

A Douvres, avec l'Adel, ne restez pas coincé devant votre ordinateur

Accompagnement, information et aide sont proposés par l'Aide aux démarches en ligne de la mairie de Douvres-la-Délivrande (Calvados).



Christian Dioré, Catherine Lazzarotti, Lydia Bretos et Catherine Ledanois se préparent à accueillir le public dans les locaux de l'Adaj. | OUEST-FRANCE

« S'il est vrai qu'une grosse majorité de notre public est composée de seniors, nous accueillons tous les âges », déclarent les bénévoles de l'Adel de Douvres, le service municipal gratuit d'aide aux démarches en ligne.

Catherine Ledanois, Christian Dioré et Catherine Lazzarotti font partie de l'association Égee (Entente entre les générations pour l'emploi et l'entreprise). « Nous sommes 1 800 conseillers en France, dont une trentaine autour de Caen ».

Lydia Bretos, maire adjointe en charge de l'action sociale, solidarité et intergénérationnel, précise : « Un partenariat a été conclu entre la mairie et Égee, financé par le Département », devant l'ampleur de la dématérialisation.

On vient aux permanences de l'Adel, sans rendez-vous, pour démêler différentes situations grâce à une aide personnalisée. « Après enquête, nous nous sommes aperçus que la plupart des seniors sont suréquipés, à la suite de cadeaux de famille. Ils possèdent téléphone portable, tablette et ordinateur ! ». Mais pas facile de s'y retrouver dans le jargon informatique. « Et c'est là que nous intervenons, poursuivent les bénévoles. Nous aidons à faire comprendre le fonctionnement des outils informatiques et à devenir autonome. Nous ne faisons jamais à la place des demandeurs », qui repartent avec une fiche support afin de pouvoir recommencer chez eux.

Pas question de venir pour apprendre à se servir des logiciels Word ou Excel. « Des ateliers existent pour ça dans la commune ». En revanche, « on explique comment aller sur les services publics en ligne et les utiliser, comment

récupérer des messages administratifs, comment remplir un formulaire ou utiliser un moteur de recherche ».

Parmi les demandes les plus récurrentes, mais sans jamais toucher aux données personnelles : « **Je veux une vignette Crit'Air ; prendre un rendez-vous sur Doctolib ; embaucher une femme de ménage ; créer un compte Améli pour suivre mes remboursements de soins** ».

L'aide est ponctuelle : « **On vient avec un problème et on repart avec une solution. Et on peut revenir autant de fois qu'il sera nécessaire. Mais nous insistons fortement : on ne fait pas tout ce qui est privé. Dans ces cas-là (impôts, retraite, banque), on redirige vers les organismes compétents.** »

Adel, dans les locaux de l'Adaj (Association Douvres animation jeunes). 8, rue de l'Eglise. Horaires : le mardi, de 14 h 30 à 17 h 30 et le jeudi, de 9 h 30 à 12 h 30, hors vacances scolaires. Gratuit, ouvert à tous et sans rendez-vous.