

Accompagner les citoyen·ne·s dans leurs démarches administratives

14 et 15 novembre 2019
Bibliothèque départementale
du territoire de Belfort

Qui suis-je ?



Julie Brillet
Bibliothécaire et formatrice

Médiation numérique
Public ado
Actions culturelles
[Site Web](#)

La formation en pratique

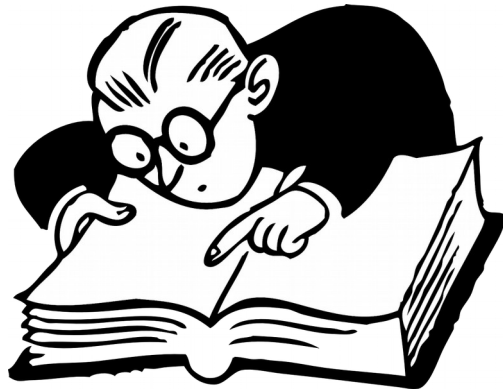


Horaires

Informations pratiques

Quelques règles : bienveillance, écoute, non-jugement et confidentialité.

Point de définition



« La démarche administrative est réalisée par un individu auprès d'un service de l'État, d'une collectivité territoriale ou de tout organisme public ou parapublic dans le but d'accéder à des droits (...) ou de remplir des devoirs. »

Mathilde Herrero

Mémoire « Développer des accès aux services publics de proximité ? L'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque », mars 2018

Les questions auxquelles nous allons nous intéresser

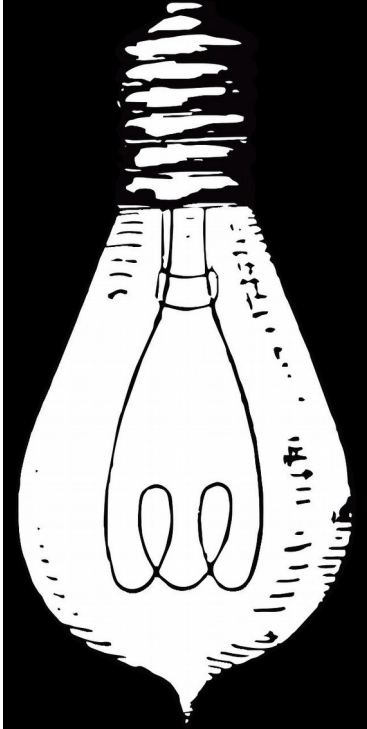


Pourquoi les demandes d'accompagnement aux démarches administratives sont-elles de plus en plus récurrentes en bibliothèque ?

Est-ce le rôle des bibliothèques d'y répondre ?

Si oui, comment ?

Les questions auxquelles nous allons nous intéresser



Nous allons donc regarder de plus près :

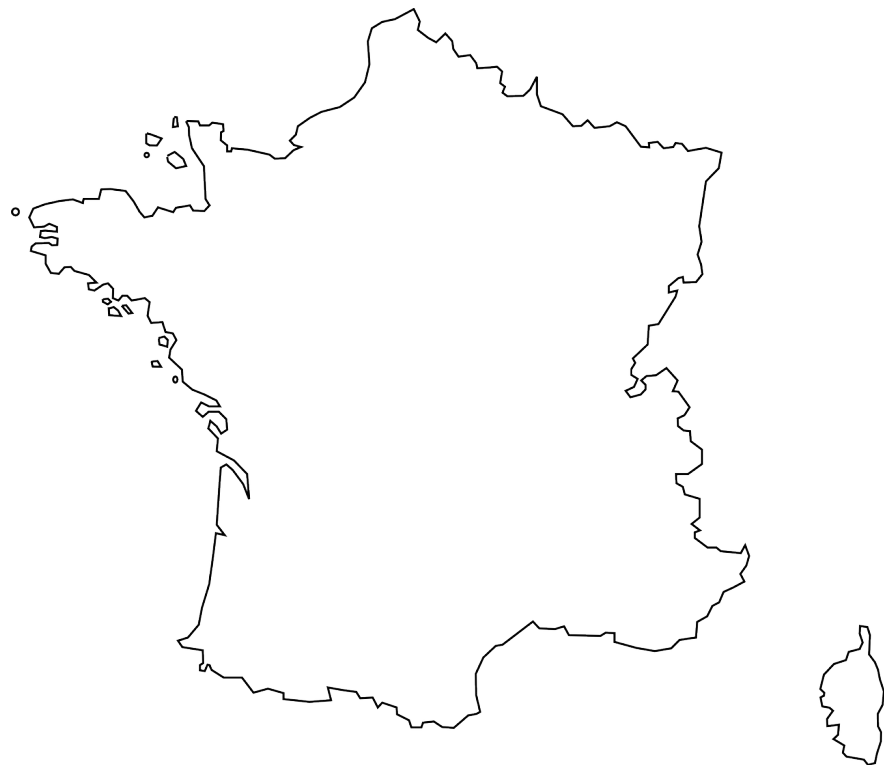
- Le contexte et les enjeux de la dématérialisation
- Les difficultés de la dématérialisation
- Le rôle des bibliothèques
- Les acteurs du territoire
- Des outils dédiés aux aidants numériques

Le tout, grâce à vos vécus dans vos structures.

Interviews croisées : racontez une difficulté vécue dans l'accompagnement des démarches administratives en bibliothèque.

La dématérialisation des démarches administratives : le contexte et les conséquences.

La « modernisation de l'administration »



Révision Générale des
Politiques Publiques de 2007 à
2012

Modernisation de l'Action
Publique de 2012 à 2017

Programme « Action publique
2022 » lancé en 2017

Vers une dématérialisation complète des démarches en ligne



« La priorité donnée à la transformation numérique des administrations, avec pour objectif, **100 % de services publics dématérialisés à horizon 2022.** »

Source

(<https://www.gouvernement.fr>)

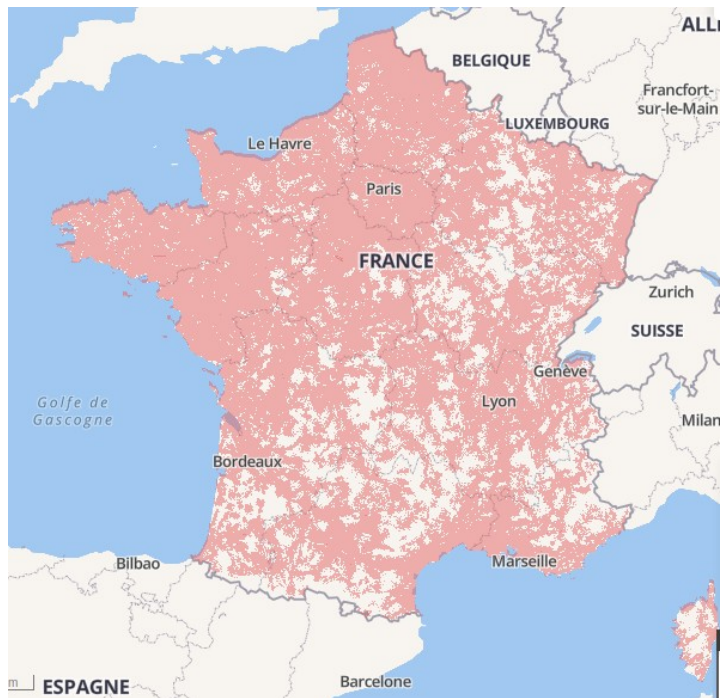
Une dématérialisation à deux vitesses



« La dématérialisation des procédures permet de simplifier, pour une majorité d'utilisateurs, l'accès aux informations ou aux documents administratifs », mais elle se traduit « **pour beaucoup d'utilisateurs par un véritable recul de leurs droits.** »

Rapport « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » janvier 2019
[Lien vers le rapport complet](#)

Les difficultés de la dématérialisation



Couverture 4G au 2/11/2019 ([source - ARCEP](#))

Le manque d'accès à une connexion et au matériel nécessaire

L'illectronisme

Le manque de praticité et d'ergonomie des sites

Le manque de moyens de paiement

L'illectronisme en quelques chiffres

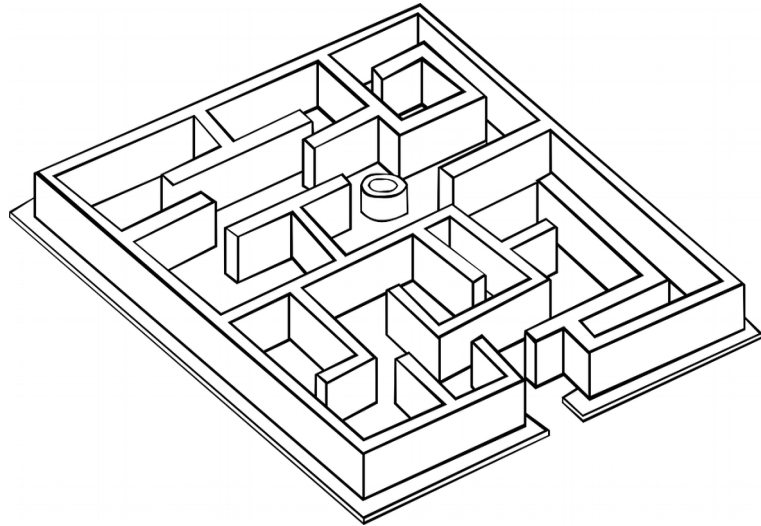


En 2019, 15 % des français·e·s de 15 ans ou minimum n'ont pas utilisé Internet, 2 % n'ont aucune compétence numérique, soit **17 % d'illectronisme**.

49 % des usager·e·s d'Internet n'ont pas été en mesure de rechercher des informations administratives.

INSEE - octobre 2019 - [source](#)

Les exclu·e·s de la dématérialisation



« Les personnes **les plus âgées**, les **moins diplômées**, aux **revenus modestes**, celles **vivant seules ou en couple sans enfant** ou encore **résidant dans les DOM** sont les plus touchées par le défaut d'équipement comme par le manque de compétences. »

INSEE - octobre 2019 - [source](#)

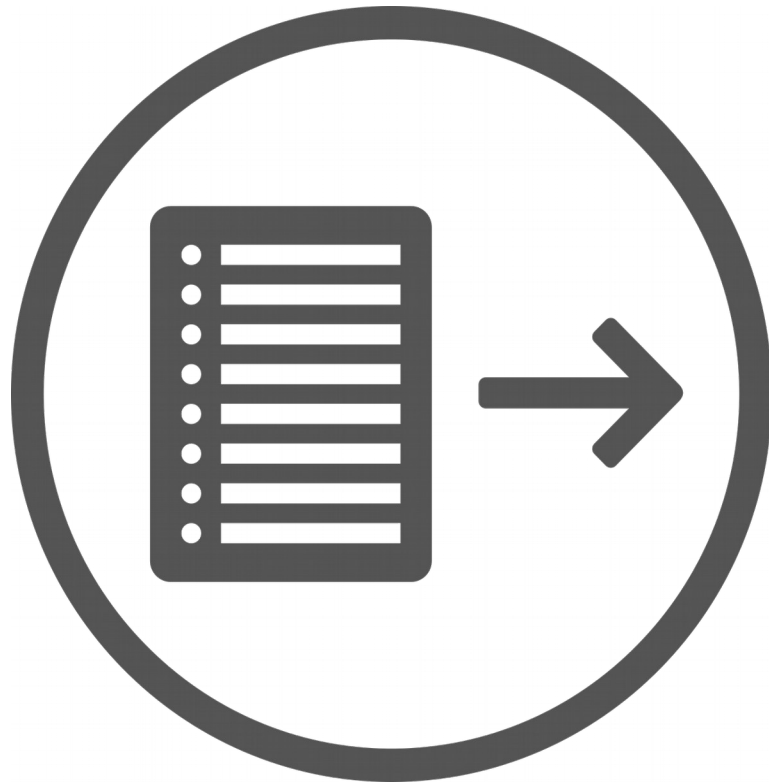
Le risque : le non-recours aux droits



Les démarches administratives sont des **actes fondamentaux de l'exercice de la citoyenneté.**

La dématérialisation est un **facteur d'aggravation du non-recours aux droits** : 40 % des français·e·s redoutent d'effectuer leurs démarches administratives en ligne.

Les perspectives : quelques préconisations du Défenseur des droits



Conserver plusieurs modalités d'accès aux services publics

Repérer et accompagner les personnes en difficulté avec le numérique

Améliorer et simplifier les démarches

Former les accompagnateur·ice·s

Les perspectives : le plan national pour un numérique inclusif

Image par Clicker-Free-Vector-Images (Pixabay)



« Le but est d'accompagner et de former 1,5 millions de personnes au numérique chaque année. »
Mounir Mahjoubi, septembre 2017

Pass numérique APTIC

Plateforme pour les aidants numériques (nous allons en reparler)

Hubs France connectée :
[Le Hub Bourgogne-Franche-Comté](#)

Les perspectives : la mutualisation

Le SDAASP du Territoire de Belfort est en cours



Dans les difficultés vécues lors
d'accompagnements aux démarches
administratives, quels étaient les différents besoins
des personnes.

Quelques freins à l'autonomie

Manque de matériel
(ordinateur, logiciel,
scanner...)

Pas de connexion à
Internet de qualité

Absence ou manque
de compétences
numériques



Difficultés à lire et/ou
comprendre le français

Manque de connaissance
de ses droits ou de
l'administration
compétente

Peur de faire seul·e

Manque d'ergonomie ou
d'accessibilité des plate-
formes

Connaissez-vous les différents acteurs des démarches administratives ? Faisons un petit quizz.

La CNAF : Caisse Nationale des Allocations Familiales



Site : <http://www.caf.fr/>

Revenu de Solidarité active,
Allocation Adulte Handicapé,
Allocations Familiales, Aides
au logement...

Pôle emploi



Site :
<https://www.pole-emploi.fr/>

Missions : l'accompagnement au retour à l'emploi, l'indemnisation des demandeurs d'emploi et la mise en relation des entreprises et des candidats demandeurs d'emploi.

L'ANTS : Agence Nationale des Titres Sécurisés



Site : <https://ants.gouv.fr/>

Missions : passeports, certificats d'immatriculation, titres de séjour, visas, permis de conduire...

L'Assurance maladie



Site : <https://www.ameli.fr/>

Missions : elle accompagne 60 millions d'assurés tout au long de leur vie, en prenant en charge leurs soins quels que soient leurs ressources, leur situation ou leur état de santé.

La DGFIP

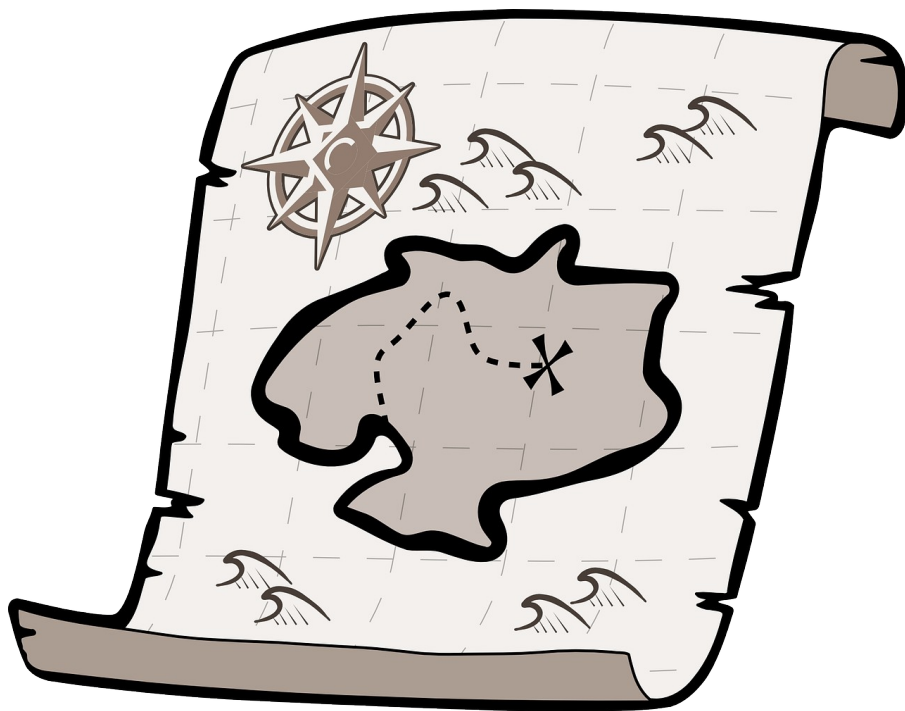


DIRECTION GÉNÉRALE DES
FINANCES PUBLIQUES

Site :
<https://www.impots.gouv.fr/>

Missions : établir et recouvrer
les impôts, le contrôle fiscal...

Pour s'y retrouver



l'exemple de la [page](#) de la Ville de Giromagny

Le répertoire
du [conseil départemental de l'accès au droit](#)

Et les bibliothèques, dans tout ça ? (Brainstorming)

La réalité des demandes en bibliothèque



« On n'a pas un rapport administratif aux gens et c'est souvent dans cette brèche qu'ils s'engouffrent. On est victimes de notre succès parce qu'on a dix ordinateurs en accès libre et qu'on est plutôt sympathiques. »

Laurène Pain-Prado
[Libération, septembre 2018](#)

Le rôle social des bibliothèques



«La bibliothèque est un service public nécessaire à l'exercice de la démocratie. Elle doit assurer l'égalité d'accès à la lecture et aux sources documentaires pour permettre l'indépendance intellectuelle de chaque individu et contribuer au progrès de la société. »

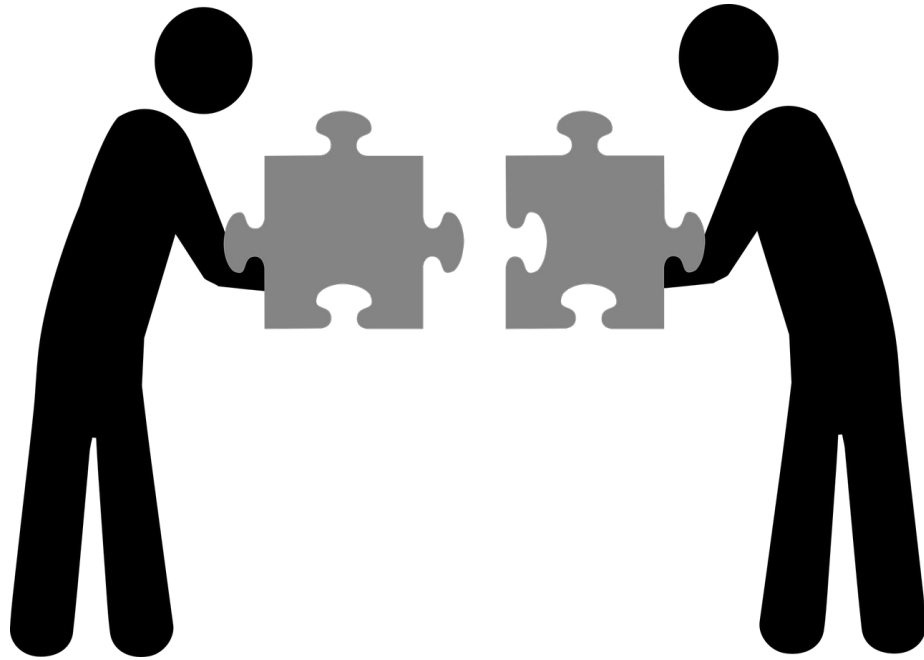
Charte des bibliothèques du CSB (1991)
Manifeste de l'Unesco pour la bibliothèque publique (1994)

L'évolution des publics et de leurs demandes



Alors que la fréquentation est en hausse, les emprunts sont en baisse. Les demandes des usager·e·s se diversifient.

L'émergence d'un modèle où l'utilisateur est central



Le 3^e lieu et la notion d'accompagnement : la prise en compte de besoins individuels et plus d'horizontalité.

Pourquoi les bibliothèques sont-elles pertinentes ?

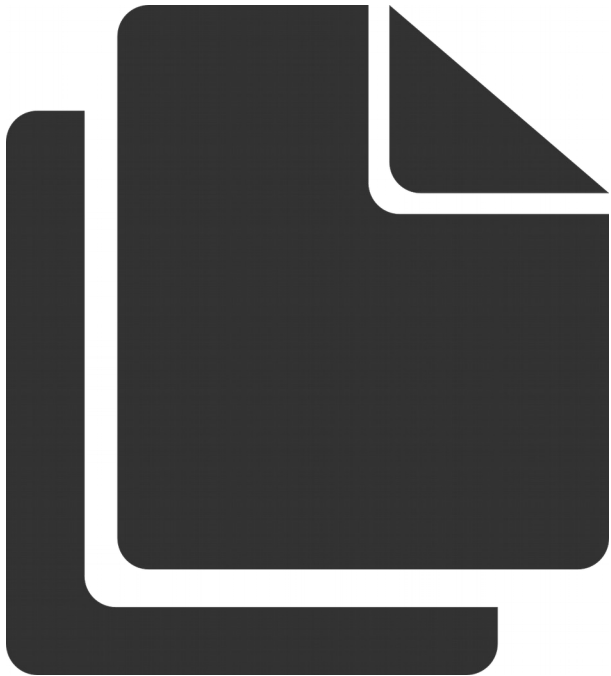
Les bibliothèques luttent contre les inégalités, notamment en favorisant l'inclusion socioculturelle des citoyen·ne·s.

Elles ont un rapport de proximité aux usager·e·s, et sont moins stigmatisantes que des administrations sociales.

Elles ont des collections « vie pratique », un accès à Internet, des compétences en médiation numérique.



Le périmètre d'action

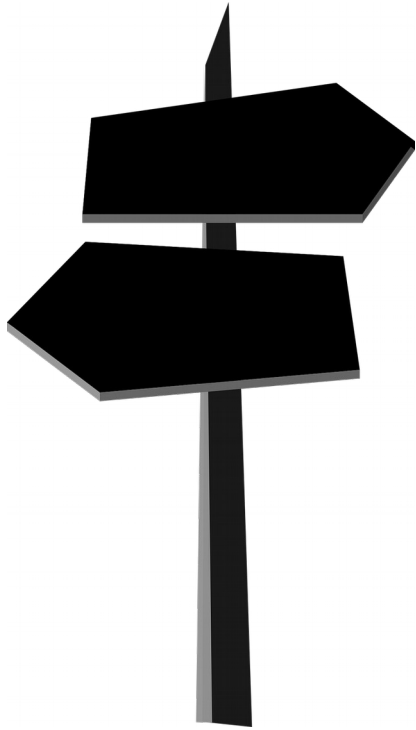


Le but n'est pas que les bibliothécaires remplacent les conseiller·e·s emploi : chacun·e son métier et ses compétences !

Notre rôle : faciliter l'accès à la démarche, dépasser les limites liées à l'usage du numérique ou aux éléments de base liés à la démarche administrative.

Attention aux questions de confidentialité !

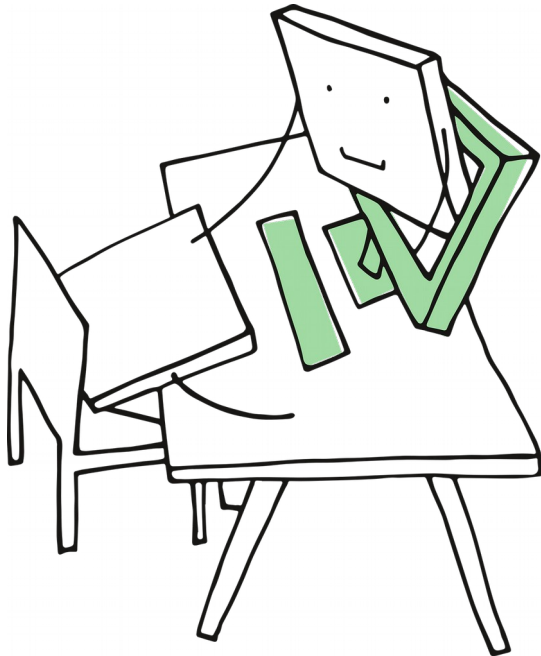
Des exemples d'actions



La bibliothèque peut :

- Aiguiller les demandes
- Organiser des permanences d'écrivain·e numérique ou informatiques
- Mettre en place des ateliers d'accompagnement.

Quelques préconisations



Formaliser cette offre et la rendre visible, faire des bilans réguliers.

Savoir qui fait quoi (y compris la bibliothèque) et passer le relais en cas de besoin.

Proposer un accès à Internet libre et gratuit, respectueux de la vie privée des usager·e·s avec du matériel pour scanner et imprimer

Respecter la confidentialité des usager·e·s

Avoir une posture d'accompagnement

Se former et former les collègues

Merci de votre écoute !