MAIRE info

Un site et un numéro de téléphone pour aider les Français mal à l'aise avec le numérique à réaliser leurs démarches en ligne

31/03/2020

Coronavirus

Tous les rapports sur le sujet en conviennent depuis maintenant plusieurs années : alors que la dématérialisation des services publics est en marche (100 % des démarches administratives pourront être réalisées en ligne en 2022), 13 millions de personnes, soit 17 % de la population selon une étude d'octobre 2019 de l'Insee, sont en difficulté avec les outils numériques en France (lire *Maire info* du 26 février 2019).
Pour ne pas amplifier - un peu plus encore - leur isolement dans cette période de crise sanitaire et de confinement, Cédric O, secrétaire d'État au Numérique, a annoncé, dimanche sur France Inter, le lancement d'un site internet, *solidarite-numerique.fr*, et l'ouverture d'une ligne téléphonique, 01 70 772 372, pour les « *accompagner dans leurs démarches* » administratives. « *En à peine quelques heures* », selon Cédric O, le site internet a recensé « *41 000 visites* » et « *2 400 appels téléphoniques* » ont été enregistrés par les 1 200 médiateurs numériques de La MedNum mobilisés. Ce numéro de téléphone non surtaxé est joignable du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Attestations de déplacement, France Connect, Pôle Emploi…
Se connecter à *solidarite-numerique.fr*, c'est avoir accès à une cinquantaine de ressources pédagogiques ou des tutoriels afin de s'initier aux outils informatiques (accéder à sa boîte mail, envoyer une pièce jointe dans un mail, sécuriser son activité en ligne…) ou réaliser « *les démarches de base* ».
À chaque démarche sa fiche explicative. L'une d'elles permet, par exemple, aux « *personnes en difficulté avec l'écrit* » d'avoir accès - via un site partenaire (parlera.fr) - à des attestations dérogatoires de déplacement (ADD) conçues spécialement pour elles (version « *facile à lire et à comprendre* » avec des pictogrammes). Malgré la mention du terme « *handicap* » sur l'attestation, cette version simplifiée, traduite en 20 langues pour les personnes relevant du « *Français langue étrangère (FLE)* », « *s'adresse à toute personne ayant des difficultés à maitriser la langue française, ou étant en situation d'illettrisme* ». Elle est donc tout à fait recevable en cas de contrôle de police ou de gendarmerie. L'ADD, dans sa forme dite « *classique* », est également téléchargeable.
Dans un tout autre domaine, un tutoriel vidéo a été construit pour aider l'usager à créer puis à accéder à un compte France Connect. Un compte à partir duquel il est possible d'accéder à plusieurs services publics et, par conséquent, de réaliser une multitude de démarches (demande de carte nationale d'identité, changement d'adresse en ligne, paiement des impôts…) « *avec un identifiant et un mot de passe unique* ».
D'autres tutoriels encore ont été créés pour « *déclarer en ligne ses ressources à la Caisse d'allocations familiales* », « *faire une simulation d'aide au logement* » ou « *actualiser sa situation sur le site de Pôle Emploi* ». À ce sujet, Muriel Pénicaud, ministre du Travail, a annoncé, le 19 mars, que les demandeurs d'emploi (intérimaires et saisonniers compris), en fin de droits en mars 2020, percevront bien leur allocation d'aide au retour à l'emploi ou leur allocation de solidarité spécifique en avril. La réforme de l'assurance chômage, qui devait entrer en vigueur demain, a, quant à elle, été repoussée au 1er septembre.

Former avec les « pass numériques »…
Cette volonté de formation de certains publics éloignés du numérique s'inscrit dans la lignée du déploiement en France de « *pass numériques* » (un million ont été déployés en 2019 pour 200 000 personnes accompagnées). « *Ce dispositif, qui se matérialise par des carnets de plusieurs chèques, donne aux bénéficiaires le droit d'accéder - dans des lieux préalablement qualifiés - à des services d'accompagnement numérique, avec une prise en charge totale ou partielle par un tiers-payeur [les collectivités sont un des principaux financeurs, ndlr]. En pratique, les personnes reçoivent un pass numérique auprès d'une structure locale (guichet de service public, associations, travailleurs sociaux, etc.) et peuvent ensuite s'inscrire à un atelier d'accompagnement au numérique* », indique la Mission Société numérique, qui rappelle que l'appel à projets « *pass numériques 2020* » est ouvert aux collectivités jusqu'au 31 juillet 2020.

…Faire à la place de l'usager avec « Aidants Connect »
Pour les publics qui ne pourraient pas être formés en revanche, le gouvernement planche sur la généralisation - prévue au second semestre 2020 - du dispositif « *Aidants Connect* », expérimenté depuis le 5 février « *dans 13 structures situées dans 10 départements dont trois structures France Services* ». Concrètement, ce dispositif « *permet à un aidant numérique de réaliser des démarches administratives en ligne pour toutes les personnes qui, pour diverses raisons, ne peuvent pas faire leurs démarches en ligne. Il sécurise aussi les aidants - les secrétaires de mairie dans les communes mais aussi les travailleurs sociaux ou les médiateurs numériques - qui accompagnent ces personnes sur les enjeux de confidentialité, de gestion et de conservation de données personnelles* ».

Ludovic Galtier

Suivez *Maire info* sur twitter : @Maireinfo2

---

www.maire-info.com © AMF