



## **OLD'UP Marseille**

### **Grand Débat National- G D N-**

#### **Contribution de l'association Old'Up Marseille.**

issue de 2 réunions de membres et sympathisants  
tenues les 12 et 19 février 2019 à Marseille  
et complétée par une consultation/validation du présent texte en ligne  
Nombre de participants : **30 personnes**

#### **Thème de référence de la contribution au GDN « Organisation de l'Etat et des services publics »**

-----

#### *Exposé des motifs.*

l'Association OLD'UP Marseille a été créée mi-2018. Elle a, dès sa création, mis en place divers « ateliers » thématiques et notamment un atelier dénommé « notre génération et le numérique ».

Cet atelier s'intéresse (réfléchit et propose) principalement à 2 types de questions.

-Aux enjeux et à l'impact économique, social et sociétal de la généralisation des outils, services, réseaux et systèmes numériques.

-Aux conditions pratiques d'accès des citoyens, et notamment des personnes en situation de « vulnérabilité », dont « les vieux », aux services en ligne.

C'est en référence à cette dernière question que nous nous saisissons de l'opportunité du Grand Débat National pour soumettre nos réflexions et propositions.

Nous le faisons dans l'esprit qui fonde notre association. Esprit qui associe défense des seniors en situation de vulnérabilité et mobilisation des mêmes seniors, qui constituent un gisement de compétences spécifiques et de ressources, au service de la société.

- - - - -

### *Diagnostic partagé et objectifs*

#### *Diagnostic.*

En octobre 2017 le gouvernement lançait « action publique 2022 » avec un objectif annoncé : « Développer la relation de confiance entre les usagers et l'administration » et dématérialiser toutes les procédures publiques à horizon 2022.

2 rapports publics (Le baromètre du numérique 2018 du CREDOC et le Rapport 2019 « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » du Défenseur des Droits) présentent les enjeux et les obstacles à surmonter pour réussir la « mutation » en cours. Une question/réponse du document du CREDOC résume le diagnostic :

« vous sentez-vous prêts à adopter les technologies numériques pour les procédures administratives ? »

OUI immédiatement 24 %  
OUI progressivement 52%  
NON 23% dont 59 % chez les plus de 70 ans.

Ce diagnostic national donne « la mesure » du chemin à parcourir pour parvenir à des « réformes inclusives » et confirme l'appréciation « empirique » de la majorité de nos membres, il nous conforte dans l'utilité d'un « engagement bénévole des « vieux » dans un cadre public mobilisateur.

*Objectifs, écueils et facteurs clés de réussite  
de la « dématérialisation » des procédures administratives.*

L'objectif de la dématérialisation est de simplifier l'accès des citoyens aux services publics et d'économiser les moyens humains consacrés actuellement à « ce que des machines peuvent faire », pour mieux allouer lesdits moyens publics aux services ou fonctions en forte « demande humaine » tels que la santé, l'éducation, l'aide à la personne etc.

Pour être « socialement acceptable » et ne pas nourrir un nouveau sentiment d'abandon, cet objectif positif doit, selon nous, se conjuguer avec 3 contraintes ou impératifs de moyens:

A- Rendre l'accès « géographiquement » possible sur tout le territoire. La résorption de la « fracture territoriale » associant solutions de desserte filaires et sans fil est indispensable dès lors que les services publics (et les autres) ne seront plus accessibles que par cette voie.

-B-Rendre l'accès économiquement possible.

La disponibilité d'un ordinateur et d'une connexion à domicile devenant indispensable, la question de la gratuité d'accès sous conditions de ressources via un « équipement de base » et une « initiation de base » doit être résolue.

-C- Améliorer la relation administration/usager

vers plus de « confiance », ce qui suppose souvent plus de « personnalisation » de la relation. Cet objectif de qualité de service est un levier fort de motivation et de valorisation de l'action des agents publics. Signalons à ce sujet, à titre de contre-exemple l'appréciation très défavorable de nos membres sur la généralisation des

plates-formes téléphoniques robotisées, chronophages et totalement impersonnelles.

Les structures et les personnes étant généralement rétives au changement, la pédagogie et le calendrier de la transformation doivent être, selon nous, adaptés aux 3 contraintes rappelées ci-dessus.

*Suggestions/propositions*  
*« structurantes »*  
*pour réussir l'inclusion numérique.*

- **Création** pour toute personne partant à la retraite d'un **droit à la formation** au numérique avec un parcours personnalisé. Droit reconnu par un chèque service spécifique.

Cette action novatrice pourrait s'inscrire dans la période de « préparation à la retraite » permettant plus généralement de faire, sur la base du volontariat, **un « bilan » des compétences et « capacités »** au service du **bénévolat sociétal**.

- **Intégration** de la dimension « **dépendance numérique** » dans les grilles d'évaluation utilisées par l'administration et les intervenants dans le domaine médico-social.

- **Encouragements financiers publics**, via, par exemple, les conseils départementaux, à la création **d'associations spécialisées en formation du « grand public »** au numérique, et à la labellisation des associations déjà existantes (création et labellisation soumises à une évaluation).

- **Accentuation** de la délivrance des **chèques-services**
  - (1) au titre des « aides informatiques » **à domicile**.
  - (2) au titre d'une initiation à l'informatique dans une **association spécialisée** en formation du « grand public » au numérique et à ses usages.
  
- **Création d'une « réserve citoyenne spécialisée »** et d'un registre local **d'aidants informatiques bénévoles** (à domicile ou au sein d'associations).  
Agrément et prise en charge assurancielle et des frais de ces prestations par les collectivités locales (métropoles ou département).
  
- **Conception de l'ergonomie des services en ligne** en « **partant de l'utilisateur** ». Ceci veut dire : simplification des procédures d'authentification et de sécurisation, simplification des dialogues, aides en ligne, et développement de l'accès assisté par téléphone.
  
- **Développement des points d'accès publics**, permanents ou temporaires, **de proximité** de type « maisons de services publics » dans les communes ou quartiers, en particulier les plus distants. Espaces animées par des agents publics polyvalents.
  
- **Mise en place**, dans chaque **département ou métropole**, d'une délégation et d'un service technique spécialisé ayant pour **mission** de définir et piloter une politique « **numérisation inclusive** ». Publier et mettre en ligne un rapport annuel de compte-rendu de cette mission.

Bruno GRILLO  
Président  
Association OLD'UP Marseille  
[oldup.marseille@orange.fr](mailto:oldup.marseille@orange.fr)