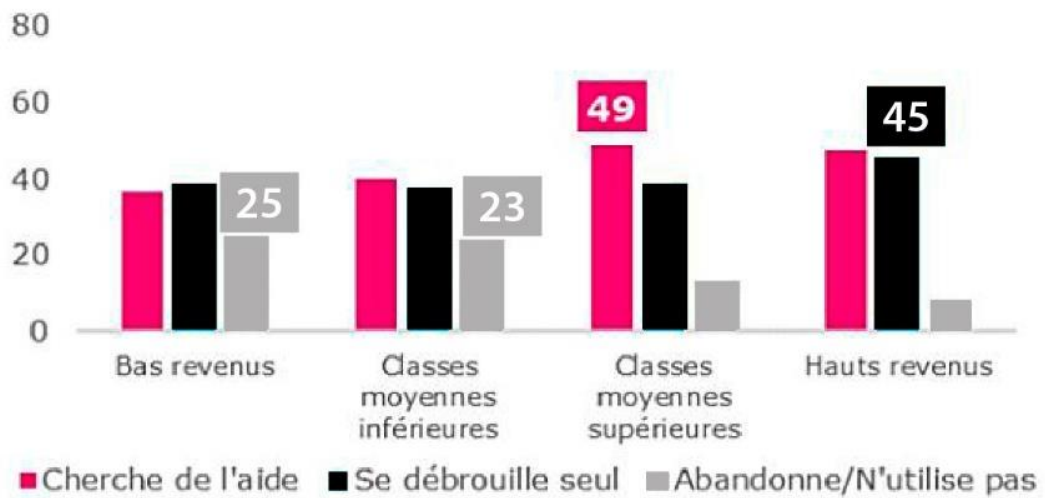
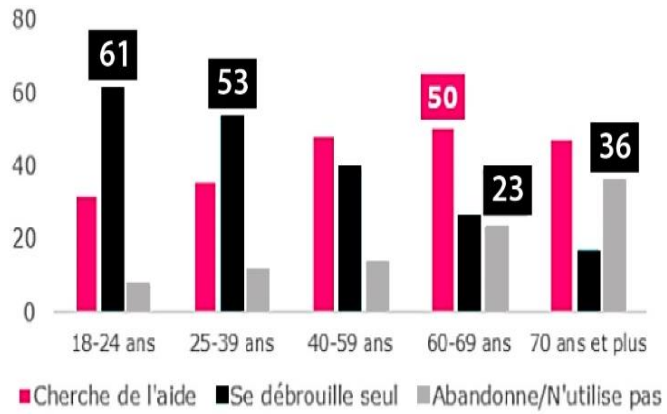


Réactions face aux difficultés d'utilisation d



Annexe 2 - Un acteur de proximité : la MSAP

Document 1

Une Maison de services au public (MSAP) est un lieu dans lequel les habitants peuvent être accompagnés dans leurs démarches administratives : emploi, retraite, famille, social, santé, logement, énergie, accès au droit, etc.

Chaque Maison de services au public, en fonction de son implantation sur le territoire, construit une « offre de services » spécifique et surtout adaptée aux besoins identifiés sur son bassin de vie.

Les Maisons de services au public revêtent diverses formes, au regard des besoins de la population locale et des spécificités du territoire. Afin de privilégier des implantations multi-sites, d'autres modalités de service sont mises en œuvre en partenariat (en mairie, pendant les marchés, dans des locaux associatifs, etc.). Elles peuvent être adossées à des centres médico-sociaux, à des offices du tourisme, des médiathèques, des espaces de co-working, etc.

Qu'est qu'une Maison de services au public ?
Le portail des maisons de services au public

Disponible sur www.maisondeservicesaupublic.fr (consulté le 13 novembre 2019)

Document 2

Les maisons de services aux publics (MSAP) sont les outils de proximité de la politique publique d'accès aux services. Elles sont créées d'un partenariat entre les collectivités et les opérateurs de services publics, et créées pour répondre aux besoins des citoyens éloignés des opérateurs publics, notamment en zones rurales et périurbaines, elles proposent d'accueillir et accompagner les usagers dans leurs démarches quotidiennes (prestations sociales, accès aux services, etc.). Les animateurs y sont d'ailleurs formés par la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), l'Assurance Maladie, etc.

Le numérique est au cœur de leur mission qui articule présence humaine et outils numériques. Une enquête nationale, menée en septembre 2015 par l'INSEE (CGET) et la Caisse nationale des dépôts, a par ailleurs montré que 55 % de ces structures polyvalentes disposaient alors d'un espace numérique. Elle se renseigner, entre autres, sur l'accès au numérique des millions de citoyens essentiels des réseaux d'inclusion numérique sur le territoire, à condition que toutes soient équipées et les équipes d'accueil adéquatement formées.

Les maisons des services aux publics,
Disponible sur www.inclusion-numerique.fr (consulté le 13 novembre 2019)

Annexe 3 - Le PASS numérique

Les PASS numériques : l'État entame le déploiement national de PASS numériques

Ce dispositif, qui se matérialise par des carnets de plusieurs chèques, donne aux bénéficiaires le droit d'accéder à des lieux préalablement qualifiés – à des services d'accompagnement avec une prise en charge totale ou partielle par un tiers-payeur. En pratique, les personnes reçoivent un PASS numérique auprès d'une structure locale (guichet sociaux, etc.) et peuvent en numériquement à un

L'État soutient le déploiement

Disponible sur societenumerique.gouv.fr (consulté le 03 octobre 2019)

Le PASS numérique adopté par 48 territoires

Le secrétariat d'État au numérique a dévoilé la liste des 48 territoires de l'appel à projets « pass numérique ». 200 000 personnes pourraient bénéficier de ce système, inspiré des chèques restaurants, pour se former au numérique.



La stratégie d'inclusion numérique du gouvernement repose sur la mise en place d'une aide financière ciblée, prenant la forme de « PASS » fonctionnant comme un titre restaurant cofinancés par l'État et d'autres partenaires. Le 22 juillet 2019, le gouvernement a révélé la liste des bénéficiaires de l'appel à projets « PASS numérique », qui ciblait les collectivités territoriales :

- 10,5 millions d'euros d'argent public mobilisés ;
- 48 collectivités territoriales – sur 50 dossiers déposés – ont été sélectionnées par l'État parmi lesquels 2 conseils régionaux, 15 conseils départementaux, 3 départements et régions d'outre-mer, 22 EPCI¹, et 6 syndicats mixtes spécialisés dans les réseaux ou l'accompagnement numérique.

L'État mobilise 6 millions d'euros, les collectivités complétant le financement à hauteur de 4,5 millions d'euros. (...)

Au total, le secrétariat d'État évalue à 200 000 personnes le nombre de bénéficiaires potentiels du pass numérique. En pratique, ce pass sera délivré par des services publics de proximité - guichet de la mairie,

¹ Établissement public de coopération intercommunale

CCAS, MSAP, espace de travail social ou des associations aux personnes dont on aura diagnostiqué le besoin (aide technique, difficulté à réaliser des télé-démarches administratives...). Ils seront dès lors aiguillés d'un crédit d'heures de formation, le pass numérique permettant de couvrir les frais de formation.

Le PASS numérique adopté par 48 territoires

Disponible sur www.banquedesterritoires.fr (consulté le 03 octobre 2019)

Annexe 4 - Exemples d'acteurs et rôle de l'axe culturel en numérique

Emmaüs Connect accompagne 32 000 personnes depuis 2013 sur huit territoires.

Pour « faire du numérique une chance pour tous », Emmaüs Connect a trois missions : initier ou former les exclus du numérique, proposer des équipements à tarif solidaire, former les professionnels du travail social. En 2017, 68 000 personnes ont bénéficié d'un accès au numérique dont 12 % de plus de 55 ans. Parmi les 312 personnes de plus de 55 ans qui ont bénéficié d'accompagnements aux usages, 247 avaient entre 55 et 76 ans et deux de plus de 86 ans.

Depuis avril 2018, grâce à une subvention de la Fondation de France, Emmaüs Connect Marseille a commencé la mise en place de parcours longs de formation de 60 ans sur le territoire marseillais. Les Frères des Pauvres de Marseille Belsunce est partenaire et 15 ateliers de deux heures par semaine permettent aux personnes accompagnées par l'équipe également de créer WeTechCare, « start-up à vocation sociale », financée à hauteur de 100 000 € par la fondation Google.org. Son objectif est de concevoir des services Web, applications mobiles et tutoriels adaptés à des publics fragiles et non connectés.

Étude réalisée par CSA pour les petits frères des Pauvres,

L'exclusion numérique des publics

Disponible sur www.banquedesterritoires.fr (consulté le 03 octobre 2019)

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2020
Publics et Institutions – U4	Code : 20NC-SPE4PI	Page : 9/10

Annexe 5 - « Pour une France connectée, Plan national pour un numérique inclusif »

Le secrétaire d'État chargé du Numérique, a lancé le Plan national pour un numérique inclusif ce jeudi 13 septembre (2018) à Nantes, à l'occasion de l'émission de la Loi de Numérique. Ce plan, d'un montant de 1,3 milliard d'euros, vise à garantir que 13 millions de Français demeurent éloignés du numérique, parmi lesquels 6,7 millions n'utilisent pas le numérique. L'ambition du Gouvernement est de faire de la France une société numérique humaine et performante afin de :

- › garantir l'accès de tous les Français à leurs droits numériques, la numérisation des démarches et de transformation numérique des politiques publiques (télémedecine, smart-cities, télétravail, etc.) ;
- › permettre à tous les citoyens de s'approprier le numérique en développant leurs capacités d'agir dans la société ;
- › développer du lien social, réduire les fractures existantes et ne pas en créer de nouvelles ;
- › bénéficier des retombées économiques de l'investissement numérique ;
- › préparer la société à s'adapter aux évolutions technologiques.

Face à l'urgence d'agir, la Stratégie nationale est portée par l'implication et l'alliance de tous, Gouvernement, collectivités territoriales, associations, entreprises, citoyens. Cette stratégie apporte des réponses structurantes et nouvelles pour les publics en difficulté, les professionnels de l'accompagnement et les acteurs territoriaux. Elle mobilise pour la première fois les opérateurs de service public et les acteurs économiques autour d'objectifs et d'initiatives communes. Un engagement de l'État et de la Banque des Territoires :

- 10 M€ pour financer des pass numériques
 - 5 M€ pour structurer les acteurs locaux des territoires.
- Avec un effet levier pour les territoires (fonds européens, opérateurs, entreprises, etc.).

Secrétariat d'État chargé du Numérique, « Pour une France connectée, Plan national pour un numérique inclusif »,

DOSSIER DE PRESSE, 13/09/2018, p.5 à 6.

Disponible sur societenumerique.gouv.fr (consulté le 13 novembre 2019)

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	Session 2020
Publics et Institutions – U4	Code : 20NC-SPE4PI
	Page : 10/10