



O U V E R T U R E

**AGENCE COMMUNALE D'ACCES AUX DROITS,
A L'INFORMATION ET AUX SERVICES CONNECTES
DU CENTRE-VILLE DE SAINT-LOUIS
- ACADIS CONNECT -**

1^{er} maillon du nouveau réseau Saint-Louisien de médiation de services numériques pour les habitants, les professionnels et les partenaires.

*Vendredi 30 août 2019 - 11h00
Mairie de Saint-Louis*



ORIGINE

Le retrait des guichets d'accueil public de certaines institutions publiques engendre des situations de délaissement des droits sociaux. La population de notre Commune est atteinte par une précarité qui ne cesse d'accroître et est gravement touchée par le chômage, notamment les jeunes. Les Saint-Louisiens connaissent des problématiques tels que l'illettrisme, l'analphabétisme et des difficultés quant à l'acquisition de la langue française (qui n'est pas la langue maternelle des réunionnais) qui impactent leur accession à une autonomie administrative et touche de manière globale la sphère familiale, sociale et professionnelle. Au-delà de cela, la population réunionnaise est attachée à une tradition orale et exprime le besoin d'avoir en face d'elle un interlocuteur physique pour veiller à la bonne conduite de leurs démarches administratives. Ainsi, il semble primordial de prévenir et d'éviter toute situation d'exclusion sociale que pourrait à termes entraîner la disparition des guichets d'accueil publics sur notre territoire et d'une façon générale la numérisation de l'accès aux droits sociaux fondamentaux.

De plus, une partie de la population est "invisible", "méconnue" ou difficilement identifiables de nos institutions publiques ou parapubliques. Pourtant celle-ci fait face à des difficultés accrues d'ordre économique et sociale qui mettent en péril leur épanouissement et ce sont ces habitants que nous nous devons d'accompagner pour enrayer le phénomène d'exclusion sociale.

Ces constats démontrent que la proximité des services est devenue un enjeu essentiel pour notre territoire enclin à de nombreuses difficultés sociales. Afin d'apporter un accompagnement de qualité et respectueux des besoins de la personne accompagnée, ces services proposeront des solutions d'accompagnement alternatif pour les personnes qui ne peuvent accéder à une pleine autonomie administrative, afin que personne ne soit délaissé.

Aujourd'hui, l'accompagnement numérique est devenu un enjeu pour l'ensemble des collectivités publiques et la nôtre en particulier. L'Etat a décidé d'accélérer la dématérialisation des services publics en fixant 2022 comme date limite d'effet. D'ores et déjà, beaucoup de services de services d'importance sont dématérialisés (Pôle Emploi, CAF, Sécu, etc.). La transition numérique n'ayant pas été travaillé en amont avec les concitoyens, elle cause incompréhension, réticence et parfois, rupture de droits. La médiation dite numérique n'est pas une variable, elle est une obligation de la relation de service – même les sociétés de l'Internet se mettent à ouvrir des réseaux physiques de services proches de leurs clients – le service public aurait tort de ne pas imaginer de nouvelles solutions pouvant les inscrire dans une démarche de relation de services numériques et humaines innovante. La ville de Saint-Louis a décidé de se positionner comme la tête de réseaux de services au public sur son territoire et d'engager ses partenaires avec elle dans une approche nouvelle, durable et de qualité. L'ACADIS Connect sera la pierre de la stratégie locale de relation de services humaine et numérique.



LE PROJET

Le projet d'ACADIS "connect" a pour but :

- **Faire connaître les services utiles, accompagner ou orienter ;**
- **De lutter concrètement contre le non-recours aux droits sociaux** par une analyse systématique des droits des usagers qui s'adresseront ou qui y seront orientés ;
- **De tendre vers une autonomie administrative de notre population** par le développement d'un service public de proximité adapté à leurs besoins fondée sur un univers digital humanisé ;
- Que le numérique soit la porte d'entrée à une **réappropriation du pouvoir d'agir** et à la reprise de confiance en soi pour nos habitants, pas une source de tracasseries administratives supplémentaires ;
- Proposer un accompagnement selon le degré d'autonomie des personnes. Ainsi que la mise en place d'ateliers d'animation collectifs qui permettront de :
 - ✓ **Outiller l'usagers dans la matière digitale.** Contribuer au développement des savoirs de base et à l'expansion de l'apprentissage du numérique au plus grand nombre pour éviter les situations de fractures numériques et d'exclusion sociale.
 - ✓ **Favoriser la construction d'un réseau d'entraide citoyenne** et la création de lien social sur notre territoire.
 - ✓ **Proposer une approche interculturelle de la médiation numérique** (population originaire de l'océan indien).

La mise en œuvre de ce projet s'appuie essentiellement sur l'implication des acteurs locaux, l'effet attendu étant :

D'associer les partenaires institutionnels, publics, privés, associatifs et citoyens par la mise en place d'un réseau de proximité au cœur du centre-ville.

Des cibles de grande variété de situations :

- Familles monoparentales
- Jeunes en difficultés
- Créateur d'entreprise
- Personnes en situation de handicap
- Les personnes ne maîtrisant pas l'écrit, la langue française (OI)
- Les personnes ne maîtrisant pas le numérique (illettrisme)
- Les professionnels isolés face au numérique



LE CONCEPT

1. Un tiers-lieu dédié à une nouvelle relation de services au public faisant partie d'un réseau d'accueil territorial (Maison France Services aux Makes, ACADIS à La Rivière, à Pont-Neuf, au centre-ville, au Gol et des futurs centres sociaux).
2. Une présence humaine pour un meilleur accompagnement et une meilleure qualité de service public.
3. Un savoir-faire et un environnement digital pour accompagner les usagers dans la transition numérique.
4. Un espace de formation dédié au numérique et à l'accès aux droits et aux services
5. Un partenariat élargi pour rendre disponible l'information de services et l'accompagnement des usagers (permanences d'accueil, visio-rdv, ateliers, etc).

L'EQUIPE

- 1 cadre manager
- 4 agents de médiation des droits sociaux et numériques
- 1 agent d'accueil

LES PARTENAIRES

- Financiers : ville, CCAS, Le Conseil départemental
- Techniques : bouquet de services publics ayant dématérialisé leurs services (Mairie, CAF, Pôle Emploi, CGSS, Impôts, Retraites, etc.)