE DE POSITION

28/03/2024

Le Secours Catholique de Paris milite pour un accès du plus grand nombre aux outils numériques, particulièrement depuis la dématérialisation systématique de nombreux services. La Bagagerie Coeur de Cinq illustre

cet engagement. Située au 12 Rue Daubenton, dans le 5ème arrondissement, la bagagerie permet à ses hôtes de stocker leurs affaires, d'accéder à un ordinateur et d'être accompagnées en fonction de leurs besoins. Un visiteur occasionnel a souhaité nous la faire connaître de l'intérieur.

En frappant à la porte de la Bagagerie, je suis accueilli par Jean-Paul et Françoise, qui me présentent au reste de l'équipe : je fais la connaissance tour à tour de Véronique, d'Amandine et de Rhona, bénévoles de la permanence numérique de la Bagagerie Coeur de Cinq, ouverte tous les mardis de 14h à 16h, et ce sans rendez-vous.

Jean-Paul me fait d'abord faire un tour des locaux tout en m'expliquant l'idée derrière le projet : *"C'est d'abord la bagagerie qui a été créée il y a maintenant six ans : au départ, l'idée était que les personnes en précarité, notamment en situation de rue, puissent déposer leurs affaires dans un endroit sécurisé. Cela évitait qu'elles se les fassent voler ou qu'elles soient dégradées. Progressivement, les personnes sont venues non seulement pour déposer leurs bagages, mais aussi pour discuter lors du petit-déjeuner proposé le matin et lors de la permanence le soir. Certaines d'entre elles passent plusieurs heures ici, et nous avons constaté qu'elles avaient parfois besoin d'utiliser un ordinateur pour différentes démarches. **De là nous est venu l'idée de créer une permanence pour leur permettre d'accéder à des ordinateurs, et pour les accompagner dans la réalisation de leurs démarches numériques.**"*

Avant l'arrivée des premières personnes, je discute avec Amandine, qui me raconte comment la permanence se passe concrètement : *"En tant que bénévoles, on est là avant tout pour **répondre aux demandes et correspondre au plus près au besoin des personnes**. Les personnes arrivant sont d'abord accueillies, souvent par Françoise, qui leur demande leurs coordonnées, la raison de leur venue et l'organisme qui les a redirigées vers nous."*

Françoise, qui entend la conversation de l'autre côté de la pièce, renchérit : *"Ce dernier point est très important, car cela nous permet de savoir quelles structures*

du quartier nous connaissent, avec qui nous pouvons travailler et lancer des échanges.”

Amandine reprend : *“Si leur besoin est trop technique ou ne correspond pas aux compétences des bénévoles, on est capable de rediriger vers d’autres associations susceptibles de mieux les aider. Dans la plupart des cas, on est en capacité de les aider et on prend un temps variable, entre 30 minutes et une heure, pour les aider dans leur situation. Cela varie selon les personnes : démarches pour trouver un emploi, pour obtenir un titre de séjour, pour trouver un logement,... **Chaque cas est unique, et nous devons nous adapter à toutes les situations.** Certaines personnes sont autonomes et ont simplement besoin d’un poste de travail, c’est pourquoi nous avons trois postes fixes à disposition pour les personnes qui ont besoin de disposer d’un ordinateur”.*

Deux personnes arrivent à tour de rôle, et la machine se met en route : accueil de Françoise, puis ce sont Camila et Amandine qui sont chargées de les aider. Au bout d’une heure, les deux personnes repartent, visiblement ravies de cet accompagnement : *“Je suis venu car je ne comprenais pas comment ouvrir un dossier pour une demande d’aide à une personne handicapée. Finalement, nous avons réussi et je vais pouvoir avancer dans mes démarches, donc je suis très content !”* me dit l’une d’entre elles.

En échangeant avec Amandine, qui l’a accompagnée, je comprends mieux le processus : *“Je n’avais jamais fait ce type de demande, mais en cherchant sur Internet et en suivant les étapes, nous avons fini par y arriver ! C’est intéressant pour moi car chaque cas est une occasion d’apprendre quelque chose de nouveau, et on peut vraiment venir en aide à la personne, c’est doublement une bonne chose !”*

Au total, ce sont quatre personnes qui ont été accompagnées pendant la permanence, pour des situations différentes à chaque fois. C'est d'ailleurs ce dernier point qui fait réagir Françoise et Amandine : *“Il faut que l'on partage mieux nos expériences : les découvertes et apprentissages, les points d'attention, les choses à faire ou à éviter,... Cela nous permettrait de progresser et d'apprendre tous ensemble !”*

C'est sur ces sages paroles que ma visite se termine. L'équipe de cette permanence, qui œuvre pour lutter contre la précarité numérique, recherche des bénévoles pour s'agrandir et développer son activité. Si cette action vous intéresse, contactez la délégation du Secours Catholique de Paris pour en savoir plus et nous rejoindre !

<https://paris.secours-catholique.org/notre-actualite/la-bagagerie-coeur-du-cinq-une-permanence-pour-lutter-contre-la-precarite-numerique>