

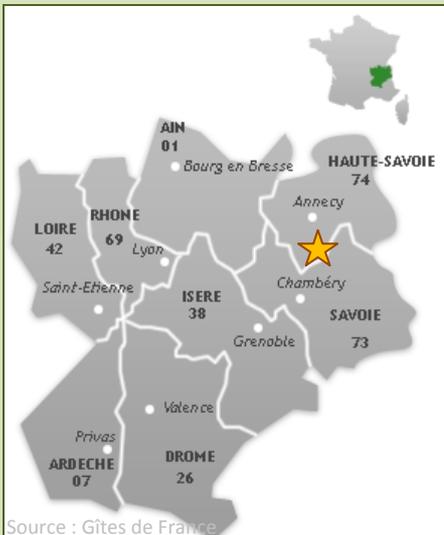
FICHE 11 : « TIC ET LIEN SOCIAL »

MISE EN LIEN DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE DE SERVICES

INFORMATIONS :

Territoire concerné :

Parc Naturel Régional du Massif des Bauges (73-74)



Source : Gîtes de France

Maîtrise d'ouvrage :

Parc Naturel Régional (PNR) du Massif des Bauges

Procédure Territoriale : aucune

Contact :

Vincent Bosc

PARC NATUREL RÉGIONAL
DU MASSIF DES BAUGES
04 79 54 97 58

v.bosc@parcdesbauges.com

L'ACTION

Descriptif

Dans le cadre du programme **Terres à Clic** de la Région Rhône-Alpes, le **Parc Naturel Régional (PNR) du massif des Bauges** a choisi d'œuvrer à deux grands volets que sont :

- ✓ transports et déplacements ;
- ✓ Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et lien social.

La thématique principale de ce dernier volet est la rupture des isollements de toutes sortes, via l'utilisation des TIC et leur déploiement auprès de publics n'ayant qu'un accès restreint à celles-ci jusqu'à présent.

Au sein de ce grand axe l'action concernée par cette fiche consiste à **mettre en lien l'offre et la demande de services** (uniquement ceux réglables via le Chèque Emploi Service Universel ou CESU), en **partenariat avec l'association "Les amis des Bauges"** (également centre social – rayon d'action sur le canton des Bauges soit 14 communes).

L'objectif dans un premier temps est de créer, en collaboration avec l'association, **un outil web, une base de données regroupant l'ensemble de l'offre de services des professionnels et particuliers** entrant dans le cadre du CESU (les fournisseurs de services).

Cette base sera complétée par des formulaires à la disposition des fournisseurs de services et sera consultable par grandes thématiques par les personnes à la recherche de tel ou tel service (les demandeurs de services). Un travail d'appoint devra être mené pour rendre la base de données exhaustive sur le canton (connaissances, formulaires, Chambre des Métiers, Chambre de Commerce et d'Industrie, mairies, etc).

Ce rôle est aujourd'hui joué de façon informelle par "Les amis des Bauges" et cet outil constituerait un gain de temps et d'efficacité appréciable.

Les publics cibles sont les résidents principaux ou secondaires et plus indirectement les prestataires de services.

Dimension collective

Le projet a été construit de manière collective avec la participation des acteurs suivants :

- ✓ le Parc Naturel Régional (PNR) du Massif des Bauges,
- ✓ l'association « Les amis des Bauges »,
- ✓ les habitants du territoire qui ont été sollicités pour faire émerger des idées,
- ✓ les prestataires de services.

CONTEXTE

Problèmes à résoudre

- ✓ La mise en relation entre offreurs et demandeurs de services était assurée par l'association « Les amis des Bauges », car basée sur du bouche-à-oreille.
- ✓ On a constaté, par ailleurs, une méconnaissance et une sous-utilisation des titres CESU (Chèque Emploi Service Universel) par les habitants.

Éléments du contexte ayant joué en faveur de l'action

- ✓ Milieu rural qui rend les services plus difficiles d'accès.
- ✓ Espace de villégiature : beaucoup de résidents secondaires qui ont souvent besoin de services.
- ✓ Animation du territoire par le PNR qui, en s'appuyant sur les acteurs concernés, a pu faire émerger cette demande et la concrétiser.

Les éléments ayant joué en sa défaveur

- ✓ L'originalité de ce projet qui, à cheval sur plusieurs thématiques (TIC, aménagement du territoire, développement local, activité économique, actions sociales, etc.) a complexifié l'évolution du projet et l'obtention de financements.

ÉMERGENCE DU PROJET

Genèse du projet

C'est le PNR des Bauges, en répondant à l'appel à projet régional « Terres à Clic », qui a initié le projet.

Acteurs mobilisés

- ✓ L'association « Les amis des Bauges ».
- ✓ L'ADMR (association d'Aide à Domicile en Milieu Rural).
- ✓ Le SSIAD (Service de Soins Infirmiers A Domicile).
- ✓ Les auto-entrepreneurs ou petites structures de services à domicile.
- ✓ Les chambres consulaires (Chambre de Commerce et d'Industrie, Chambre des Métiers...).

Convergence des acteurs

Le projet répondant à une réelle demande, les acteurs se mobilisent assez facilement.

Processus de déclenchement

Phase préliminaire

Trois réunions publiques ont été organisées pour faire émerger des idées.

Suite à différents « écrémages », ont été choisies les thématiques « transport et déplacements » et « TIC et lien social ».

Par la suite, deux groupes de travail distincts (un pour chaque thématique) composés de membres de l'association « Les amis des Bauges », de l'ADMR et d'habitants ont été mis en place. C'est au sein du groupe « TIC et lien social » que l'action pour améliorer la mise en lien entre offreurs et demandeurs de services a été plébiscitée et retenue comme répondant à un réel besoin des habitants du territoire.

Au cours de cette phase, il y a eu un apport d'ingénierie externe, via le consultant mis à disposition par la Région Rhône-Alpes dans le cadre de l'appel à projets « Terres à Clic ».

Phase de formalisation

Le projet n'est pas encore réellement formalisé.

MISE EN ŒUVRE

Les étapes

- ✓ Réponse à l'appel à projets « Terres à Clic ».
- ✓ Réunions publiques très ouvertes (3 mois).
- ✓ Groupes de travail (1 an et demi).

Aujourd'hui, il reste à se coordonner encore plus complètement avec « Les amis des Bauges », à formaliser un cahier des charges technique pour demander à un prestataire la mise en place de l'outil internet et à déterminer comment le site va être renseigné, par qui, avec quelles informations, et comment les internautes vont pouvoir se manifester et être référencés comme offreurs de services.

Coût de l'action

- ✓ Temps de travail (minimum 3 jours par mois) pour la mise en place et le suivi du projet.
- ✓ Site internet : 5 000 à 7 000 euros.
- ✓ Communication : 2 000 à 4 000 euros.

Financement : Ligne Parc habituelle (Région et Conseils Généraux)

Les difficultés rencontrées

Comme évoqué plus haut, le domaine de compétence est assez transversal et l'action innovante, d'où quelques difficultés, notamment pour obtenir les financements.

Solution apportée

Réunions pour essayer de lever les questionnements existant du côté de la Région.

RETOUR D'EXPERIENCE

Pas encore de résultats.

TRANSFERT

Il n'y a pas encore eu de transfert du projet à un autre territoire.

Ce qu'il faut retenir si on est intéressé par ce projet:

- ✓ Les TIC peuvent être des outils d'amélioration de l'accès aux services
- ✓ Un projet initié par la demande des habitants.
- ✓ Une problématique transversale.
- ✓ Un partenariat entre le PNR et une association.
- ✓ Une fiche descriptive du projet est réalisée en interne à destination d'autres PNR.