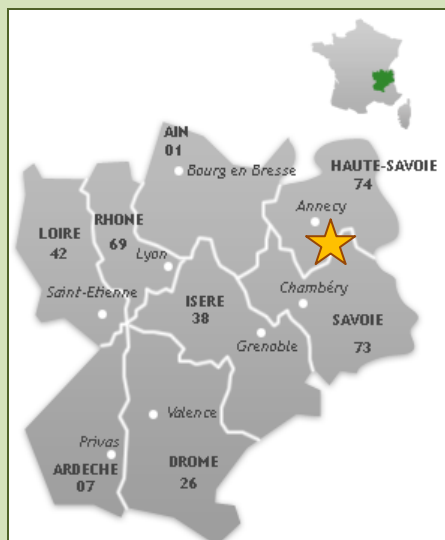


« TIC ET LIEN SOCIAL : MISE EN LIEN DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE DE SERVICES »

## INFORMATIONS :

### Territoire concerné :

Parc Naturel Régional du Massif des Bauges



### Maîtrise d'ouvrage :

Parc Naturel Régional du Massif des Bauges

### Procédure Territoriale : aucune

### Contact :

Vincent Bosc

PARC NATUREL REGIONAL DU MASSIF DES  
BAUGES

04 79 54 97 58

[vbosc@parcdesbauges.com](mailto:vbosc@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
- ✓ TIC et lien social

La thématique principale de ce dernier est "la rupture des isolements" 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 les Chèques Emploi Services Universels ou CESU) menée 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, 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 :

- ✓ PNR ;
- ✓ Association « Les Amis des bauges » ;
- ✓ Habitants du territoire qui ont été sollicités pour faire émerger des idées ;
- ✓ Prestataires de services.

## CONTEXTE

### Problème à résoudre

La mise en relation entre offreur et demandeur de services était assurée par l'association « Les amis des Bauges », car basée sur du bouche à oreille l'information ne pouvait pas arriver à tout le monde. Il était constaté par ailleurs une méconnaissance et une sous utilisation des chèques emplois services 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) a complexifié l'obtention de financements.

## ÉMERGENCE DU PROJET

### Genèse du projet

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

### Acteurs mobilisés

- ✓ L'association « Les Amis des Bauges »
- ✓ L'ADMR (Aide à Domicile en Milieu Rural)
- ✓ Le SSIAD (Service Soins Infirmiers A Domicile)
- ✓ Les autoentrepreneurs ou petites structures de services à domicile
- ✓ Les chambres consulaires (CCI, Chambre des métiers...)

### Convergence des acteurs

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

## Processus de déclenchement

### Phase préliminaire du projet

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

Suite à différents écrémages, ont été choisies les thématiques de 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 offreurs/demandeur de services a été plébiscitée et retenue comme répondant à un réel besoin des habitants du territoire.

Dans cette phase, il y a eu un apport d'ingénierie externe à travers le consultant mis à disposition par la région dans le cadre de 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 techniques 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.

### Compétences mobilisées

Pas de compétence spécialement mobilisée.

### 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 Conseil généraux)

## Les difficultés rencontrées

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

## Solutions apportée

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

## RETOUR D'EXPERIENCE

Pas encore de résultats.

## TRANSFERABILITE

Pas encore de transfert réalisé mais une fiche d'expérience sera rédigée une fois le projet mis en œuvre et sera accessibles aux autres Parcs Naturels Régionaux comme pour chaque projet réalisé par le Parc. Par ailleurs, dans le cadre de Terres à Clic, il est demandé de créer une fiche descriptive du projet qui sera mise en ligne sur le Portail des Territoires de la Région Rhône-Alpes.

## CE QU'IL FAUT RETENIR :

- ✓ TIC : outils d'amélioration de l'accès aux services
- ✓ Un projet initié par la demande des habitants
- ✓ Une problématique transversale
- ✓ Le partenariat Parc / Association