Faciliter l’accès des usagers au numérique : AMELY en première ligne (/experiences/faciliter-lacces-des-usagers-au-numerique-amely-en-premiere-ligne)

Chapo

Depuis plus de trente ans, l’association AMELY est présente sur plus d’une quinzaine de lieux de proximité répartis sur le territoire de la Métropole de Lyon ainsi qu’en Haute-Savoie. Installés au sein des mairies, des centres sociaux, les juristes d’AMELY proposent des permanences d’accès au droit. Des espaces de médiation animés par des bénévoles, permettent aux habitants de rechercher une solution amiable aux conflits du quotidien.

En 2018, l’association a mené une expérimentation dans les quartiers prioritaires de Vénissieux, en lien avec la Ville, la Métropole et l'État, afin d’ouvrir des permanences d’accompagnement administratif et numérique, dans des structures de proximité, comme la maison de quartier Darnaise ou les centres sociaux. Le constat de départ repose sur le fait que la dématérialisation des procédures par les services publics exclut nombre d’usagers qui se retrouvent alors en difficulté dans leurs démarches administratives. Pour Sabine Morel, la directrice : « C’est un problème qui touche tous les publics, jeunes, personnes âgées, travailleurs précaires, familles monoparentales ».

La mise en place de ces permanences permet aux habitants de pouvoir faire face aux difficultés rencontrées devant la complexité des procédures en ligne. Ces trois dernières années, près de 2000 Vénissians ont bénéficié de ce service qui intervient en complément des missions classiques des acteurs juridiques et sociaux, comme la Caf, la CPAM, la Maison de la Métropole... Ce dispositif se déploie aujourd’hui dans le sud-ouest lyonnais et dans certains arrondissements de Lyon, en collaboration avec la municipalité.

••• *Contact : Sabine Morel, directrice, direction@amely.org*