



**INSPIR'
ACTION**

—

PROJET
NUMÉRIC'ACTION »

— CONSEIL
DÉPARTEMENTAL DE
SEINE-MARITIME

Numéric'Action : un projet partenarial au service des professionnels de l'accueil et de l'accompagnement

—

Conseil départemental de Seine-Maritime

repères

Statut du projet : en cours de mise en œuvre

Échelle : département

Thématiques traitées : accès aux droits ; dématérialisation

Public visé : professionnels de l'accueil et de l'accompagnement, usagers des services sociaux du Département

Partenaires opérationnels : CPAM, CAF, CARSAT, Pôle Emploi, préfecture, Direction générale des finances publiques

Moyens affectés : chaque institution met à disposition un ou plusieurs agents à raison de 24 jours par institution sur l'ensemble de la période (18 mois)

contexte

Depuis quelques années, les services publics se transforment, notamment dans leurs modalités d'accueil du public, le développement du libre service et la dématérialisation des démarches. Cependant, les effets de ces évolutions sur les usagers, en particulier ceux rencontrant des difficultés sociales, ont été peu anticipés.

Les questions relatives à l'accompagnement dans les services publics et à la dématérialisation sont apparues importantes pour le Conseil



INSPIR' ACTION

—

PROJET
NUMÉRIC'ACTION »

— CONSEIL
DÉPARTEMENTAL DE
SEINE-MARITIME

départemental de Seine Maritime à l'occasion de l'élaboration de son plan département d'insertion. En effet, ce travail a pointé les risques d'un accroissement des situations de non-recours, du fait de la dématérialisation des démarches administratives.

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
- > Mener des actions d'accompagnement au niveau individuel et/ou dans le cadre d'actions collectives à destination des publics confrontés à ces difficultés
- > Développer une logique d'administration d'accompagnement, plutôt qu'une administration guichet, via la formation des agents et une évolution des postures

description de l'action

Numéric'Action est un projet porté par le département, d'abord expérimenté sur le secteur de Dieppe, puis généralisé à l'ensemble du territoire à partir de l'automne 2017. Il s'adresse aux professionnels du territoire et personnes rencontrant des difficultés sociales (en particulier, usagers des services du département).

La lutte contre le non-recours aux droits nécessite un travail partenarial associant le département, la CPAM, mais aussi les communes (échelon administratif le plus proche des usagers). Le projet repose beaucoup sur l'engagement volontaire des communes : il faut donc prévoir du temps pour mobiliser les élus et inciter leurs agents à s'engager dans l'accompagnement vers le numérique. La phase d'expérimentation a montré que les villes déjà engagées dans un contrat local de santé (CLS) sont plus facilement mobilisables : l'animation territoriale induite par le CLS a été un relais important et facilitant pour le département et la CPAM.

Ces différentes structures (communes, CCAS, MSAP, associations locales) permettent de toucher des personnes qui ne déplacent pas à la CPAM et/ou ne sont pas accompagnées.

Quatre dimensions définissent le projet Numéric'Action : l'organisation de journées d'information, l'équipement des centres médicaux-sociaux en matériel informatique, la promotion du bilan de santé gratuit et la sollicitation des appels à projets « innovation sociale ».



INSPIR' ACTION



PROJET
NUMÉRIC'ACTION »
- CONSEIL
DÉPARTEMENTAL DE
SEINE-MARITIME

Sur le plan opérationnel, le premier aspect de la démarche consiste en l'organisation et l'animation de sessions d'information à destination des professionnels les plus sollicités par les publics : travailleurs sociaux du département, secrétaires de mairie, agents de CCAS, ... La journée d'information s'articule autour d'une présentation et d'échanges autour des sites internet portés par les institutions partenaires.

Du fait de leur travail en comité de pilotage, chaque institution est en capacité de présenter le site d'un partenaire. Par conséquent, toutes les institutions ne sont pas sollicitées dans chaque session d'information.

Ces journées d'information sont un premier temps d'appropriation des outils informations et des démarches administratives pour les participants : ils sont ensuite en capacité d'apporter des informations utiles à leurs usagers, les orienter vers le bon service, et éventuellement les accompagner sur Internet. Pour la mise en œuvre de ces journées, le département, au même titre que ses partenaires, s'est engagé à mettre à disposition des moyens humains.

Le deuxième volet du projet porte sur l'équipement : des ordinateurs en libre service seront mis à disposition dans les centres médico-sociaux du département. Des services civiques seront recrutés pour remplir une mission de médiation numérique et accompagner les usagers dans l'utilisation des ordinateurs.

En parallèle, les partenaires prévoient de recenser tous les lieux équipés en matériel informatique, afin de mobiliser plus largement et diffuser une information plus complète auprès des habitants.

Ce travail partenarial est aussi l'occasion de promouvoir le bilan de santé gratuit, proposé par l'IRSA (institut rattaché à la CPAM et qui porte son dispositif de prévention) sur l'ensemble du territoire, auprès des travailleurs sociaux.

Enfin, les acteurs sont encouragés à saisir des opportunités de financements dans le cadre d'appels à projet de type « innovation sociale » pour monter des projets d'ateliers collectifs ou des actions numériques itinérantes (c'est le cas d'une maison de services au public actuellement sur le territoire). Pour la période 2014-2019, cela a été rendu possible via la participation du Fonds Social Européen dans la cadre de l'appel à projet autour de l'emploi et l'inclusion sociale.



INSPIR' ACTION

—

PROJET
NUMÉRIC'ACTION »
- CONSEIL
DÉPARTEMENTAL DE
SEINE-MARITIME

résultats

- > Convention partenariale entre le conseil départemental et la CPAM pour traiter rapidement les dossiers d'ouverture de droits
- > Travail partenarial entre plusieurs organismes prestataires de droits (département, CPAM, CAF, CARSAT, Pôle Emploi, ...)
- > Appui et formation des acteurs de proximité amenés à rencontrer du public

L'atteinte des objectifs de cette démarche sera mesurée selon les indicateurs suivants :

- Le nombre et la nature des partenaires impliqués dans l'action ;
- Le nombre de journées proposées ;
- Le nombre de professionnels ayant participé ;
- La satisfaction des professionnels ayant participé ;
- La satisfaction du public au sein des services ayant bénéficié de la formation.

Focus sur l'expérimentation menée sur le secteur de Dieppe

- > Cette action a permis de former environ 120 professionnels, issus de diverses structures (CCAS, MSAP, Département, ...), à l'utilisation de plusieurs plateformes dématérialisées (CAF, CPAM, Pole emploi, ...)
- > D'après la CPAM Rouen-Dieppe-Elbeuf, la dématérialisation et l'évolution des modalités d'accueil du public dans ses agences ont permis de réorienter le travail des agents en direction du public précaire. Entre 2012 et 2016, les accueils sur rendez-vous pour public précaire ont été multipliés par 2.
- > La CPAM met à disposition des ordinateurs en libre service où il est possible d'effectuer différentes démarches administratives (par exemple, actualiser son compte Pôle Emploi).

perspectives

- > Déploiement du projet à l'échelle départementale en 2018



INSPIR' ACTION

—

PROJET
NUMÉRIC'ACTION »
- CONSEIL
DÉPARTEMENTAL DE
SEINE-MARITIME

conseils pour reproduire ce projet

- > Un portage départemental et un partenariat renforcé entre le Conseil départemental et la CPAM
- > Une expérimentation sur un territoire restreint, suivie d'un déploiement sur l'ensemble du département
- > Une mobilisation des communes
- > Un appui sur les contrats locaux de santé existants

contact référent

Jean-Marc Le Guillarme

Responsable centre médico-social, référent administration

Conseil départemental de Seine-Maritime

jean-marc.leguillarme@seinemaritime.fr

02 32 14 58 02

Cette Inspir'action fait partie du dossier ressource « Dématérialisation et accès aux droits de santé » : [à télécharger ici](#).

Complété le 1.08.2017