

LA GAZETTE DES EP*

belleville - amandiers - pelleport

N°4 — septembre 2022

Édito :

Le tout numérique : pour aujourd'hui ou pour demain ?

p. 1

Le coin des partenaires :

Conseillers numériques dans le 20^e

p. 2

Infos diverses ; contact :

p. 4

Édito

LE Tout numérique :
pour aujourd'hui ou pour demain ?

En 2017, E. Macron candidat à l'élection présidentielle nous promettait, s'il était élu, que 100% des démarches administratives seraient dématérialisées d'ici 2022.

Aujourd'hui, 85% des démarches administratives considérées comme essentielles sont accessibles en ligne. Le but n'est donc pas tout à fait atteint, est-il sur le point de l'être ? Et en pratique, tout fonctionne-t-il de manière fluide et satisfaisante pour tous·tes les usager·es ? Nous connaissons déjà la réponse. De nombreuses difficultés persistent, malgré les efforts déployés par le gouvernement et les associations en matière d'inclusion numérique.

Car le tout numérique s'est imposé à nous sans notre consentement. Car ces outils présents dans tous les domaines de notre vie quotidienne, nous les avons acquis avant d'apprendre à les maîtriser. Car ces tâches qui incombaient naguère aux administrations et doivent maintenant être réalisées par nos soins, sont chronophages. Car c'est nous qui devons en supporter le coût financier. S'équiper et se mettre à jour constitue en effet une dépense de plus à inscrire dans notre budget. Le personnel des services publics lui-même (dans le domaine de la justice,

de la santé ou de l'éducation) s'est vu contraint d'utiliser le numérique. Logiciels souvent inadaptés, moyens financiers insuffisants, manque de formation, surcharge de travail : pour beaucoup d'entre eux, tout cela alimente encore aujourd'hui un sentiment de souffrance.

Et puis, nous ne sommes pas tous égaux devant un ordinateur. Les personnes âgées, les personnes non francophones ou écrivant mal le français, mais aussi les jeunes, et même l'utilisateur lambda, sont parfois démunis devant certaines formulations des documents en ligne. Et tous·tes n'ont pas le goût ni la patience de comprendre la logique informatique. Le numérique a envahi nos vies, bouleversé nos emplois du temps et sans doute aussi notre rapport au monde et aux autres. On a le droit d'y être réfractaire.

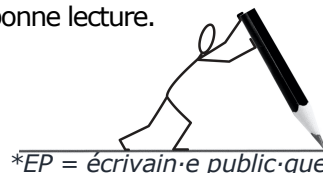
Qu'en est-il des usager·es dans le domaine de l'accès aux droits ? La Défenseure des droits rappelle qu'il n'existe aucune obligation légale à s'équiper d'un ordinateur ou d'une tablette et d'une connexion à Internet. Aussi, l'accès aux droits ne peut-il pas être soumis à cette obligation. Nous voilà ici placés au cœur de la contradiction. Réaliser ses démarches en ligne peut être un

avantage, l'usager·e n'a plus à se rendre physiquement dans les locaux de l'administration et y faire la queue, mais ne faudrait-il pas maintenir une offre alternative ? Ne faut-il pas maintenir un accueil physique ? Pour retrouver un peu d'écoute, de compréhension auprès d'une personne en chair et en os ?

Bien sûr, il est de plus en plus difficile d'échapper à la dématérialisation, à moins de vivre en ermite. On peut alors tenter de s'adapter, d'améliorer sa pratique, chacun selon ses moyens.

C'est d'ailleurs pour nous aider dans cette tâche que de nombreuses associations ont ouvert des ateliers et des permanences d'aide aux démarches en ligne. Il y a aussi, depuis février 2022, dans le 20^e arrondissement, deux conseillers numériques qui se sont placés au service des habitants. Nous en avons rencontré un, qui prend sa tâche particulièrement à cœur.

C'est le compte-rendu de cette entrevue que nous vous proposons de découvrir dans ce 4^e numéro de la gazette des EP. Nous vous en souhaitons bonne lecture.



*EP = écrivain·e public·que

Conseillers numériques dans le 20^e

Mardi 6 septembre 2022 :

Rencontre avec un conseiller numérique du 20^e

Nous sommes reçues à la Mairie du 20^e par Émile, l'un des deux conseillers numériques France Services du 20^e arrondissement. 4000 conseillers ont ainsi été recrutés et formés par l'État sur tout le territoire dès le mois de novembre 2021 afin de faciliter l'inclusion numérique. Paris en a accueilli 22, répartis sur les différents arrondissements, dont 11 sont affectés aux CASVP et 11 à la DDCT (Direction de la Démocratie des Citoyen·nes et des Territoires).

À l'instar de leurs collègues parisiens, Émile Desvallées et Amadou Golfia, qui travaillent dans le 20^e arrondissement, ont d'abord suivi une formation de plusieurs mois avant leur entrée en fonction en février 2022.

Nous avons déjà fait la connaissance d'Émile Desvallées le 15 juin dernier, lors de la matinée « accès aux droits et découverte du quartier BAP » organisée par Catherine Albert de l'EDL 20 et c'est donc avec plaisir que nous le retrouvons ce matin. En effet, Émile est un jeune homme sympathique, attentif, souriant et qui croit à l'importance de la rencontre et des échanges humains, avec les usagers comme avec ses partenaires de travail.

Quelles sont les tâches du conseiller numérique ?

Conscient de pallier la raréfaction (pour ne pas dire la suppression) de l'accueil des administrations, Émile se positionne clairement comme un renfort du service public à dimension humaine. Il qualifie d'ailleurs sa tâche de médiation numérique.

Il effectue pour l'usager·e et autant que possible avec lui/elle toute démarche administrative dématérialisée qu'il/elle ne peut ou ne sait pas effectuer seul·e. Il peut ainsi être amené à remplir un formulaire, faire une demande d'attestation, voire même parfois rédiger un C.V., etc. En revanche, les conseillers numériques ne rédigent pas de courrier et ne remplissent pas de formulaire papier. C'est bien en cela que sa tâche est complémentaire de celle de l'EP.

En cette période de rentrée, il effectue de nombreuses démarches en lien avec les inscriptions à la cantine ou aux activités scolaires. Il inscrit également les conducteurs de deux roues motorisés récemment soumis à l'obligation de payer leur stationnement sur le site de la mairie.

Pour quel public ?

Émile et Amadou travaillent à la Mairie du 20^e mais aussi dans les centres sociaux et les quartiers politiques de la ville. Leur public est donc assez composite (allocataires du RSA, sans-papiers, etc.), sensiblement le même que celui des EP dans ce quartier à forte population de migrants. Ce sont des personnes maîtrisant mal le français, manquant d'équipement informatique, mal à l'aise face à la pratique du numérique, nécessitant d'être rassurés.

Et la confidentialité ?

Formés à l'accueil des personnes dans le cadre de la dématérialisation, les intervenants reçoivent les usager·es dans un espace clos et pratiquent la déconnexion systématique à l'issue de toutes les démarches. Amenés à manipuler des données sensibles (données de santé, bancaires, etc.), ils s'interdisent toute question trop personnelle. Cependant, dans les centres sociaux surtout, Émile trouve intéressant dans certains cas de mettre en place un suivi administratif.

Conseiller au cœur de son quartier :

Le conseiller numérique est au cœur d'un quartier, il travaille en lien avec les autres associations. Ainsi, Émile affirme sa volonté d'accorder une place essentielle à la relation humaine, grâce au maillage qu'il a tissé avec les acteurs associatifs du quartier. Il nous rappelle que pour orienter au mieux un·e usager·e, rien ne vaut la rencontre au préalable avec les partenaires associatifs locaux. À ce propos, Émile se dit chanceux de travailler dans ce 20^e arrondissement, si riche sur le plan associatif.

Un nouveau métier pérenne ?

En place depuis quelques mois seulement, Emile est déjà plein de projets pour les mois à venir. Il souhaite bien sûr d'abord consolider son action auprès des habitants au sein des centres sociaux puis, dès que possible, mettre aussi en place des ateliers dans les EPI afin de faciliter la recherche d'emploi.

Émile aime visiblement son métier, dans lequel il veut continuer à s'investir (il s'est porté volontaire pour tenir une permanence une fois par mois dans le Bus Mobile de la mairie). En tant qu'employé de la ville de Paris, il a conscience d'apporter sa contribution au Service public et il en est fier. Aussi, aimerait-il voir son activité pérennisée. Malgré un avenir encore incertain (les conseillers numériques ont été recrutés pour 2 ans), il sait déjà qu'il peut compter sur le soutien de son administration. Et sur le nôtre aussi.

INFOS PRATIQUES :

Où rencontrer les conseillers numériques ?

(SANS RDV)

Mairie du 20^e place Gambetta

Mardi, mercredi, vendredi de 8h30 à 12h30

Mercredi de 13h30 à 17h00

Jeudi de 8h30 à 17h00

Amandiers Connexion 71 rue des Amandiers

Lundi de 8h30 à 17h00

Archipélia 17 rue des Envierges

Mardi et mercredi de 14h00 à 17h00

Espace Parisien pour l'Insertion (EPI) Buzenval 79 rue de Buzenval

Lundi et jeudi de 9h00 à 17h00

Mercredi de 9h00 à 12h00

Soleil Saint-Blaise 7 square Vitruve

Mardi de 9h30 à 17h00

Maison des Fougères 10 rue des Fougères

Vendredi de 10h00 à 13h00

À l'heure du (presque) tout numérique, quelques habitant·es ont accepté de partager avec nous leur rapport à la dématérialisation pour effectuer leurs démarches administratives.

**Marie, 75 ans, retraitée
du domaine comptable :**

« J'ai eu la chance d'utiliser l'ordinateur à la fin de ma vie professionnelle, donc je ne me sens pas complètement perdue. Je trouve tout de même difficile de ne pas pouvoir faire autrement aujourd'hui. Lorsque c'est encore possible, je préfère utiliser les formulaires papier. Mais j'ai l'impression que cela prend beaucoup plus de temps !

Et puis il y a certaines démarches que je n'arrive pas à faire seule. J'ai l'habitude de me débrouiller sans aide alors c'est difficile pour moi de demander à quelqu'un. Mais je n'ai pas le choix.

Il faut faire confiance aussi parce qu'en fonction des démarches à réaliser, il faut confier des informations parfois très personnelles. J'ai un peu la sensation d'une atteinte à ma vie privée. »

**Walid, 40 ans, employé
du bâtiment :**

« J'utilise surtout mon téléphone. Je n'ai pas d'ordinateur ni internet chez moi. Je me débrouille avec les applications, mais parfois, je ne comprends pas bien ce que je dois répondre. Je parle bien français maintenant, mais lire est plus difficile. Et la langue française est compliquée !

Pour envoyer des documents aussi je suis souvent bloqué. Quand je travaille, il y a toujours quelqu'un pour m'aider, sinon, je vais dans une association. »

**Amina, 25 ans, mère au
foyer :**

« Moi, pour les démarches, je n'ai pas de problème. Je suis très à l'aise avec mon téléphone, j'ai enregistré tous mes mots de passe, alors tout va très bien. Enfin, ça fait longtemps que je n'ai pas changé de téléphone alors... J'espère que je pourrai récupérer tous mes mots de passe ! Là où j'ai des difficultés, c'est pour faire des recherches sur internet. J'ai toujours du mal à trouver rapidement ce que je veux. Et je n'ose pas trop aller voir un·e écrivain·e public·que pour ça. Je dis ça parce que ma mère elle se fait aider par un·e EP quand je ne peux pas le faire. Ça me donne l'impression d'être un peu bête alors que ce n'ai pas vrai ! Je suis très débrouillarde d'habitude. Peut-être que je devrais prendre des cours. Je suis douée pour apprendre. »

RENDEZ-VOUS EP du 20^e

ÉCHANGE DE PRATIQUES & QUALIFICATION : nous contacter

asso.delire@gmail.com

www.asso-delire.org

188 rue Pelleport Paris 20^e
association loi 1901 – SIRET 853 617 322 00013

LA GAZETTE DES EP* / BELLEVILLE - AMANDIERS - PELLEPORT
rédaction : association DÉLIRE - asso.delire@gmail.com - www.asso-delire.org

*EP = Écrivain·ES Public·QUES