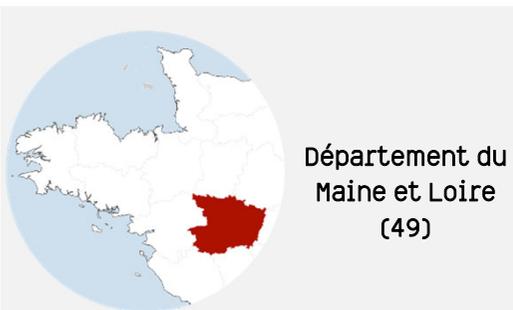




Mission d'accompagnement à l'élaboration d'un Schéma départemental de l'accès aux services au public dans le Maine et Loire



Département du
 Maine et Loire
 (49)

Maître d'ouvrage : Département du Maine et Loire

Mission :

- Approfondissement du diagnostic de l'offre de services et prise en compte des besoins des usagers
- Définition des orientations du schéma et pistes d'actions

Avancement : finalisée 2018

Partenaires :

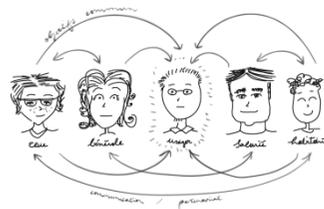
- Novascopia

Coordonnées du maître d'ouvrage :

Mr Laurent COLOBERT
 Directeur de l'ingénierie et de l'accompagnement des territoires
 ☎ 02 41 18 80 74

objectifs de la mission

En application de la loi NOTRe, cette mission vise à établir un diagnostic territorial de l'accessibilité des services au public, avant de définir les orientations et pistes d'actions du schéma départemental. En effet, à l'ère de la mobilité, de la dématérialisation, de la métropolisation et de son versant, la périurbanisation et les espaces de faible densité, la question de l'accessibilité des services au public dans les territoires implique une approche renouvelée. L'objectif est aussi de mettre en œuvre la stratégie départementale, de répondre aux situations de fragilité sociale et territoriale tout en recherchant une certaine optimisation des offres.



« Le CÉRUR a répondu à nos attentes. Il a su faire preuve d'une capacité d'adaptation tout en étant force de proposition. Avec deux bonnes expériences, nous recommandons de travailler avec le Cérur »
 Laurent COLOBERT – Directeur de l'ingénierie et de l'accompagnement des territoires
 ☎ 02 41 18 80 74

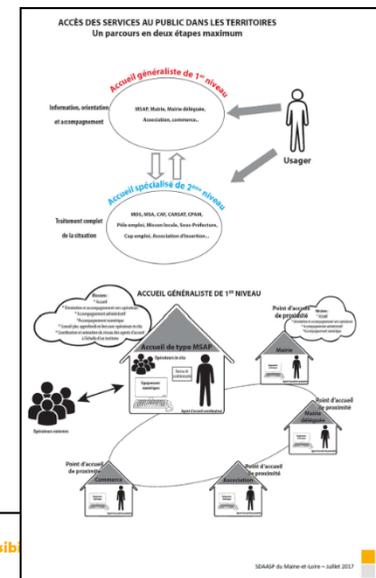


Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public

Fiche action n° 12 : Accompagnement aux usages numériques pour les publics fragiles

Rappels des éléments du diagnostic
 Dans le diagnostic, 1 personne sur 5 se dit ne pas être toujours autonome pour accéder aux services. Si ce manque d'autonomie peut être lié à des difficultés de mobilité, il est également le fait de la fracture numérique qui est générationnelle mais aussi sociale et culturelle, fracture amplifiée par le développement des services en ligne.

De plus en plus, l'accès à un grand nombre de services se fait par le biais du numérique, notamment dans le domaine de l'administration tant dans la mise à disposition d'informations que dans les démarches elles-mêmes (inscriptions, questionnement, dossier numérique...). Cette révolution dans la relation à l'utilisateur n'est pas toujours bien vécue par des publics plus ou moins fragiles, soit qu'ils ne disposent pas de l'accès matériel à des postes informatiques, soit qu'ils présentent des difficultés à se familiariser avec des technologies qui sont éloignées de leur quotidien.

Les raisons qui expliquent la non connexion des personnes sont les suivantes :

- le manque de motivation ou le refus catégorique (ex. certaines personnes âgées),
- les difficultés d'accès (matériel, absence de connexion, logement, pas de compte bancaire),
- les problèmes d'usage (compétence, langue...)

La précarité numérique est une triple peine par rapport à l'accès au droit pour certaines personnes. Notamment dans un contexte de dématérialisation accélérée. A titre d'exemple, aujourd'hui, la dématérialisation est totale pour :

- une première inscription à Pôle emploi,
- l'inscription à la prime d'activité,
- la déclaration sur le revenu en ligne.

Enjeux et objectifs
 La finalité est de permettre aux personnes en situation de précarité et de fragilité (personnes âgées et public en insertion) de disposer des ressources pour devenir des acteurs compétents et responsables dans leur pratique numérique quotidienne.

Les objectifs sont les suivants :

- Proposer une formation adaptée aux usages numériques pour les publics fragiles ;
- Développer une pédagogie globale de sensibilisation aux usages numériques axée sur :
 - L'appropriation et l'utilisation de l'équipement informatique,

groupe reflex
 /Adeus, Marseille
 Cérur, Rennes
 NovaScopia, Paris
 Place, Bordeaux & Toulouse
 Trajectoires, Lyon