

STRATEGIE DEPARTEMENTALE D'INCLUSION NUMERIQUE DU GARD



PRESENTATION

Le Plan d'inclusion numérique en faveur des usagers fragilisés socialement est piloté par la direction de l'animation et du développement social des territoires de la direction générale adjointe en charge des solidarités. Ce projet est mené en partenariat avec d'autres directions du département (ressources humaines, système d'information, développement numérique du territoire, lecture publique, éducation notamment).

CONTEXTE

Cette démarche s'inscrit à la fois dans le cadre du Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public et dans le cadre du Programme départemental d'insertion. Elle répond à un enjeu fondamental pour la DGA des solidarités : accompagner le processus de dématérialisation de l'accès au droit au profit des publics vulnérables, dans l'optique de lutter contre le non recours.

OBJECTIFS

La démarche engagée vise à obtenir une coordination des acteurs (partenaires institutionnels et opérateurs intervenant dans la médiation numérique) afin d'offrir des modalités d'accompagnement adaptées aux besoins des usagers, de mailler le territoire en matière de médiation numérique tout en mutualisant des financements et des ressources. Cette démarche vient compléter l'engagement du Département en faveur de l'accès au très haut débit pour tous pour mettre fin aux zones blanches.

ELABORATION ET MISE EN PLACE

L'élaboration du plan d'inclusion numérique s'est structurée en deux phases. La première a consisté en un diagnostic des besoins des usagers et des besoins des professionnels de l'action sociale complété d'un travail d'enquête sur la qualification de l'offre de service en matière de médiation numérique présente sur le Département. La seconde phase a consisté en un travail d'élaboration avec les partenaires des axes du futur plan et d'actions concrètes à engager rapidement. Cette démarche a été accompagnée par le Cabinet AMNYOS dans le cadre de financements issus du Fonds d'appui aux politiques d'insertion (FAPI).

STRATEGIE DEPARTEMENTALE D'INCLUSION NUMERIQUE DU GARD

MOYENS MIS EN ŒUVRE

Les moyens mobilisés pour l'instant sont issus du FAPI (40 000 € pour l'étude) et 40 000 € projetés pour 2018. Le projet est animé par un directeur de projet et un chef de projet (0.5 ETP). Les actions seront mises en œuvre à moyen constant.

RETOURS D'EXPÉRIENCE

La principale difficulté réside dans la coordination des acteurs, chaque partenaire institutionnel ayant sa propre stratégie de déploiement des démarches dématérialisées et des modalités d'accompagnement spécifiques (en fonction des moyens disponibles, de son propre réseau de partenaires etc.) La réussite ne peut venir que d'un portage politique fort et du partage d'enjeux communs en plaçant au centre le bénéficiaire de droits sociaux et la question de l'accès au droit. Un des facteurs clés sera l'accompagnement du changement auprès des professionnels du Département par la prise en compte et le soutien au développement de nouvelles pratiques professionnelles et la mise à disposition d'outils adaptés (téléphone portable, tablettes, bornes informatiques en libre service etc.).

DISPOSITIFS DE MESURE D'IMPACT

Nous n'avons pas encore défini les indicateurs d'impacts et de suivi de notre plan d'inclusion numérique.

CONTACT

Frédéric NICOLAS, directeur de l'animation et du développement social des territoires et directeur de projet (04 66 76 75 89/ 06 17 03 78 36) Doria SEVERY, chargée de mission auprès du DGA DS et chef de projet (04 66 76 86 62/06 26 63 18 01).