



Projet financé par LEADER et accompagné par le GAL Pays d'Arles.

Pôle d'Equilibre Territorial et Rural du Pays d'Arles
Impasse des Mourgues – Couvent Saint-Césaire
13200 Arles – 04 90 49 36 56

<https://www.pays-arles.org/les-actions/financement-de-projets/>

LEADER PAYS D'ARLES
DONNONS VIE
À VOTRE PROJET



DECLIC'SERVICE PUBLIC (PAYS D'ARLES)

I. IDENTIFICATION

1. Nom du projet et acronyme

« **Déclic'Service Public** » – Accompagnement à la maîtrise de l'outil numérique dans les démarches administratives (Pays d'Arles)

2. Nom du responsable du projet

Prénom NOM : Stéphane ALCANTUD

Coordonnées téléphoniques : 06.30.06.82.83

Mail : salcantud.pfpa@orange.fr

3. Nom de la structure qui porte le projet

Pôle de Formation du Pays d'Arles

Adresse et téléphone : 4 boulevard Victor Hugo – 13200 Arles

Courrier électronique de la structure : info@pfpa-formations.fr

Téléphone : 04 90 96 01 19

Type d'organisme (collectivité, association) : Association

4. Statut du projet

Date de début du projet : septembre 2018

Date de fin du projet : août 2019



II. PRESENTATION

1. Territoire(s) concerné(s)

Le projet est présenté dans le cadre du programme LEADER sur le territoire du Pays d'Arles

Situé à l'ouest du département des Bouches-du-Rhône, le Pays d'Arles regroupe 33 communes, près de 160 000 habitants et s'étend sur un territoire de 220 000 hectares, dont 60 % situés dans les Parcs naturels régionaux de Camargue et des Alpilles.

C'est un vaste territoire (plus de 40% des Bouches-du-Rhône), avec une faible densité de population, et connaît une situation d'emploi dégradée, le taux de chômage y étant plus élevé que dans les territoires voisins. Ceci se traduit par une raréfaction des services publics, des freins à la mobilité, des problèmes périphériques rencontrés en matière d'illettrisme, de santé, de logement, d'endettement et de rupture scolaire, etc.) et est particulièrement perceptible auprès d'un public doté d'un bas niveau de qualification.

2. Partenaires

L'une des grandes plus-values du projet réside dans la mobilisation en amont d'une multiplicité d'acteurs locaux.

Grâce à une phase d'expérimentation sur une partie du territoire et à des résultats probants, le PFFA a convaincu de la pertinence de développer une démarche large à l'échelle du Pays d'Arles, permettant d'atteindre de nombreux bénéficiaires et en s'appuyant sur un réseau d'acteurs existants et parties prenantes du projet.

Ce partenariat fort est à l'œuvre au travers de la mise en œuvre, avec une coordination importante avec les structures d'accueil et les accompagnateurs in situ, gage de succès de la démarche.

3. Résumé

Basé sur le constat de la dématérialisation croissante dans les relations entre administrations et administrés, le projet propose d'améliorer, pour des publics ciblés, l'accès à des services de proximité.

Il s'agit d'accompagner - dans le cadre d'un partenariat avec des structures de proximité implantées sur le Pays d'Arles – **toutes les personnes qui le souhaitent dans leurs démarches administratives en ligne, en favorisant le développement de l'usage autonome de l'outil numérique et en renforçant la solidarité entre les personnes.**

4. Descriptif du projet

Il est constaté le creusement d'inégalités territoriales entre le Pays d'Arles et d'autres territoires de proximité alors que l'accessibilité des services est un élément-clé pour le dynamisme et l'attractivité des territoires. Ce constat partagé est le socle du projet proposé par le PFFA.

Avec « Déclik' Service Public », le porteur de projet propose **une méthodologie et des actions visant à rendre le numérique accessible aux usagers éprouvant des difficultés face à la dématérialisation des services publics en favorisant leur usage autonome de l'outil numérique.**

Le projet ambitionne de répondre aux objectifs suivants :

- ✓ Favoriser l'usage autonome des services publics en ligne ;
- ✓ Venir en aide aux habitants pour toutes sortes de démarches administratives et d'écritures privées ;



- ✓ **Mutualiser les moyens** pour assurer un meilleur service au moindre coût aux particuliers ;
- ✓ **Permettre le transfert** aux accompagnateurs des compétences mises en jeu au travers de l'action

Actuellement en cours de réalisation, le projet suit les étapes suivantes :

- ▶ Une phase d'information, qui consiste en un travail de coordination avec les partenaires locaux et des actions d'information auprès des usagers potentiels ;
- ▶ Une phase de mise en œuvre incluant la mise en place d'outils de suivi des publics et l'amorçage de la mission de médiation numérique auprès des publics ;
- ▶ Une phase d'accueil public en continu comprenant le primo-accueil et un accueil individuel in situ (dans les locaux de la structure d'accueil) ;
- ▶ Une phase d'accompagnement en continu au sein des espaces partenaires ouverts (planning élaboré pour chaque lieu d'accueil, organisation des entrées et des sorties permanentes, en maintenant l'espace accessible en permanence sur les horaires déterminés)

Le projet prévoit **un suivi et une évaluation du dispositif en continu**, au travers d'un Comité de pilotage réunissant l'ensemble des partenaires du projet et dans le but de mesurer son avancement, de trouver des solutions aux obstacles rencontrés, et donc d'améliorer l'efficacité du dispositif tout au long de sa mise en œuvre.

Dans une logique **de capitalisation d'expériences et de connaissances**, il est prévu la réalisation d'un outil « **guide pratique à la médiation pour l'accompagnement numérique** » : le guide expliquera, étape par étape, l'inscription et l'ouverture d'un compte sur les sites du service public puis comment effectuer les démarches administratives en ligne, précisera la méthodologie et le rôle du médiateur.

Le projet se terminera par une phase « Bilan et perspectives » (qualitatif et quantitatif), dans une perspective d'essaimage de la démarche.

III. MOYENS NECESSAIRES

1. Moyens humains

La mise en œuvre du projet repose sur le recrutement d'un emploi de médiateur spécialement affecté à la mission, qui a également pour rôle de transférer ses compétences aux professionnels de l'accompagnement

2. Moyens financiers

Coût total	72.853 €
Subventions publiques :	65 567 €
➤ FEADER	39 340 €
➤ Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur	26 227
Autofinancement	7 285 €

IV. BILAN ET PERSPECTIVES

A fin décembre 2018, plus de 100 bénéficiaires ont été accueillis pour un total de 160 accompagnements (visites), sur l'ensemble des 8 localités ciblées : Saint Rémy de Provence, Barbentane, Mas Thibert (Arles), Saint Andiol, Tarascon, Orgon, Châteaurenard et Saint Etienne du Grès. Les personnes accompagnées ont entre 18 et 93 ans (moins de 26 ans : 5 % ; de 26 à 45 ans : 23 % ; plus de 45 ans : 72 %) tandis qu'il y a autant de femmes que d'hommes concernés.

Le PFPA prévoit une **enquête de satisfaction en continu**, au gré de l'avancement de l'accueil des publics, visant à évaluer la qualité de : l'information prodiguée par le porteur, l'accueil perçu par les publics, les délais d'attente, l'atteinte des objectifs, les horaires.