



Numéric'action



Journée ANCCAS

16/11/2017





Numéric'action solidaire...

Si le numérique permet de simplifier l'accès aux droits et à l'insertion professionnelle, l'accès au numérique demande un accompagnement pour les publics fragiles.



Contexte

- ✓ Depuis quelques années les services publics se transforment :
 - Modalité d'accueil du public
 - Développement du libre-service
 - Dématérialisation des démarches



Le constat

- ✓ *Tous les Français ne sont pas encore armés pour affronter ces nouveaux usages. Pour les plus de cinq millions de citoyens qui cumulent précarité sociale et numérique, la numérisation représente un facteur d'exclusion supplémentaire*
- ✓ **Accroissement du non-recours**



Le constat

✓ *Pour accompagner ces publics fragilisés par la dématérialisation, il existe des initiatives publiques et associatives*

- Accompagnement dans les points d'accueil des administrations (zones urbaines)
- Mise en place d'espaces numériques en libre accès et accompagnement individualisé à l'utilisation des sites internet sur quelques points du territoire.



Numéric'action

Plan d'action



Le plan d'action

✓ Finalité :

- Rendre les personnes autonomes dans l'utilisation des plateformes internet afin de réaliser les démarches administratives nécessaires pour accéder à leurs droits de base.

✓ Territoire d'expérimentation :

- Pays Dieppois Terroir de Caux

✓ Période de réalisation:

- Date de démarrage : 25 avril 2016 – expérimentation d'octobre 2016 à juin 2017 – Évaluation – Ajustement et généralisation à l'échelle départementale au 2^{ème} semestre 2017.



Plan d'action : 1^{er} axe

✓ Former les utilisateurs finaux à l'utilisation des sites internet des administrations

✓ Objectifs

- Mailler le territoire de personnes ressources afin d'accompagner et de former les personnes pour accomplir les démarches administratives dématérialisées

✓ Comment ?

- Sensibilisation et information préalable des professionnels et bénévoles.



Le plan d'action : 2ème axe

✓ Assurer aux habitants un accès de proximité libre et gratuit aux outils numériques nécessaires à la réalisation des démarches administratives

✓ Objectif

- Un point d'accueil numérique par quartier en zone urbaine, par commune en zone rurale.

✓ Cibles

- Maison de service au public (MSAP)
- Espaces publics numériques (EPN)
- Associations
- Mairies
- Bibliothèques
- Administrations (un accès par groupement de CMS...)



Le plan d'action : 3^{ème} axe

✓ Former les usagers à la pratique des outils numériques

- Micro-ordinateur – tablette - smartphone

✓ Comment ?

- Formations Région
- Formations proposées par les associations
- ...



Numéric'action

Plan d'action : axe 1



Plan d'action : axe 1

✓ Objectifs :

- Donner les moyens aux acteurs de proximité (...) d'accompagner les usagers dans l'utilisation des sites internet des administrations afin de leur garantir l'accès aux droits



Plan d'action : axe 1

✓ Comment ?

- Sensibilisation et information préalable des professionnels et bénévoles qui accompagnent quotidiennement le public dans l'utilisation des services en ligne.



La formation préalable : mise en œuvre

- ✓ Création en commun du support de formation
- ✓ Mise à disposition de 2 personnes par institution pour assurer les sessions de formations programmées
- ✓ Réfléchir à l'actualisation des connaissances des personnels et bénévoles



Contenu de la formation

- ✓ Énonciation des dispositions communes et des principes en préambule : notion de confidentialité des données personnelles, rappel des bonnes pratiques, engagement de l'accompagnant
- ✓ Approche par institution avec une partie sur les services socles et une autre sur la logique de navigation pour donner envie à l'utilisateur d'aller plus loin
- ✓ Pour la formation des professionnels de proximité, apport dans le contenu sur la démarche pédagogique et les outils pédagogiques à utiliser
- ✓ Partir de l'accès aux sites par l'utilisation d'un PC, mais montrer également les applications disponibles sur smartphone, tablette



Format de l'information aux professionnels

- ✓ Session d'une journée
- ✓ 10 à 12 participants
- ✓ Lieux : locaux mis à disposition par les partenaires



Communication

- ✓ Création d'un support à remettre aux usagers
 - Cartographie des points d'accès numériques
 - Liens aux sites

- ✓ Création de supports de communication pour les partenaires afin de faire connaître la démarche



Numéric'action solidaire

La mise en œuvre



Programme de l'information

- ✓ 9h00 9h15 : Introduction
- ✓ 9h15 10h15 : Présentation globale de la démarche – périmètre de l'accompagnement des usagers – création de boîte mail –
- ✓ 10h15 11h15 : Présentation CPAM
- ✓ 11h15 12h15 : Présentation CAF
- ✓ 12h15 13h30 : Repas
- ✓ 13h30 14h30 : Présentation Pôle Emploi
- ✓ 14h30 15h30 : Présentation CARSAT
- ✓ 15h30 16h30 : Présentation DGFIP
- ✓ 16h30 17h00 : Quelques site utiles – Sécurité de navigation
Echanges et conclusion



Participants

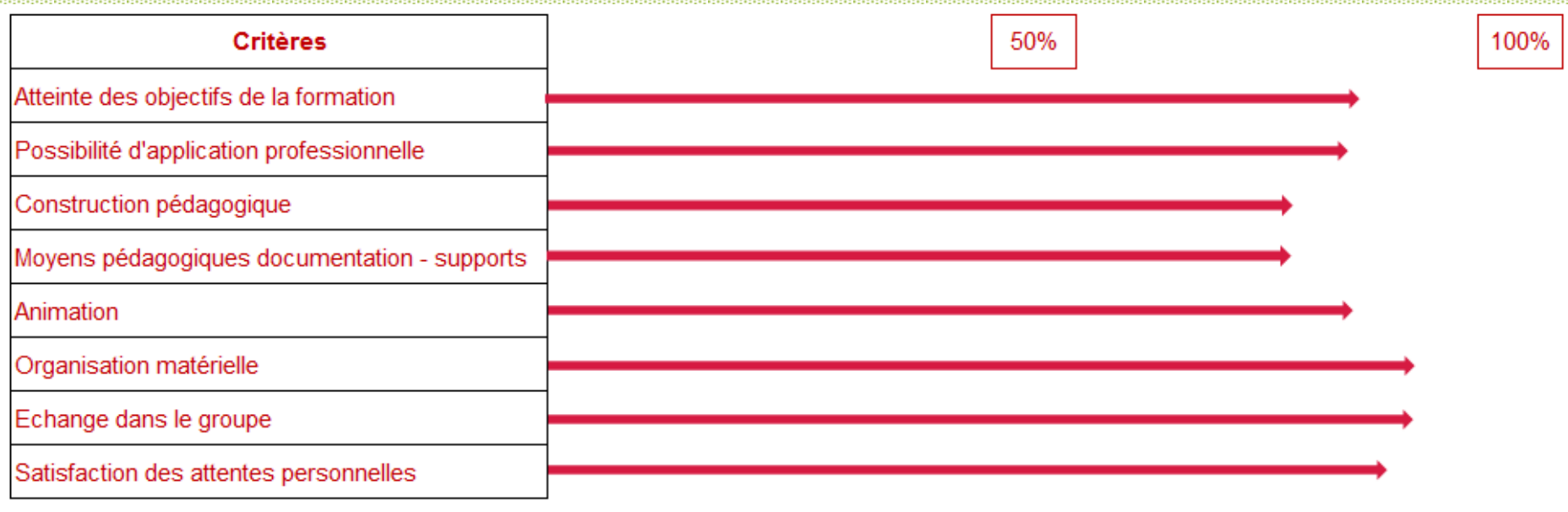
- ✓ CCAS de Dieppe – Arques la Bataille – Saint Nicolas d'Alhiermont
- ✓ Centres sociaux
- ✓ Bibliothèques
- ✓ MSAP
- ✓ Communes
- ✓ Point d'information jeunesse

120
professionnels
formés

Liste non exhaustive...



Bilan des sessions d'information





Bilan qualitatif

- ✓ Des professionnels mieux formés pour accompagner les personnes
- ✓ Une envie d'amplifier l'accompagnement par la mise en place d'EPN (en CMS, en mairie..) pour faciliter l'accès à l'autonomie des personnes
- ✓ Des échanges riches d'enseignements entre professionnels
- ✓ Une offre d'insertion complémentaire permettant l'acquisition de nouveaux savoirs faire transférables ...
- ✓ Le développement de l'activité bénévole et inter générationnelle...



Numéric'action solidaire

Poursuite de l'action



Poursuite du projet

✓ Généralisation départementale 01/01/2018

- Signatures de conventions avec l'ensemble des partenaires
- Mise à disposition de moyens humains pour assurer les sessions de formation
- Organisation globale de l'action assurée par le Conseil départemental de Seine-Maritime
 - Planning des formations, réservations des salles, convocations, mise à jour du support de formation



Les objectifs à atteindre

✓ Qualitatifs

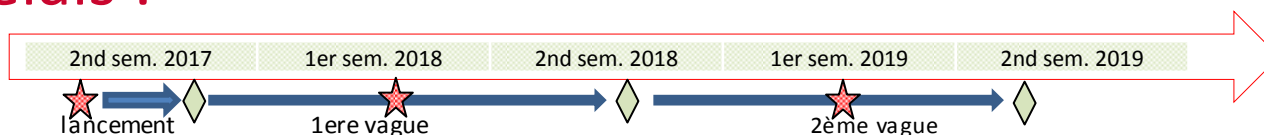
- Donner les moyens aux acteurs de proximité (...) d'accompagner les usagers dans l'utilisation des sites internet des administrations afin de leur garantir l'accès aux droits

✓ Quantitatifs*

Territoires	Dieppe-Neufchâtel	Rouen	Boucle de Seine	Entre Seine et mer	Le Havre - Pointe de Caux	Total
Cible	475	555	725	360	650	2765
Nombre de sessions	40	45	60	30	50	225

* projection réalisée sur la base du bilan de l'expérimentation

✓ Délais :





Numéric'action solidaire

Les espaces publics numériques



Espaces publics numériques

- ✓ Le Département et ses partenaires poursuivent leur plan d'action d'équipement informatique en libre accès au sein de leurs locaux respectifs

- ✓ Développer les EPN en zone rurale
 - Création d'un package de communication
 - EPN : structure et missions
 - Aides financières
 - Recrutement de services civiques : mode d'emploi



Merci pour votre participation