

# NUMÉRIQUE

## Aider gratuitement les exclus du numérique, c'est possible !

LE 06 OCTOBRE 2022 ⌚ 7 min

**[ Naufragés du numérique ]** Faute de structures suffisantes, les acteurs associatifs et locaux se débrouillent pour assister les particuliers dans leurs démarches en ligne. Les initiatives foisonnent mais elles restent trop éclatées et dépendent encore trop largement des bonnes volontés.

SÉRIE 4/5 ([URL : /NAUFRAGES-NUMERIQUE-SERVICES-PUBLICS-NE-REPENDENT-PLUS/00104474](https://www.lesnumeriques.com/actualites/naufrages-numerique-services-publics-ne-repondent-plus/00104474))



PHOTO : Slip

Par Catherine Abou El Khair

« J'aidais ma belle-mère qui avait 84 ans à faire sa déclaration d'impôts en ligne et je me suis demandé : comment font les personnes âgées isolées ? » C'est ainsi que Michèle Poulenard a décidé de créer à Lyon l'association Passerelle il y a six ans. Alors que la dématérialisation des démarches administratives s'annonçait déjà, cette ancienne salariée de la Banque postale a voulu anticiper en accompagnant les publics peu à l'aise avec le numérique.

Difficile, en effet, de contourner les procédures en ligne – qu'il s'agisse de refaire sa carte Vitale, d'activer son chèque énergie, ou de demander un acte de naissance. Et les quelque 2 000 maisons France services, censées couvrir tout le territoire pour aider les usagers qui n'ont pas ou ne maîtrisent pas Internet, sont loin d'être

« Le problème concerne aussi le secteur privé, ajoute Robert Mlakar, cofondateur de l'association. Si vous avez un problème avec le fournisseur d'énergie, de téléphone, la mutuelle, etc., il n'est pris en compte ni par les mairies, ni par les maisons France services. Tout passe par les espaces personnels. Même les bailleurs sociaux n'envoient plus de quittance de loyer par courrier. »

Assurance maladie, caisse d'allocations familiales, caisses de retraite, Pôle emploi... Passerelle, qui compte aujourd'hui six salariés, multiplie les partenariats avec diverses institutions soucieuses de rattraper les conséquences de la dématérialisation. Financée par des institutions privées et publiques, l'association réalise gratuitement les démarches administratives des particuliers et organise aussi des formations. Avec le soutien des groupes de protection sociale Apicil et AG2R La Mondiale, elle a récemment acheté un camping-car « connecté » qui assure des permanences administratives au pied des immeubles de logements sociaux.

Depuis février dernier, 280 personnes ont été accompagnées. « Cela marche du feu de dieu parce que ce camping-car n'est pas connoté social et ne ressemble pas à une administration », détaille Michèle Poulenard. Une personne s'occupe du premier accueil, qui peut consister à imprimer ou scanner un document, à consulter un espace personnel, tandis qu'une seconde s'occupe des démarches plus complexes qu'elle fait à la place des bénéficiaires. « L'ordinateur est à côté, mais je ne l'utilise que dans un second temps. D'abord, je note tout dans un cahier », ajoute la responsable.

## Une offre éclatée

A défaut d'associations ou de services de proximité dédiés, « les demandes d'aide e-administrative se reportent sur un grand nombre d'acteurs, par logique de proximité plutôt que selon la nature du besoin. Dans bien des cas, l'assistance repose sur les professionnels ou les bénévoles eux-mêmes, selon leur disposition à aider », constate François Sorin, chargé de recherche chez Askoria, un organisme de formation aux métiers de l'intervention sociale. Travailleurs sociaux et secrétaires de mairie sont notamment sollicités par les particuliers.

« Pour soulager les assistantes sociales, les départements ou les centres communaux d'action sociale (CCAS) s'appuient sur des dispositifs de premier accueil social, dont ce n'est pourtant pas la mission originelle », ajoute le chercheur, coauteur d'une étude consacrée aux lieux et acteurs de la médiation numérique. Et de mentionner d'autres lieux concernés par ces demandes, comme les bibliothèques, les espaces publics numériques ou les cyberbases.

« Si la commune a bien travaillé le sujet, la mairie se positionne en point d'entrée et doit être capable de proposer une cartographie des acteurs. Dans les territoires urbains, le maillage existe, mais il y a un défaut d'information », remarque Jean Deydier, directeur de WeTechCare, la « start-up sociale » d'Emmaüs, qui accompagne divers acteurs dans la lutte contre l'exclusion numérique.

Sensibilisé par la pétition d'un médecin espagnol contre la dématérialisation des services bancaires, le maire de Boulogne-Billancourt a fait ouvrir un guichet d'aide e-administrative en mars 2022. Depuis, 320 personnes ont déjà été accompagnées au sein de son hôtel de ville. Deux agents aident les administrés à faire leurs demandes d'allocations familiales, à remplir leurs pré-demandes de renouvellement de passeport, de création de comptes Ameli ou de Doctolib, etc.

Sans concertation particulière, la préfecture leur envoie même les personnes souhaitant renouveler leur titre de séjour pour prendre un rendez-vous... « *Ce qui prend du temps, c'est de créer les partenariats pour que chacun puisse être orienté au bon endroit et de pouvoir créer un maillage territorial avec les médiathèques, les écrivains publics, les CCAS, le Secours populaire, la Croix-Rouge. On s'aperçoit qu'il y a énormément d'acteurs* », énumère Romain Serre, directeur de l'accueil et de la qualité à la ville de Boulogne-Billancourt.

Malgré des obstacles plus nombreux, des initiatives émergent aussi dans de plus petites villes en territoire rural. Dans les Côtes-d'Armor, les 200 habitants de la commune de Moncontour se trouvent à 15 kilomètres de la première maison France services. La mairie a ainsi mis à disposition ses propres locaux pour accueillir le tiers-lieu associatif Chez Yvonne. Un chef d'entreprise a financé les travaux d'aménagement. L'espace de coworking, la salle de réunion et la cafétéria permettent de stabiliser le modèle économique quand la mission du tiers-lieu est de réconcilier les personnes âgées avec le numérique. Des référents numériques de la fédération départementale des Familles rurales y tiennent des permanences.

« *Le mercredi, des personnes viennent avec leurs problèmes, qui peuvent être administratifs ou informatiques. Par exemple : ne plus trouver les photos de ses petits-enfants sur son ordinateur, ou ne plus recevoir les mails sur son smartphone* », explique Patrice Hénaff, trésorier de l'association et spécialiste de l'entrepreneuriat social et solidaire. L'organisation de Repair Café crée également un autre type de liens avec les usagers. Son prochain projet ? Proposer aux personnes âgées de maîtriser le b.a.-ba du numérique en utilisant des tablettes, à l'occasion d'ateliers qui seront organisés dans divers lieux du territoire.

## **Renouer les relations avec les administrations**

En Provence-Alpes-Cote d'Azur, Philippe Mari est bien conscient des dégâts provoqués par la dématérialisation. L'animateur régional de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté lancée par l'Etat en 2018 a fédéré acteurs publics (Agence régionale de santé, Assurance maladie, Caisse d'allocations familiales, etc.), locaux et associatifs au sein de la Banque du numérique. Il ne s'agit pas d'une banque qui finance des projets mais de proposer aux habitants des Alpes-Maritimes de l'équipement informatique, des forfaits Internet à bas coûts ainsi qu'un accompagnement au numérique de proximité.

« *Notre ADN, c'est la recherche de l'autonomie* », explique-t-il. Impossible, toutefois, de se limiter à ce type d'intervention : la Banque du numérique s'attache aussi à renouer les relations entre usagers et administrations, à l'instar de la caisse primaire d'assurance maladie locale, dont Philippe Mari coordonne les actions d'intervention sociale.

« *Avant, on allait dans des guichets uniques dans des mairies, mais aujourd'hui, ça n'existe plus. La méthode, c'est de travailler avec des acteurs sur le terrain, comme les travailleurs sociaux des centres communaux d'action sociale ou la maison France services. On va leur donner des outils de communication sécurisés pour traiter les dossiers* », prévoit Philippe Mari.

La création de la start-up d'Etat Aidants connect signe, elle aussi, à sa manière, le retour du guichet, mais sous une nouvelle forme... Cette plate-forme permet à des travailleurs sociaux, agents d'accueil ou médiateurs numériques d'être mandatés afin d'accomplir des démarches au nom des usagers, de manière sécurisée. Doté de 10 millions d'euros, ce dispositif en passe d'être généralisé est déjà utilisé par Passerelle comme par la ville de Boulogne-Billancourt.

Retrouvez les articles notre série : « **Naufragés du numérique** ([url:https://www.alternatives-economiques.fr/naufrages-numerique-services-publics-ne-repondent-plus/00104474](https://www.alternatives-economiques.fr/naufrages-numerique-services-publics-ne-repondent-plus/00104474)) »

© Alternatives Economiques. Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle des pages publiées sur ce site à des fins professionnelles ou commerciales est soumise à l'autorisation d'Alternatives Economiques (Tel : (33) 03 80 48 10 25 - abonnements@alternatives-economiques.fr). En cas de reprise à des fins strictement privées et non commerciales merci de bien vouloir mentionner la source, faire figurer notre logo et établir un lien actif vers notre site internet [www.alternatives-economiques.fr](http://www.alternatives-economiques.fr).

---