

Société | Tinkiet, l'application bordelaise qui lutte contre l'exclusion numérique



En France, près de 20 % des citoyens sont victimes du phénomène d'exclusion numérique. Ces chiffres, ils sont selon Hélène Desliens, co-fondatrice de experteez, l'entreprise à l'origine de la conception, transposables à la métropole bordelaise. Pour lutter contre ce problème mis en exergue par le confinement, plusieurs institutions se sont mobilisées durant le confinement afin de proposer un nouvel outil numérique se voulant à la portée de tous baptisé « Tinkiet ».

« Tinkiet c'est un outil pour faciliter le quotidien des personnes qui n'ont pas accès au numérique », explique Hélène Desliens, co-fondatrice de experteez, entreprise à l'origine de la conception: « nous avons conçu cette interface durant le confinement et elle s'adresse à près de 20 % de personnes qui sont éloignées du numérique, c'est une partie de la population dans laquelle les publics fragiles sont surreprésentés ainsi que les séniors et des étudiants sans capacité d'accès au web ». Ce constat s'est trouvé renforcé durant la période du confinement lorsque la plupart des directives passaient par internet: « faire du sport grâce à des vidéos YouTube, imprimer des attestations de sortie ou sur mobile, lutter contre l'isolement sont autant d'activités impossibles pour les personnes qui considèrent le numérique comme une jungle » se désole la co-fondatrice.

Une application construite avec les utilisateurs

Afin de proposer une solution solidaire à ce problème, experteez s'est mobilisé et a été accompagné par la Maison du tauzin, GIP Bordeaux Médiation, la DGINSI de Bordeaux Métropole, la DSU de la Ville de Bordeaux et d'autres acteurs de la solidarité sur la métropole. Dès le départ, l'équipe chargée de concevoir Tinkiet a fait le pari de miser sur la co-conception avec les utilisateurs afin de proposer un outil qui répond réellement aux besoins de ces derniers. Aujourd'hui, l'application se veut la plus facile d'utilisation possible, pas besoin d'inscription, ni de mot de passe, et elle se décline en 9 langues tout en proposant de nombreux pictogrammes agrandis et entièrement pensées pour être le plus accessibles possible. « Pour nous les utilisateurs du numérique certains pictogrammes peuvent nous sembler très compréhensibles, mais cela n'est pas forcément le cas pour tout le monde c'est pourquoi la co-construction de cette application était primordiale » juge Hélène Desliens.

Cette application ne propose pas uniquement des services numériques essentiels, mais aussi de nombreuses activités ludiques qui permettent de se familiariser avec cet outil dans un contexte stimulant. Les utilisateurs peuvent jouer sur leurs smartphones, discuter avec leurs proches et bien d'autres utilisations non essentielles, mais qui pourtant favorisent l'intégration et l'inclusion dans les outils digitaux.

De son côté le maire de Bordeaux, Nicolas Florian rappelle toute l'importance de ces outils pour avoir accès aux services publics

mais surtout il rappelle que l'outil numérique est un vecteur d'intégration, « l'accès aux outils numériques c'est incontournable pour la vie quotidienne, c'est aussi un facteur d'intégration humaine et pas seulement administrative. Dans cette optique, nous souhaitons mettre en place des points d'accès au wifi gratuit dans plusieurs quartiers prioritaires de la ville », affirme-t-il.

« Le manque de matériel n'est pas la cause première de l'exclusion numérique »

Alain Turby, maire de Carbon-Blanc et conseiller métropolitain à Bordeaux Métropole, délégué à la métropole numérique, abonde dans le même sens, pour lui il n'est pas suffisant de se féliciter que la métropole soit à 80 % couverte par la fibre optique si « l'utilisateur ne sait pas ce que l'on met dans le tuyau ». Derrière cette image, il veut rappeler que si l'accès aux outils numériques est important, il y a une grosse partie des exclus du numérique qui possèdent déjà de quoi aller sur internet sans l'utiliser. C'est d'ailleurs à ces personnes que s'adresse, en particulier, ce dispositif qui a pour vocation dans l'immédiat de capter un public qui ne sent pas capable de toucher au numérique, mais qui possède déjà le matériel pour. Le maire de Carbon-Blanc affirme d'ailleurs que le manque de matériel n'est pas la cause première de l'exclusion numérique. Il est très important de montrer aux citoyens l'intérêt de l'utilisation d'internet, mais pas seulement comme un accès aux droits. « C'est primordial de savoir comment accéder à internet pour pouvoir toucher des aides et avoir accès à des droits, mais il faut pour cela leur donner envie de s'intéresser à l'outil numérique et cela passe par des solutions comme Tinkiet » affirme le délégué au numérique. Tous les porteurs de ce projet s'accordent à dire qu'il est primordial de montrer à ceux qui se sentent mis de côté qu'ils sont parfaitement capables d'utiliser l'outil numérique au quotidien, « ce dispositif doit être un point d'entrée pour une initiation au numérique et par la suite les utilisateurs creuseront eux-mêmes », espère Héléne Desliens.

Clément Bordenave

Credit Photo : Aquitaine

Publié sur aqui.fr le 19/06/2010

[Url de cet article](#)