

**Communauté d'Agglomération de l'Espace Sud Martinique**

**PLUS, le « Relais Services Publics » Pour Les Usagers du Sud**

**1. Votre innovation en une phrase.**

PLUS, le « Relais Services Publics » Pour Les Usagers du Sud réduit les inégalités des citoyens vis-à-vis de l'accès aux services, à l'information, aux droits et aux technologies du numérique.

**2. Mots clés :**

Mobilité – Proximité – Numérique – Services - Egalité

**3. Le besoin**

Les services publics sont inégalement répartis sur le territoire sud de la Martinique ce qui contraint la population à faire appel à un système de transport insuffisamment organisé pour se rendre dans les administrations et crée une véritable inégalité face à l'accès aux droits sociaux.

**4. Les objectifs**

- Assurer un service de proximité et un accompagnement personnalisé
- Faciliter les démarches administratives
- Garantir un service de qualité et une information actualisée

**5. La description de l'innovation**

**Qui :**

L'Espace Sud est à l'initiative du projet qui a été présenté au titre de la seconde vague des Pôles d'Excellence Rurale. La Communauté d'agglomération a mobilisé et accompagné les organismes partenaires : Pôle Emploi, Caisse d'Allocation Familiale, Caisse Générale de Sécurité Sociale.

**Pour qui :**

Tous les usagers et habitants du territoire sud

**Quoi :**

Pour les Usagers du Sud, PLUS rapproche les services du public grâce à l'e-administration et l'accès à internet en très haut débit. Il propose une offre de services en ligne et un accompagnement des usagers à l'appropriation des outils et des technologies numériques.

Le PLUS a les mêmes objectifs qu'un Relais de Services Publics, il offre :

- Un espace d'accueil au public
- La possibilité d'obtenir des informations
- La possibilité d'effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics

PLUS se compose d'un guichet mobile - véhicule aménagé en bureau - et de bornes fixes implantées dans l'espace public et accessibles 24/24h : 4 bornes fixes implantées dans 4 communes du Sud de la Martinique.

La plus-value du dispositif est de permettre aux administrés de bénéficier d'une information de proximité et de pouvoir imprimer et récupérer des documents des différents services publics.

**Quand :**

2015 : étude de Faisabilité technique et technologique et passation des marchés

Mars 2016 : réception du guichet mobile

Mai 2016 : flocage

Juin 2016 : mise en place du portail d'application

Juillet 2016 : réception des bornes multimédias

Septembre : recrutement des 4 animatrices

Septembre à janvier 2017 : formation des animatrices aux différentes offres de services (interne, partenariales)

16 Novembre 2016 : signature de la convention partenariale et inauguration du dispositif

Mars 2017 : démarrage des rotations dans les communes

**6. Les moyens humains et financiers**

**Internes et externes.**

Recrutements pour la mission : 1 chargé de mission, un coordonnateur du numérique, 4 animateurs.

Moyens liés à la formation : une dizaine de modules de formation suivi en interne (+ CNFPT), plus de 8 semaines avec les partenaires (CAF, pôle emploi, CGSS)

**Budget total** : 733 304 € dont investissement 325 994 € (part EPCI 26.7%) et fonctionnement 407 310€ (part EPCI 10%).

Le projet a bénéficié d'un cofinancement du CGET à hauteur de 75% des dépenses.

**7. L'évaluation de l'innovation**

**Impact :**

Depuis la mise en place du RSP PLUS, 761 usagers ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé, soit 436 usagers en 2016 et 325 au 30 mai 2017.

Un suivi mensuel est établi afin de transmettre les chiffres de fréquentation et de type de demande aux partenaires.

Par ailleurs, un bilan semestriel est adressé au principal financeur qu'est l'Etat.

Un certain nombre d'autres indicateurs ont été défini dès la conception du projet afin d'en suivre l'évolution (impact sur l'emploi, caractère innovant, intégration des TIC...).

Pendant les permanences qui ont été réalisées, un large public a pu venir s'informer auprès du PLUS mobile, en effet, chacun y trouve un intérêt (demandeur d'emploi, jeunes, personnes âgées, association...).

**Potentiel** ce dispositif est aisément duplicable, d'ailleurs sur notre territoire un projet similaire est en cours de mise en place dans le nord de l'île. En effet, l'équipement du véhicule est facile, la formation des animateurs et la dynamique partenariale sont liées à l'implication des partenaires du projet.

**Bilan, suivi, projet d'évolution**

8 autres bornes sont prévues au titre du contrat de ruralité afin que l'ensemble des 12 communes de la communauté d'agglomération soit dotées de ce matériel multimédia.

**Contact :**

*Tania SONGNE PETRICIEN, cheffe du service développement social*

*Patrice PERCY, coordinateur numérique solidaire*

*Tél. : 05 96 62 53 53 P. 1188 ou P 1255 courriel : tania.songne-petricien@espacesud.f*