

# DÉMARCHES ADMINISTRATIVES : LES AGENTS ÉPAULENT LES LOIRÉTAINS

Par tous les temps, les agents du bus ESP, labellisé France services, rencontrent des usagers. Cet Espace service public sillonne les routes de la communauté de communes des Loges depuis avril 2022 et s'arrête dans vingt communes. Aujourd'hui, à Vienne-en-Val, nous suivons Julie et Marine, agents du Département, formées à l'accompagnement numérique des usagers.

Noël et Geneviève veulent changer une adresse sur le site des impôts. À 85 et 76 ans, ils utilisent facilement leur ordinateur, mais là : « C'est trop compliqué ! » Après examen avec les agents du Département, il leur manque quelques papiers. Ils décident d'aller les chercher.

Noël et Geneviève sont de retour. En un quart d'heure, Julie et Marine ont résolu leur problème. Noël les trouve « très compétentes et efficaces. Il faudrait qu'il y ait le même service avec les médecins ! » Julie et Marine ne sont certes pas médecins, mais, comme eux, elles savent écouter. Elles sont expertes pour naviguer sur les sites des partenaires : impôts ; Caf ; CPAM ; Adil ; Maison de Justice et du Droit ; Carsat... et bien sûr, Département du Loiret !

Et « des correspondants de chaque plateforme nous dépannent si nous sommes coincées ».



13h30

La pluie s'est invitée et fait des claquettes. Julie et Marine ont une demi-heure de préparation avant l'ouverture du bus au public. Elles se branchent sur le réseau électrique de la mairie, même si, sur le toit, les panneaux solaires pallient les éventuelles coupures. Le véhicule possède une borne visio pour échanger avec les partenaires et est équipé de tout le matériel informatique nécessaire.

Martine, 60 ans, n'arrive pas à faire seule une modification sur sa carte grise car il lui manque un scanner. Une heure après, c'est fait ! Martine considère qu'elle « a été bien aidée ! Je suis très contente du service et de l'écoute. Dans les communes rurales, ce service est indispensable. C'est la première fois que je viens et je reviendrai si besoin. »

14h10



14h30



15h30



16h30

LE PLANNING  
DU PASSAGE  
DU BUS EST ICI :



Le binôme range, éteint, débranche, ferme tout et Julie prend le volant. La tournée de demain matin les mènera à Vitry-aux-Loges !

## Paroles de professionnelles

### UNE AIDE ATTENDUE

« Dans des zones très isolées, nous rencontrons des personnes en manque de lien social qui, en effectuant certaines démarches, en profitent pour raconter leurs problèmes, commentent Julie et Marine. Ainsi, nous voyons si elles ont d'autres besoins. Par exemple, nous avons suivi une formation sur les violences intrafamiliales et nous sommes en mesure d'orienter une victime vers un assistant social. »

### UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

« Nous recevons en moyenne huit personnes par jour, décrit Julie. Au moment de la déclaration d'impôts, c'était plutôt douze ! La plupart a plus de 55 ans. De plus jeunes utilisent parfaitement les réseaux sociaux mais ne savent pas gérer leur administratif. Ici, nous ne faisons pas à la place des gens : nous les aidons en étant leurs mains et leur demandons de valider chaque étape, chaque information. Certains sont réfractaires à l'informatique ou manquent de compétences, d'autres trouvent plus rassurant d'être épaulés. Alors, nous nous sentons utiles. »

### PRATIQUE

- Les contacter : franceservicesloiretlesloges@loiret.fr ou 06 71 67 81 15
- Gratuit et sans rendez-vous
- Du lundi au vendredi de 9 h 30 à 12 h et de 14 h à 16 h 30
- Les agents du bus ESP sont soumis au secret professionnel
- Le véhicule est équipé pour recevoir une personne en fauteuil roulant.