



VISIO-SERVICES N°6

LA PLACE DU NUMÉRIQUE DANS LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC

13 octobre 2016

www.adrets-asso.fr

Objectifs des Visio-Services :

- Croiser les regards et les expériences
- Favoriser l'échange, la formation entre agents
- Diffuser les bonnes pratiques, lutter contre l'isolement
- Favoriser la mutualisation, le travail inter-départemental et inter-régional



Provence-Alpes-Côte d'Azur



PARTICIPANTS

Inscrits

- Françoise Coudurier, Point Emploi Formation des Echelles (73)
- Cathy Roumieu, MSAP de Montmorin (05)
- Lionel LAFONT, maison des services de Pélussin (42)
- Florence SIBILLE , antenne MSAP en Haute Maurienne Vanoise (73)
- Brigitte Sarret, MSAP d'Albens (73)

Excusés

- Christine Nemoz, Msap de Morestel (38)
- Laurette Eymard, Maison des Saisonniers du Briançonnais (05)
- Anna Filippot, MSAP du Pays de Grasse (06)
- Cloé Marin, MSAP du Dévoluy (05)
- Mireille Rey, MSAP des Tracols, Saint Jean en Royans (26)
- Françoise Boissel, MSAP de Chindrieux (73)
- Sylvie Rouzes, MSAP de Seyne les Alpes (04)
- Cécile Sapena, MSAP du Pays des Ecrins (05)

INTRODUCTION – PARTAGE D'UNE ENQUÊTE SUR LES USAGES DU PUBLIC DES ECHELLES (73).....	3
1. SERVICES PROPOSÉS PAR LES MSAP AUTOUR DU NUMÉRIQUE.....	3
TOUR DE TABLE DES PARTICIPANTS.....	3
LIENS AVEC LES PARTENAIRES SUR LA QUESTION DU NUMÉRIQUE & LA VISIO.....	3
ATELIERS NUMÉRIQUES : L'EXEMPLE DE L'EPN-MSAP DE PÉLUSSIN.....	4
PROPOSER DE SUIVRE DES MOOC À LA MSAP ?.....	4
2. QUELS LIENS ENTRE ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES ET MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC ?.....	5
3. ÉQUIPEMENT, MATÉRIEL INFORMATIQUE, CONNEXION.....	5
TOUR DE TABLE DE L'ÉQUIPEMENT DES MSAP PRÉSENTE.....	5
ACCÈS WIFI ET SÉCURITÉ.....	5
DES BONS PLANS POUR ACQUÉRIR DU MATÉRIEL.....	6
4.SERVICES EN LIGNE À DISPOSITION DES MSAP.....	7
QUEL EST VOTRE USAGE DU PORTAIL MAISONDESERVICESAUPUBLIC.FR ?.....	7
FRANCE CONNECT.....	7

INTRODUCTION – PARTAGE D'UNE ENQUÊTE SUR LES USAGES DU PUBLIC DES ECHELLES (73).

Le point emploi formation des Échelles a présenté les résultats d'une enquête réalisée en 2015 sur la base des CV des usagers de 2012, 2013, 2014, en examinant quels CV communiquent une adresse mail. « Beaucoup de personnes se font aider par la famille (enfants, frères, sœur...) mais pour combien de temps... Au vu des chiffres, un gros travail devra être fait afin de former le public à l'accès aux sites publics ». En résumé :

- 49 % des CV communiquent une adresse mail
- 36 % sur les niveaux d'étude V et VI ; 74 % pour le niveau III.

Remarque : lors d'une réunion « accès au droit et numérique » organisé par la Direction Territoriale à la Vie sociale de Savoie, il a été rappelé que les jeunes ont de réels besoins de formation et d'accompagnement au numérique.

> Retrouvez les [résultats de l'enquête](#) sur le site des points d'accueils alpins.

1. SERVICES PROPOSÉS PAR LES MSAP AUTOUR DU NUMÉRIQUE

TOUR DE TABLE DES PARTICIPANTS

- Le territoire est isolé, le point d'accueil doit aider les usagers à accéder au numérique (PEF des Échelles).
- Il y a une grosse demande sur le territoire sur le numérique (ateliers, ...), il s'agit de rendre les gens autonomes (MSAP d'Albens).
- Le point d'accueil propose un espace de coworking, et est à l'affût des appels à projet, pour lancer des choses nouvelles. Cours d'informatique animés par des bénévoles, ce qui a ses limites ; le lieu dispose d'une imprimante 3D sous exploitée manque de compétences ; lien avec les EPN du réseau « innover en baronnies » (MSAP-EPN de Montmorin).
- Le point d'accueil dispose d'un EPN – espace public numérique, et propose déjà des ateliers de formation, un accompagnement Pôle emploi, un suivi avec les assistantes sociales sur l'utilisation du numérique, des temps de formations collectifs sur les sites des opérateurs, un espace de coworking (MSAP de Pélussin).
- La MSAP – toute récente – est en phase de découverte du numérique. L'antenne est rattachée à la Msap de Modane, qui dispose d'un espace numérique en libre service. L'objectif serait de travailler sur le numérique pour l'autonomisation des publics, notamment des personnes âgées (MSAP de Modane, antenne de Lanslebourg).

LIENS AVEC LES PARTENAIRES SUR LA QUESTION DU NUMÉRIQUE & LA VISIO

Accompagner les usagers sur de la création mail / accès site pour inscription poleemploi / recherche emploi ; demandes d'aide au logement ; rendre autonome sur déclaration d'impôt en ligne ; simuler sa retraite sur le site de la Carsat...

2016 a été l'année de la dématérialisation, faisant évoluer les besoins et demandes des usagers en termes d'accompagnement pour l'accès aux services. Emmaüs Connect a proposé un [calendrier prévisionnel](#) de la dématérialisation des services, dans son 3ème cahier « connexions solidaires ».

Exemples de liens avec les partenaires sur la question du numérique :

- Dans la Loire, la Carsat a sollicité la MSAP de Pélussin pour faire des animations de sensibilisation/information collective, pour faire découvrir le site de la Carsat.
- La CAF a également sollicité la MSAP / EPN pour des temps de co-animation.
- A la MSAP de Pélussin, plusieurs partenaires proposent 1 ou 2 temps d'information à des moments clefs de l'année (la rentrée scolaire par exemple). Le reste de l'année, ce sont les agents de la MSAP qui assument ce rôle.

Quels systèmes de visio pour des rendez-vous avec des conseillers à distance ?

- Dans les Hautes-Alpes, le dispositif visio-rendez-vous, porté par le département, propose à tout opérateur d'intégrer un système unique de visio, sur convention. Les usagers peuvent prendre rendez-vous directement auprès de l'une des 10 MSAP du département (agenda partagé entre les agents de MSAP et les services partenaires du dispositif), et avoir un rendez-vous en visio avec leur conseiller depuis la MSAP.
- Dans la Loire, la MSAP de Pélussin propose des visio-conférences sur rendez-vous avec le CIDF, la MIFE, les conseils juridiques, la CCI et la chambre des métiers avec le dispositif « 10 clefs pour entreprendre ».

> Retrouvez un [état des lieux des systèmes visioRendez-vous au niveau national en 2016](#), par l'ADRETS, s'appuyant entre autres sur une étude de la Caisse des Dépôts.

ATELIERS NUMÉRIQUES : L'EXEMPLE DE L'EPN-MSAP DE PÉLUSSIN

- Ateliers d'initiation à l'utilisation du numérique pour les personnes qui s'inscrivent et pour le suivi avec les partenaires (Pôle emploi et assistantes sociales).
- Ateliers thématiques 1 fois par semaine pour débutants et intermédiaires. Thèmes demandés par les utilisateurs de l'EPN : internet, photo, traitement de texte, ...



QUELLES RESSOURCES PÉDAGOGIQUES ?

Extrait du compte rendu de la rencontre des EPN des 2 Savoie, 20/05/16 à Faverges

- La place numérique, <http://blog.laplacenumerique.fr/>
- Numédia, la Fédération Nationale des Professionnels de la Médiation Numérique, <http://www.numedia-asso.fr/>
- La Gazette, pour diffuser des informations, <http://www.lagazettedescommunes.com/>
- Savoie Biblio : <http://www.savoie-biblio.fr/EXPLOITATION/NUMERIQUE>
- Les groupes « fab lab en bibliothèque », <https://www.facebook.com/groups/fablabbib/>
- Le blog Vive la culture numérique, <http://www.vive-laculturenumerique.org/>
- La FING, fondation internet nouvelle génération, <http://fing.org/?lang=fr>
- Pôle ressource sur la médiation numérique en PACA – ARSENIC : <http://arsenicpaca.fr/>

> Des centres de ressource libres et listes de discussion sont recensés sur le site de la Coraia : http://coraia.reseamednum.fr/?page_id=2715

PROPOSER DE SUIVRE DES MOOC À LA MSAP ?

> Kesako ? Les MOOC sont l'évolution de la formation à distance (littéralement: cours en ligne ouverts et massifs: c'est à dire suivis simultanément par de nombreux élèves). Du contenu de formation est ouvert en ligne sur plusieurs semaines entre une date de démarrage et une date de fin, l'apprentissage est interactif (système de communauté de participants, évaluations sous forme de questionnaires ou de devoirs à faire corriger par les autres participants), et certains MOOC sont certifiants. L'accès aux cours est généralement gratuit, la certification en revanche est souvent payante.

> Les MSAP peuvent proposer à ceux qui souhaitent participer à un MOOC de suivre les cours en groupe à la MSAP, plutôt que seuls chez eux devant leur ordinateur. Cela permet plus de convivialité, et les participants s'encouragent dans la formation, ce qui permet d'éviter les abandons en milieu de course. Ce format a déjà été proposé dans les espaces publics numériques de Drôme-Ardèche :

<http://us10.campaign-archive2.com/?u=a8e96c3586164aea534327cb5&id=745b4b4003>

> Des MOOC sont proposés pour les agents de MSAP : notamment les parcours « communication » et « usages numériques » de la Caisse des Dépôts et Consignation. Rendez-vous sur la plateforme : <http://www.formationmsap.fr/> , Créez votre compte avec la même adresse mail utilisée sur le portail des Maisons de services au public, et naviguez !

DÉGAGER DU TEMPS DE PERSONNEL – MOBILISER DES COMPÉTENCES

- Idée d'avoir un animateur numérique qui circule sur plusieurs MSAP.
- Idée de recruter un service civique :
 - Un service civique peut avoir de vraies compétences en numérique, selon sa formation et son expérience, et mettre en place des actions suivant l'objectif posé par l'employeur.
 - **MAIS, mise en garde si c'est un service civique qui se voit confier cette mission**, il n'y aura pas de retour

sur le long terme des évolutions, des besoins, de capitalisation des retours des publics. Il peut être préférable, quand c'est possible, d'avoir une personne dédiée qui puisse développer des projets.

- Pour une mission jusqu'à 12 mois, 24h par semaine / 190€ par mois pour la structure.
- S'adresser à l'agence de service civique (départementale) ou la Mission Locale.
- La collectivité / association / peut faire une demande d'agrément pour accueillir un service civique, ou passer par une association qui met à disposition (Savoie Vivante en Savoie, l'ADELHA dans les Hautes Alpes par exemple).

2. QUELS LIENS ENTRE ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES ET MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC ?

> **Contexte** : on constate des besoins de montée en compétence sur le numérique pour les agents de MSAP, et des besoins de montée en compétence sur les services pour les EPN. Pourquoi ? Parce que de fait, les usagers viennent à l'EPN pour accéder aux services en ligne, ou bien ils viennent à la MSAP pour avoir un accès et un accompagnement au numérique...

> Des liens entre MSAP et EPN

- Plusieurs lieux cumulent les deux casquettes, depuis déjà longtemps : Pélussin (42), Montmorin (05), Die (26)...
- Parmi les agents de MSAP, certains ont d'abord travaillé dans un cybercentre, ce qui témoigne de la proximité de certaines missions.
- Le numérique a toute sa place dans les MSAP, il y a tout intérêt d'avoir un espace public numérique au sein d'une MSAP : tous les partenaires ont un penchant numérique.
- L'ADRETS a animé des rencontres visio entre ERIC dans le cadre d'un projet soutenu par la région, où les thématiques services ont été abordées [par exemple autour de la FOAD](#)
- Le lien entre EPN et services apparaît également de plus en plus dans les rencontres régionales (Reunics 2016 ou Etats généraux de l'Urgence Sociale 2016)

Trouver un EPN près de chez soi, grâce à l'annuaire espaces publics numériques :
<http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/repertoire-national/>

3. ÉQUIPEMENT, MATÉRIEL INFORMATIQUE, CONNEXION...

TOUR DE TABLE DE L'ÉQUIPEMENT DES MSAP PRÉSENTE

- 2 ordinateurs dans le cadre de la Msap, pour 200 habitants sur le territoire (MSAP de Montmorin).
- 1 poste pour accès CAF / Polemploi (MSAP de Lanslebourg). Les ordis à dispo sont pour CAF/ pôle emploi, et bureautique
- Françoise : 2 ordinateurs dédiés recherche polemploi, 5600 hab. Mais les ordis ne sont pas bcp utilisés. Les gens viennent avec leur portable. C'est surtout le PAJ qui utilise les ordis (un partenaires qui partage les locaux). (Point Emploi Formation Les Echelles)
- Brigitte : : 1 ordinateur, trop juste . 8800 habitants (MSAP d'Albens)
- Lionel : 8 postes en accès libre. 15000 habitants (MSAP de Pelussin)

ACCÈS WIFI ET SÉCURITÉ

> **qui fait quoi ?** Tour de table :

- Beaucoup viennent avec leur propre ordinateur et se connectent en wifi (on leur donne le code). L'accès libre à l'ordinateur mis à disposition est gratuit ; c'est l'accès à la wifi pour ceux qui travaillent en coworking qui est payant.
- Un poste dédié public est bridé sur le réseau (sécurité). Les usagers peuvent se loguer en wifi avec leur propre ordinateur.
- Pour ceux qui viennent avec leur ordinateur, l'accès à la box est gratuit.

- Nous avons un système Hotspot (bornes wifi) avec des codes d'accès personnels, ce qui permet de limiter les accès et d'assurer la traçabilité. Hotspot : boîte privée, paramétrage sur le serveur en local.
- Les collectivités importantes disposent souvent elles mêmes d'un accès Wifi sécurisé sur leur propre réseau avec un système interne de conservation des logs.

> Rappel de la loi

La loi demande de garder une trace des connexions des internautes pour pouvoir identifier les gens en cas de besoin. Les logs doivent être gardés pendant 1 an.

Le fait de mettre à disposition du public sa propre box n'est pas légal. Au delà du fait que vous risquez d'être poursuivis si un internaute va sur des sites "à risque", la qualité de la connexion est meilleure avec les systèmes hotspots (bornes wifi avec identification pour tout accès).

WIFI TERRITORIAL - CIGALE

CIGALE est un dispositif qui permet de mettre en place simplement un réseau wifi public (dans les espaces privés / publics). Le principe est de mettre en place les bornes que l'on souhaite, connectées à un réseau internet. Aucune configuration n'est nécessaire, les bornes se connectent sur les serveurs CIGALE qui gèrent directement et conservent l'ensemble des logs ou traces de connexion, la responsabilité légale sur ce point passe côté CIGALE. Cela permet également à un utilisateur de créer son compte une fois sur une borne CIGALE et de pouvoir ensuite se connecter avec ces identifiants sur n'importe quelle borne CIGALE en France. Le dispositif a été déployé dans la Drôme, en lien avec le Pôle numérique, mais également dans les Alpes-Maritimes. Aujourd'hui, la société est en quête de structures intéressées pour utiliser ce système. L'application gérant tout cela est en open source. Il y a un coût d'installation d'environ 80€, puis un coût d'abonnement mensuel d'environ 12€ par mois.

> Plus d'infos sur <http://cigale-hotspot.fr/>

DES BONS PLANS POUR ACQUÉRIR DU MATÉRIEL

> Pour les structures

- ADB Solidatech, ressources numériques solidaires pour les associations, récupère du matériel reconditionné, avec des coûts logiciels très faibles : <https://www.solidatech.fr/>
- Achats groupés d'ordinateurs portables grâce à une subvention (pour plus de détails, contacter K. Longueville, MSAP de Lanslebourg: 04 79 05 90 78)
- Récupération du rebut du Conseil Départemental des Hautes-Alpes (mais il y a une file d'attente).
- Aux Echelles > Françoise a fait passer une annonce dans le bulletin municipal pour demander aux entreprises de donner leur matériel lorsqu'elles s'en débarrassent.
- Projet de répondre au projet du réseau des bibliothèques numériques (DRAC PACA) permettant de financer des actions, et l'acquisition de liseuses numériques (MSAP de Montmorin).

> Pour les particuliers :

- Emmaüs Connect à Grenoble, accès sur prescription à des offres et des équipements à tarif solidaire (dont ordinateurs) : <http://probonolab.org/association/9792>
- Les EPN sont des lieux ressource pour se renseigner sur les « bons plans » et conseiller sur le nettoyage de vieux PC.
- Offre sociale accès ADSL orange: <https://boutique.orange.fr/internet/offre-sociale>

4.SERVICES EN LIGNE À DISPOSITION DES MSAP

QUEL EST VOTRE USAGE DU PORTAIL MAISONDESERVICESAUPUBLIC.FR ?

Tour de table :

- Je regarde de temps en temps, j'ai déjà posé des questions sur le forum, auxquelles j'ai reçu des réponses.
- Je regarde de temps en temps pour les actualités.
- Je n'y pense pas, ou je n'ai pas le temps.
- J'y suis beaucoup allée pour construire le dossier de la MSAP : exemples de conventions, FAQ, etc.

FRANCE CONNECT

Ce nouveau service de l'État permet aux particuliers d'avoir un compte unique pour les services en ligne . Sur le principe, l'utilisateur utilise **un de ses comptes existants** (pour l'instant Impôts, Ameli ou La Poste) pour se connecter sur l'ensemble des services de l'État à terme, et potentiellement aussi sur les services de sa collectivité.

Cela évite de multiplier les mots de passe ou les systèmes de connexion compliqués et l'utilisateur n'a pas à recréer un nouveau compte spécifique. Cela ne change pas les problématiques de confidentialité pour les agents d'accueil (qui n'ont pas le droit de conserver des mots de passe des usagers ou de consulter leurs documents administratifs par exemple).

En 2017 une autre fonctionnalité sera disponible, le partage de documents, notamment les justificatifs pour ne pas avoir à les envoyer X fois à l'ensemble des organismes (ex: justificatif de domicile lors d'un déménagement...).

Les fournisseurs de service nationaux (Pôle Emploi, CAF...) et les collectivités sont incitées à intégrer ce service mais cela reste de leur ressort, donc le déploiement démarre tout juste. Pour l'instant seuls 3 services nationaux proposent de se connecter avec FranceConnect :

- Simulation de retraite : <https://www.info-retraite.fr/portail-services/#/>
- Recherche des points du permis de conduire : <https://tele7.interieur.gouv.fr/tlp/>
- Site Service-Public.fr : <https://www.service-public.fr/>

Le Conseil départemental des Hautes-Alpes est également pilote : <https://mes.hautes-alpes.fr/>

En 2017, "France connect Agent" leur permettra de se connecter aux différents services de l'état avec un compte unique.

POUR ALLER PLUS LOIN

> Compte Rendu du Pass Numérique, suivi par les MSAP savoyardes en septembre 2015:

http://www.pointsdaccueil.fr/files/fichier_ressource_201509_CR_Pass_Numerique_Cognin_ADRETS.pdf

> échanges entre MSAP sur la liste de discussion « reseau@pointsdaccueil.fr »

→ [Espace numérique d'une MSAP, quels services pour quels tarifs ?](#)

→ Echanges de bons procédés : [Méthode d'initiation au traitement de texte \(OpenOffice\)](#) proposée par la MSAP du Pays des Ecrins.

> Module 4 de la formation nationale : « Accompagner le public dans l'appropriation des services numériques ».

Toutes les dates sur <http://caissedesdepots.campaign-web.fr/> + formation en ligne (MOOC) sur

<http://www.formationmsap.fr/>



A Gap (région Prpvence Alpes Côte d'Azur)
7 rue Bayard - 05000 Gap
Tel 04 92 51 07 19

A La Motte Servolex (région Auvergne Rhône-Alpes)
370 rue des Champagnes
73 290 La Motte Servolex
Tel 06 47 33 65 24

adrets@adrets-asso.fr
www.adrets-asso.fr



LICENCE CREATIVES COMMONS
Reproduction, diffusion et adaptation de
ce document autorisées (et vivement
souhaitées) sous condition d'en citer la
source