

CLIMATS

LE MAGAZINE DE VOTRE RETRAITE



Société

À la retraite,
je m'engage ! p.4

Juridique

Données confidentielles :
soyez prudents

p.7



cahier infos

Retrouvez
votre information retraite p.9 à 19

Dématérialiser ne signifie pas déshumaniser

Association reconnue
d'intérêt général,
l'Atelier Graphite œuvre
en faveur de l'inclusion
numérique à Bordeaux
et dans ses environs.



L'idée d'accompagner les personnes les plus éloignées de l'écrit dans leurs démarches d'accès au droit remonte à l'époque où la fondatrice de l'Atelier Graphite, Gaëlle Laruelle, était étudiante en droit. « Elle habitait alors dans un quartier défavorisé de Toulouse. Quand les habitants ont su qu'elle faisait des études de droit, ils ont été nombreux à venir lui demander de l'aide pour leurs démarches du quotidien » explique Iris Messemanne, sa collaboratrice. Réalisant à quel point les connaissances juridiques peuvent aider les gens, Gaëlle Laruelle garde dans un coin de la tête l'idée d'œuvrer un jour en ce sens. Formatrice pendant dix ans, elle décide de tenter l'aventure en 2007. D'abord seule, puis avec Iris Messemanne, qui la rejoint en 2015. Avec le développement des démarches dématérialisées, les deux jeunes femmes ont embauché trois personnes en l'espace de cinq ans, toutes juristes de formation.



Aider les usagers dans leurs démarches administratives

En premier lieu, l'association assure des permanences d'écrivain public sur 25 lieux différents : mairies de quartier, centres d'animation, CCAS, maisons de justice et du droit, points France Services, agences Pôle Emploi, bureaux de poste, etc. et dans ses locaux situés dans un quartier prioritaire de Bordeaux. « Ces permanences consistent à venir en aide aux usagers dans leurs démarches administratives, juridiques et numériques. C'est véritablement là le cœur de notre activité » explique Iris Messemagne. Quand elle le peut, l'association montre aux usagers comment effectuer les démarches, mais la plupart du temps, elle les effectue à leur place. En parallèle, elle propose des ateliers à différents publics, parmi lesquels les jeunes. « Ceux-ci sont très à l'aise pour aller sur les réseaux sociaux avec leur

Différents publics : seniors et jeunes !

smartphone, mais les démarches administratives les effraient beaucoup ! Avec eux, nous faisons donc un travail de découverte, afin de les rassurer sur leurs capacités ». Autre public-cible : les personnes âgées. « Nous allons à leur rencontre dans des résidences pour l'autonomie, où nous leur proposons une prise en main des outils qu'ils ont à disposition, la plupart du temps un smartphone ». L'Atelier Graphite leur dispense une formation en trois volets : la gestion du mail (comment y répondre, comment le supprimer, comment insérer une pièce jointe, etc.), la sécurité (comment reconnaître un spam, une tentative de phishing, une fausse procédure, etc.), et un volet purement administratif, afin de répondre aux besoins spécifiques de chacun. Enfin, l'association propose des ateliers aux réfugiés qui, en plus de soucis

numériques, sont confrontés à des problèmes de compréhension de la langue et de mauvaise interprétation culturelle de certaines de nos démarches administratives.

Riche de son expertise, l'association essaie d'être un pôle ressource pour ses collègues et partenaires. « Nous faisons beaucoup de veille juridique et administrative. Sur notre site internet, nous mettons à disposition des modèles de démarche, des fiches explicatives, etc. On développe aussi des formations pour les acteurs sociaux ». En moyenne, l'association effectue 3 600 démarches par an pour 1 200 personnes. Une activité intense, qui progresse en même temps que se développent les démarches dématérialisées.

Lutter contre l'exclusion numérique

Si beaucoup d'appels à projets apparaissent comme autant de petits pansements sur une jambe de bois pour tenter de régler le problème de l'exclusion numérique, il semblerait qu'une véritable prise de conscience se dessine au niveau national. « Dans un premier temps, les pouvoirs publics ont cru que le frein au développement des démarches numériques était dû à une mauvaise couverture réseau du territoire. Ils ont donc investi massivement pour l'améliorer. Les freins étant toujours là, ils ont développé des dispositifs afin d'équiper les gens. Aujourd'hui, on se rend compte, qu'en plus de tous ces freins, il y en a un autre, lié à la pratique. Face aux 15% de personnes résidant en France et ayant des difficultés dans les domaines fondamentaux de l'écrit, la seule solution est le développement de l'aide humaine. Dématérialiser ne signifie pas déshumaniser » explique Iris Messemanne. Lancé en 2017, le

programme Action Publique Retirer le filigrane maintenant visant à réinventer le modèle de conduite des politiques publiques en s'appuyant notamment sur les leviers du numérique et de l'innovation, prévoyait que 100 % des démarches seraient effectuées en ligne à l'horizon 2022. Constatant que cela serait difficile à atteindre, il s'est recentré sur 250 démarches. « Celles-ci vont de l'état civil à la carte grise en passant par des démarches vitales comme les droits financiers des personnes (RSA, indemnités chômage...). Même les demandes de retraite en ligne se développent ! Pour l'instant, elles ne sont pas obligatoires, mais elles vont sûrement le devenir, car nous constatons que le schéma est toujours le même : la démarche numérique se développe à côté de la démarche classique, avant de devenir obligatoire » s'inquiète Iris Messemanne. Pour autant, la jeune femme ne changerait de métier pour rien au monde. « Avec mes collègues, nous avons toutes le sentiment d'avoir trouvé notre place en exerçant un métier qui a du sens ».



C. Bouc



Équipe | Permanences | Ressources | @bo | num@vous | big bro | épigraphe

atelier graphite





Iris Messemanne bouscule une idée reçue

Les seniors ne sont pas le seul public d'atelier graphite :

" Les jeunes sont très à l'aise pour aller sur les réseaux sociaux avec leur smartphone, mais les démarches administratives les effraient beaucoup !"

Une anecdote amusante ?

"Une personne âgée souhaitait participer à un de nos ateliers intitulé "numérique". Elle pensait qu'il s'agissait d'un atelier mémoire, c'est-à-dire un atelier ludique faisant appel à des exercices de calcul pour stimuler la mémoire, des exercices avec des nombres, d'où la confusion avec numérique. Au final, elle est partie avec un bagage numérique, digital bien différent mais bien utile dans ses démarches et dans son quotidien."