

Cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.)



ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE DÉPARTEMENTALE D'INCLUSION NUMÉRIQUE 2020/20251

A)Préambule : Les caractéristiques du département de Tarn-et-Garonne

1) Une démographie dynamique mais contrastée

Le département bénéficie d'une démographie dynamique et d'une position privilégiée au centre de la région Occitanie. De dimension modeste, (84ème rang national pour la superficie et 79ème rang national pour la population), le département de Tarn-et-Garonne dispose, du fait même de sa position centrale, d'atouts incontestables de développement.

Ses 255 274 habitants (*population municipale Insee - 2015*) répartis sur 3718 km² dessinent sans doute l'image, en première analyse, d'un département rural de densité de population moyenne (65ème rang national).

Parmi ses 195 communes, 92 se trouvent dans un espace qualifié de « très peu dense » par l'INSEE et seulement 3 communes dans des espaces dits de densité intermédiaire. Le département est donc un territoire rural avec encore 45 communes isolées, en dehors de

l'influence des pôles (Insee - catégories de ZAU).

Depuis 1999, on note une évolution de la population totale du département proportionnellement plus forte en Tarn-et-Garonne que sur l'ensemble de l'Occitanie, qui est déjà nettement au-dessus du niveau national et qui, selon les projections de l'INSEE horizon 2040, va se conforter. En effet, le Tarn-et-Garonne serait le département métropolitain à la plus forte croissance démographique entre 2007 et 2040 (+40%), devant la Vendée et la Haute-Garonne (+35%).

Le Tarn-et-Garonne est l'un des deux départements les plus dynamiques de l'Occitanie qui cumule un excédent migratoire élevé et un excédent naturel avec un taux de variation annuel moyen de 1,1 % sur la période 2010 - 2015.

La répartition de la population sur le territoire départemental nuance cependant sensiblement ce constat : alors que les coteaux du nord, du Quercy et du Rouergue, limitrophes des départements de l'Aveyron, du Lot et de Lot-et-Garonne, suivent la courbe démographique moyenne de ces territoires essentiellement ruraux, l'agglomération de Montauban et plus largement, tout le sud du département subissent, pour en profiter comme pour en pâtir, les effets de la poussée de la "corne toulousaine"

En 2011, moins d'un habitant sur dix vivait dans l'une des 45 communes isolées du Tarn-et-Garonne, situées hors influence des pôles d'emploi. Elles sont situées principalement au nord du département, sur les coteaux du Quercy, et à l'extrémité nord-est du département, entre Caussade et la limite avec l'Aveyron. Quelques communes sont également dans ce cas en Lomagne au sud-ouest du territoire. Sur la période 2006-2011, la population augmente néanmoins dans la moitié de ces communes, parfois avec des croissances soutenues, entre 2 et 5 % par an. Pour une autre moitié, ces communes perdent des habitants, entre 0,2 % et 1,8 % par an.

Montauban et son aire urbaine (+ 36 % en 10 ans) peuvent revendiquer légitimement la seconde place parmi les villes de l'ex Midi Pyrénées tandis que le taux d'accroissement démographique dans tout le sud du département, plus de 3% annuel depuis 2000, témoigne à la fois de l'attractivité toulousaine et de la dynamique de développement propre aux franges méridionales du département. Depuis 1999, le couloir d'urbanisation se densifie entre Toulouse et Montauban, au sud du département, en raison de l'installation de populations travaillant principalement sur Toulouse.

Cette croissance est encore renforcée par une natalité relativement soutenue : les naissances étant plus nombreuses que les décès, l'excédent naturel contribue ainsi à la hausse de la population . En huit décennies, à l'exception d'une courte période dans les années 70, la population du département n'a cessé de croître. Son rythme de croissance talonne désormais celui de la Haute-Garonne.

Une des particularités du Tarn-et-Garonne, est que la population est jeune ; l'âge moyen y est de 41,3 ans. Il est à noter un nombre important des moins de 18 ans comparativement à la moyenne du territoire national.

2) Un territoire attractif et bien desservi mais moins accessible dans les zones les plus fragiles

Positionné à mi-chemin entre les deux mers ainsi qu'à équidistance des chefs lieux de cinq départements voisins, largement irrigué par les trois rivières Garonne, Tarn et Aveyron, le département occupe une position centrale, au niveau régional, sur les axes Toulouse-Paris et Montpellier-Bordeaux, ce qui est de nature à transformer son historique situation d'enclavement en un atout majeur.

Ainsi, des équipements qui n'auraient pu se construire pour desservir uniquement la population locale, telles les deux autoroutes (A62 et A20) qui forment l'essentiel du réseau routier d'intérêt national, les voies ferrées ou, riche encore de potentialités, le canal du Midi, desservent l'ensemble du territoire départemental de manière rapide et efficace. Le réseau des infrastructures, complet et cohérent, caractérise la fonction de carrefour de communication que le département renforcera encore dans l'avenir avec le projet de prolongation de la ligne LGV de Bordeaux à Toulouse et celui de la construction de la gare TGV au sud de Montauban.

Profitant de cette localisation stratégique, au sud du département, au croisement des autoroutes vers Bordeaux et Paris, une zone d'intérêt régional, plate-forme multimodale de 450 ha accueille des entreprises logistiques et industrielles.

Par ailleurs, du fait de sa proximité avec la métropole régionale, située à 45 kms de Montauban, soit à une demi-heure de trajet par la route ou le rail, et vers laquelle les flux de population quotidiennement en déplacement croissent continûment pour atteindre désormais

plus de 17 000 personnes, le département bénéficie de la présence à ses portes d'un aéroport international.

On note toutefois des enclaves territoriales éloignées des réseaux ferroviaires et autoroutiers, rendant plus complexes les déplacements . Il s'agit des secteurs suivants : le Sud-ouest (le territoire de Lomagne-Tarn-et-Garonnais), le Nord-ouest (Pays-de-Serres-en-Quercy) et le nord du territoire des Coteaux et Plaines du Pays Lafrançaisin et l'est : Quercy-Rouergue-Gorges de l'Aveyron. Par ailleurs, ces mêmes territoires présentent des taux d'équipement des ménages en voiture personnelle plus faibles que la moyenne départementale et l'offre territoriale en matière de transport à la demande (TAD) est encore peu développée.

3) Une population avec de plus faibles niveaux de revenus dans le nord du département

La distinction entre le Nord et le Sud du département est également marquée en ce qui concerne les revenus : la part des ménages disposant d'un revenu inférieur au seuil de bas revenu est nettement plus importante au Nord, avec un taux variant généralement entre 25% (moyenne départementale) et 43,5 %. Montauban affiche un taux de 25,5 % de ménages disposant d'un revenu inférieur au seuil de bas revenus.

Au Sud du territoire, en revanche, cette part est généralement inférieure à 25 %, à l'exception de certaines communes telles que Cumont ou Maumusson. Le niveau de revenu est également à mettre en relation avec l'accessibilité : en effet, plus on s'éloigne des centres urbains ou des zones où le foncier est élevé moins le poste logement est élevé ; ainsi , une partie des ménages à revenus modestes voire très modestes ont des trajectoires résidentielles de « repli » dans des zones rurales où la pression immobilière est faible ; ainsi, ces ménages disposant d'un revenu faible sont impactés par des facteurs de fragilité inhérents à l'accessibilité à certains services tels que les loisirs, les services marchands ou encore les soins .

4) Des habitants en moyenne plus âgés sur les franges Nord et Sud-Ouest du département

La part de la population âgée de plus de 65 ans est généralement élevée sur tout le

département: 20% de la population (18,8% en France), atteignant plus de 30 % sur plusieurs communes.

Les communes du Sud-Ouest et du Nord du département présentent une part particulièrement importante de personnes âgées, entre 20 et 38,8 %.

Les personnes âgées présentent généralement une mobilité réduite, et peuvent avoir plus de difficultés à accéder aux services de droit commun, alors même qu'elles peuvent en faire un usage plus important (soins, prestations, etc.)

9112 de ces personnes de plus de 75 ans vivent seules chez elles (soit 33,3%) et sont donc potentiellement concernées par des mesures de maintien à domicile alors que seules 9,5 % de ces personnes vivent dans un établissement pour personnes âgées soit 2600 personnes.

En parallèle, la capacité d'accueil globale de ces établissements est en 2018 de 2986 personnes répartie comme suit : 159 en établissement pour personnes âgées autonomes et 2827 en établissements pour personnes âgées dépendantes et atteintes de la maladie d'Alzheimer

5) 16% des Tarn et Garonnais âgés de 15 ans et plus vivent seuls

Le taux de personnes vivant seules est particulièrement élevé sur certaines communes, notamment au Nord-Est ainsi qu'au Nord-Ouest du département, s'élevant à plus de 20%. C'est le cas des communes de Montaigu de Quercy, ou des communes situées dans les Gorges de l'Aveyron. Ce sont des territoires où la population est en moyenne plus âgée. Les personnes vivant seules, notamment les personnes âgées, sont généralement plus isolées, et de ce fait plus éloignées de certains services que d'autres ménages. A Montauban (plus de 20% de personnes vivant seules), si la population vivant seule est essentiellement constituée de personnes âgées, les moins de 25 ans sont également représentés (population étudiante). A l'inverse, le taux de personnes vivant seules s'élève à moins de 10% sur certaines communes, notamment dans le Sud du Tarn-et-Garonne.

6) 37% des Tarn-et-Garonnais ne disposent pas d'un niveau de diplôme supérieur au brevet des collèges

La part de la population n'ayant pas de diplôme supérieur au brevet des collèges est relativement importante sur le territoire, dépassant le taux de 40 % sur plusieurs communes. Cette part est particulièrement élevée à l'Ouest du département. Les personnes ne disposant pas d'un diplôme seront généralement plus vulnérables d'un point de vue socio économique (revenu plus faible, population potentiellement davantage touchée par le chômage, etc.), et peuvent de ce fait être plus éloignées de certains services.

7) Une reprise économique qui ne profite pas aux personnes les plus éloignées de l'emploi

Conformément aux données de décembre 2018, le Tarn-et-Garonne présente un taux de chômage identique à celui de la Région, soit 10,7 % (en diminution de 1 % par rapport à 2016) dont 15 % de bénéficiaires du RSA. Il convient d'insister sur le fait que 67 % des projets de recrutement sont liés à une activité saisonnière (agricole) contre 49 % en région. L'interim, indicateur avancé de l'emploi, enregistre une hausse de + 14 % entre 2017 et 2018 (contre une hausse de 10,8 % au niveau régional).

S'agissant du revenu de solidarité active, le Tarn-et-Garonne compte au 31/12/2018 6 820 (Source DREES) personnes soumises à droits et devoirs dont 64 % officiellement recensés en qualité de demandeurs d'emploi :

- 36 % des BRSA sont dans le dispositif depuis plus de 5 ans
- 28 % des BRSA sont des femmes,
- 29 % sont des familles mono-parentales
- 45 % sont des personnes seules sans enfant

Enfin, il faut mentionner que ces indicateurs de pauvreté placent le département de Tarn-et-Garonne au 6ème rang des départements les plus pauvres des 13 départements que compte la région Occitanie.

Il convient de compléter ces éléments avec les chiffres clés de pôle emploi pour l'année 2018 :

- 12 000 intentions d'embauche en 2018 (29 % des établissements sont recruteurs
- 25 500 demandeurs d'emploi en catégorie A, B ou C dont plus de la moitié en catégorie A

L'un des enjeux majeurs est donc de faire bénéficier aux personnes les plus éloignées de l'emploi (BRSA) du dynamisme économique du département et de créer les conditions pour rendre pérenne cette reprise d'emploi. En effet, alors que la reprise d'emploi des BRSA pour l'Occitanie est de 7,7 %, en Tarn-et-Garonne, le taux de reprise d'emploi pour les BRSA est de 2,8 % (source pôle emploi).

8) la protection de l'aide sociale à l'enfance pour soutenir le parcours des mineurs

Concernant le nombre d'enfants confiés à l'aide sociale à l'enfance, nous sommes passés de 238 mineurs en 1998 à 608 au 01/04/2018. Sur ces 608 mineurs, 10% sont âgés de 18 ans au 01/04/2019.

Concernant les jeunes majeurs, conformément aux dispositions de l'article L.221-1 du code de l'action sociale et des familles, le Cd 82 peut accompagner au-delà de leur 18ème année les majeurs de moins de 21 ans confrontés à des difficultés familiales, sociales et éducatives, susceptibles de compromettre gravement leur équilibre. Cet accompagnement prend la forme d'un contrat jeune majeur (CJM). Dans ce cadre, en Tarn-et-Garonne, nous sommes passés de 42 jeunes majeurs pris en charge en 2009 à 96 majeurs pris en charge au 01/04/2019.

Considérant ces différents éléments, l'un des enjeux majeurs du volet aide sociale à l'enfance de la stratégie pauvreté pour le Conseil Départemental est non seulement de stabiliser sa politique en direction des jeunes majeurs mais surtout d'accélérer les parcours d'accès au droit commun de ces derniers (formation, logement, emploi...)

9) Un soutien à l'autonomie des personnes âgées

Parmi la population tarn-et-garonnaise, 27 386 personnes ont plus de 75 ans soit un peu plus de 10 %. ce taux a tendance à stagner depuis 2010, année qui marque un tournant d'un point de vue de la croissance démographique.

9112 de ces personnes de plus de 75 ans vivent seules chez elles (soit 93,9%) et sont donc potentiellement concernées par des mesures de maintien à domicile alors que seules 9,5 % de ces personnes vivent dans un établissement pour personnes âgées soit 2600 personnes.

En parallèle, la capacité d'accueil globale de ces établissements est en 2018 de 2986 personnes répartie comme suit : 159 en établissement pour personnes âgées autonomes et 2827 en établissements pour personnes âgées dépendantes et atteintes de la maladie d'Alzheimer.

Le Conseil départemental aux côtés de l'ARS a mis en place l'instance de coordination créée par la loi d'adaptation de la société au vieillissement: la Conférence des financeurs . Elle a notamment vocation à opérer un effet levier sur les actions de prévention afin de mailler au mieux le territoire et de rendre plus lisible l'offre en faveur des personnes âgées de 60 ans et plus.

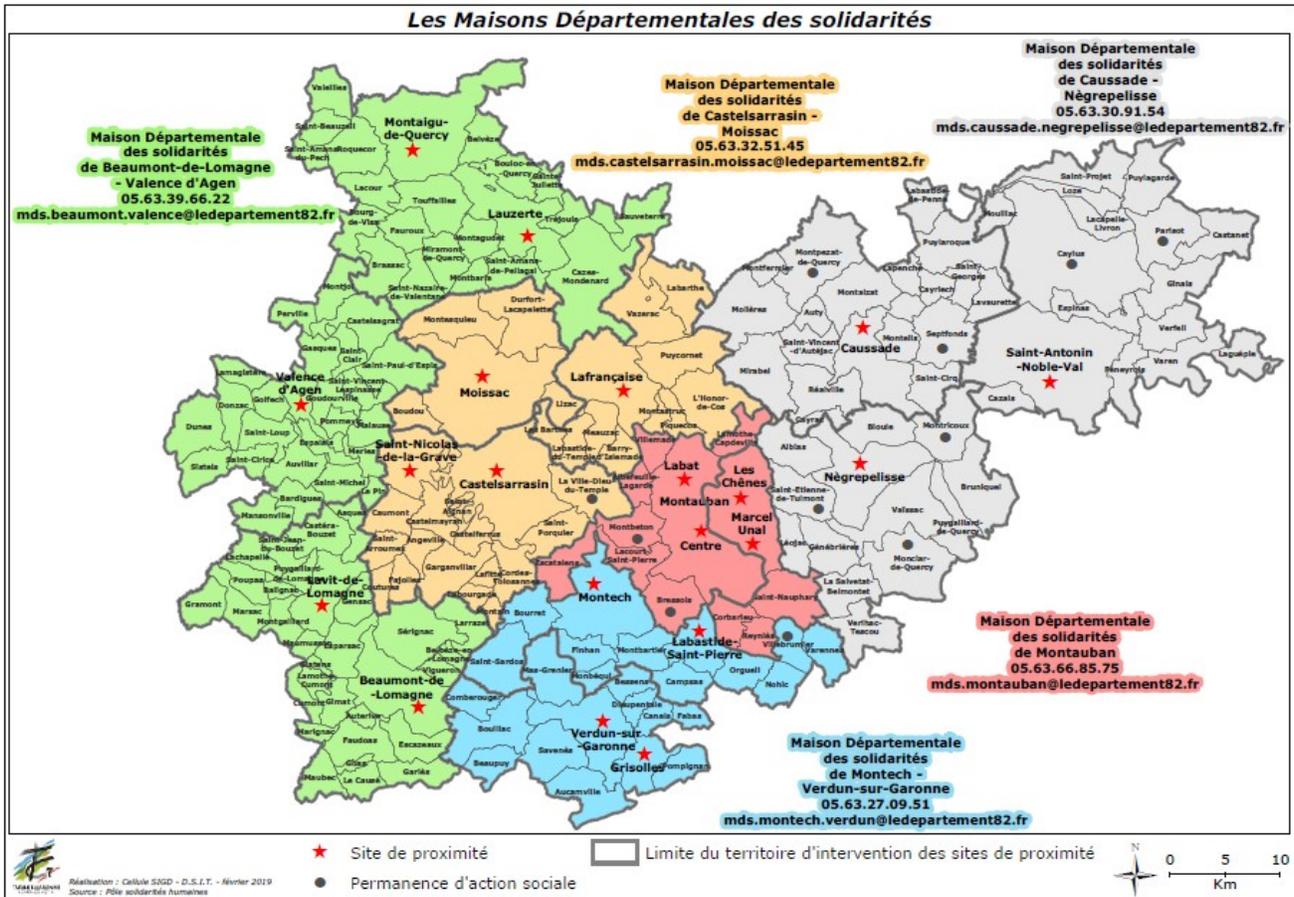
A ce titre, depuis 2016, des appels à projets sont lancés annuellement afin d'aider au financement d'actions collectives à destination de ce public. Depuis 2017, la thématique de l'accès aux droits et au numérique est un axe prioritaire des appels à projets de la Conférence. Ainsi, depuis 2017, quatre porteurs distincts ont pu bénéficier du soutien de la Conférence pour déployer sur 34 communes (milieu urbain/rural) des programmes de familiarisation avec l'outil informatique et de formation aux principaux sites institutionnels dans une optique d'amélioration de l'accès aux droits sur le département auprès de 883 personnes.

10) un besoin d'organisation de mise en réseau dû au fort maillage territorial

Le Département de Tarn-et-Garonne se compose de 15 cantons , de 10 EPCI à fiscalité propre dont une communauté d'agglomération. 2 PETR complètent aussi la carte des institutions locales en Tarn-et-Garonne.

En terme d'action sociale, et conforté dans son rôle de chef de file des politiques d'aide et d'action sociale par la loi NOTre, le Département est consacré comme étant l'institution pilote en la matière. Ainsi, la mise en œuvre de la politique d'actions médico-sociale est déployée sur l'ensemble du territoire départemental dans un souci de proximité avec la population . Cette mission de service public, assurée par plus de 200 agents (personnel administratif,médical, social) est organisée à partir des 5 maisons départementales des

solidarités et les 20 sites de proximité. Le Département a souhaité adapter les interventions de ses services sociaux aux spécificités de chaque territoire à partir d'un diagnostic partagé, dans l'objectif de mieux évaluer les besoins des populations les plus fragiles, de promouvoir les actions partenariales. Dès lors, pour faciliter la mise en cohérence des actions à l'échelon infra-départemental, et pour renforcer l'ancrage territorial des équipes, il a été décidé d'adapter au 1^{er} octobre 2018 la territorialisation des Maisons Départementales des Solidarités à la nouvelle carte des intercommunalités (voir cartographie ci-dessous).

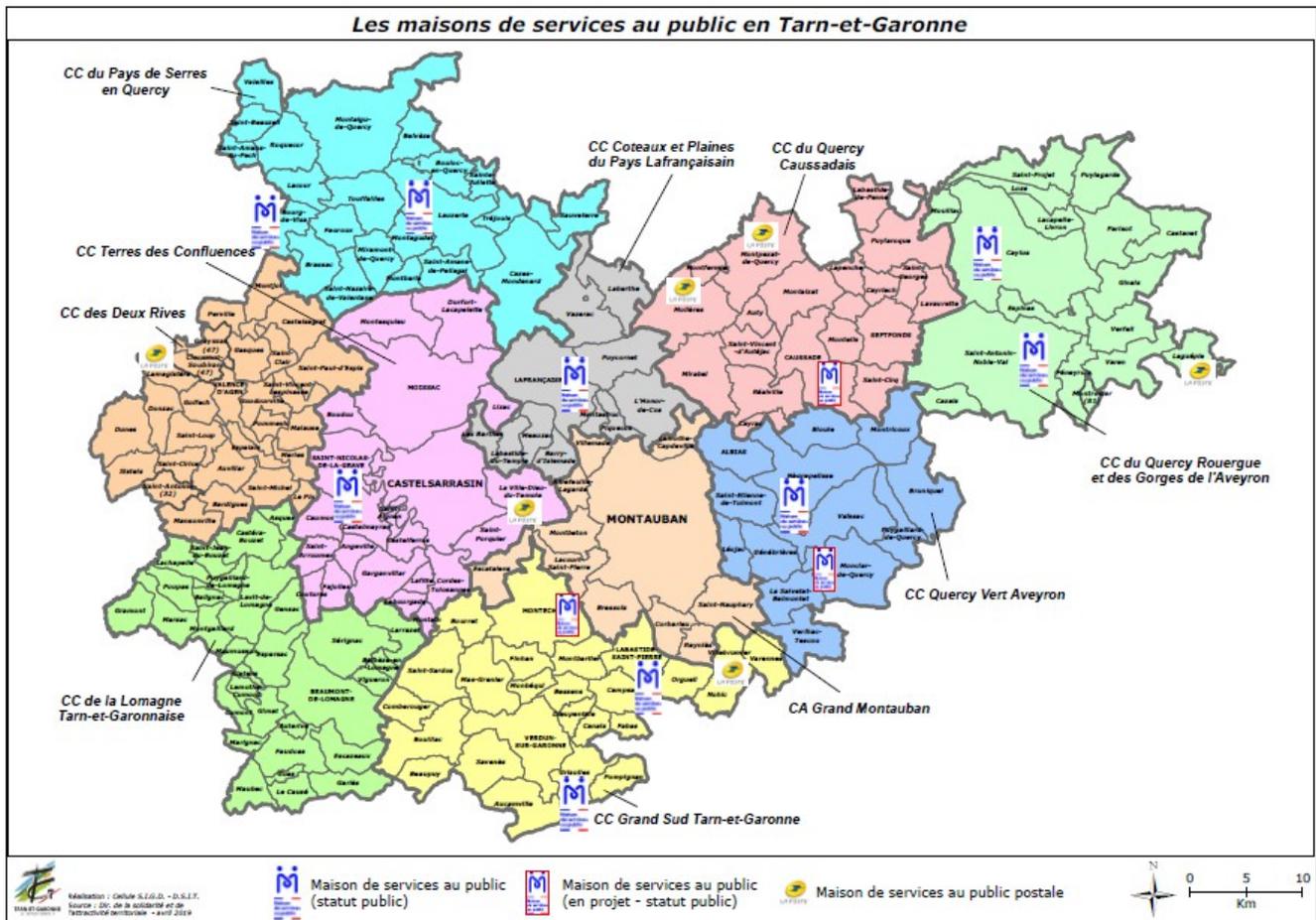


Carte des Maisons Départementales des Solidarités – source : CD 82 – février 2019

Ce nouvel ancrage territorial de l'action sociale n'aura de sens que s'il s'inscrit dans la démarche de développement social en coordination avec l'ensemble des acteurs locaux. C'est l'enjeu des prochains mois puisque en parallèle ou en complémentarité, les communautés de communes et le Grand Montauban Communauté d'Agglomération

conduisent des actions et des réflexions d'intérêt communautaire dans différents domaines de nature à engager un réel projet social de territoire.

En terme d'accès au droit et aux services publics, le département de Tarn-et-Garonne a soutenu le déploiement des Maisons de Services Au Public, actuellement au nombre de 14 sur le territoire dont leur mission est d'accompagner les habitants dans leurs démarches administratives. L'accompagnement numérique fait partie de leur prérogative par l'appui des publics à la prise en main des plates-formes de dématérialisation des opérateurs nationaux notamment.



Carte : Répartition géographique des MSAP – source CD82 avril 2019

Ces MSAP devraient se transformer progressivement en Maisons France Service conformément aux annonces du président Macron en avril 2019, selon les dispositions réglementaires prévues dans la circulaire du 1er juillet dernier. Chaque MFS devra respecter un certain nombre d'engagements dont le premier visant la qualification du service ; dans ce cadre, il est clairement demandé aux MFS d'assurer la promotion du numérique en assurant

auprès de tous les publics un accompagnement selon les besoins. Il s'agit plus précisément des responsabilités suivantes :

« effectuer l'identification des difficultés du public sur le numérique via les outils mis à disposition,

proposer un accompagnement de l'utilisateur dans la réalisation des démarches en ligne dans un cadre éthique et bienveillant garantissant notamment un usage éthique et responsable des données personnelles,

lutter contre l'illectronisme en proposant une redirection vers des aidants numériques de proximité, notamment remettant un Pass Numérique pour des publics éloignés,

en accompagnant les usagers dans leur appréhension des outils numériques de base par l'organisation de courtes sessions d'accompagnement. »

Au 15 novembre 2019, ce sont 5 MSAP qui ont officiellement été labellisées « France Service ». Il s'agit des MSAP de Nègrepelisse, Grisolles, Lafrançaise, St Nicolas de la Grave et Lauzerte.

B) Contexte de la commande

Le Gouvernement a lancé en décembre 2017 une stratégie nationale pour un numérique inclusif visant à apporter une réponse aux 13 millions de français en difficulté avec le numérique. Celle-ci est pilotée par la Mission Société Numérique et s'inscrit dans le cadre de la Conférence Nationale des Territoires. Parmi ses objectifs figurent notamment l'accompagnement à la dématérialisation des services publics et la garantie de l'accès au droit.

Un rapport a été remis au Secrétaire d'Etat au numérique par 13 rapporteurs (associations de collectivités, associations de médiation numérique, ministères concernés...) et associant l'ensemble des parties prenantes. Il décline une stratégie dont l'objectif principal est d'accompagner chacun des français dans un parcours d'autonomisation ou d'aide au numérique. Détecter les publics, accompagner dans les démarches orienter pour rendre autonome, structurer dans les territoires les lieux de la médiation numérique, outiller et soutenir les dispositifs, sont autant d'actions prévues dans le plan national pour répondre de ces enjeux.

Parallèlement, le gouvernement poursuit son **plan Action publique 2022** qui constitue

une nouvelle étape dans la transformation numérique des services publics. Le déploiement de l'administration électronique, des services en ligne et des téléprocédures a été initié à la fin des années 1990, notamment par le Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (PAGSI). **Aujourd'hui, l'objectif est la dématérialisation de 100% des démarches administratives d'ici 2022.**

En Tarn-et-Garonne, comme ailleurs en France, de nombreuses populations demeurent éloignées du numérique, soit du fait d'un réseau de mauvaise qualité soit par des usages qu'elles ne maîtrisent pas ou peu. Alors que l'État compte dématérialiser l'ensemble de ces procédures à horizon 2022, il est urgent de mettre en place des actions pour favoriser l'autonomie numérique des populations en Tarn-et-Garonne. Malgré tous les dispositifs existants en matière d'accompagnement numérique, les populations les plus fragiles restent encore dans l'incapacité d'agir dans ce domaine et ont du mal à se repérer parmi l'ensemble des offres d'accompagnement existantes, souvent bénévoles et peu qualifiées.

Dans ce contexte, le rôle des maisons de Services aux publics est primordial pour garantir un accès au droit aux « déboutés » du numérique, dans les zones les plus rurales.

Le Conseil départemental a bien identifié cet enjeu dans son schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services aux publics (SDAASP) puisqu'une fiche-action a été effectivement dédiée à la question de l'inclusion numérique. Ce schéma a été validé en juin 2018 puis entériné par le Préfet en juillet de la même année. Ce schéma est prévu par la loi portant sur la Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) promulguée le 7 août 2015 et devra se mettre en œuvre d'ici 2023. En Tarn-et-Garonne, le comité de pilotage a décidé de se concentrer sur trois axes d'intervention prioritaires dont le numérique avec comme levier d'intervention l'aménagement via le programme d'investissement porté par le syndicat Tarn-et-Garonne numérique et les usages via une action sur le numérique inclusif.

Plus récemment, une autre démarche est venue confirmer l'importance d'agir en faveur de l'inclusion numérique. Il s'agit de la stratégie pauvreté, qui dans sa déclinaison départementale (validée par la Commission Permanente, lors de la séance du 4 juin 2019) prévoit l'engagement du Département pour favoriser le développement de l'inclusion numérique sur les territoires du département (en annexe). Cet axe stratégique participe aux politiques d'insertion et s'inscrit dans une dimension systémique d'interactions avec toutes les autres fiches actions de la stratégie pauvreté départementale. C'est à dire que le développement de l'inclusion numérique pour favoriser l'accès aux droits renvoie notamment

à la déclinaison de l'accueil social inconditionnel de proximité, du ~~recours de parcours~~, de la prévention des sorties sèches de l'ASE. Aussi, la déclinaison de la stratégie départementale en faveur de l'inclusion numérique devra respecter cette notion d'interdépendance.

1) Le SDAASP

Dans le cadre du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public prévu par la loi portant sur la Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) promulguée le 7 août 2015, le département et la préfecture de Tarn-et-Garonne ont élaboré un programme pluriannuel visant l'amélioration de l'accessibilité des services dans une logique d'équité territoriale.

Ce schéma devra se mettre en œuvre d'ici 2023. Le schéma se compose de trois axes d'intervention prioritaires.

L'élaboration d'une stratégie départementale pour l'inclusion numérique s'inscrit dans l'axe 3 du schéma. Elle vise à rompre la fracture numérique pour les publics les plus fragiles dans leur accès aux services publics, à travers notamment un renforcement du rôle de médiation des MSAP.

Pour la mise en œuvre du SDAASP, des groupes de travail thématiques ont été constitués . Ils se réunissent approximativement 2 à 3 fois par an et sont chargés de suivre l'avancement du programme.

2) La stratégie pauvreté

La stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté présentée par le Président de la République le 13 septembre 2018, entend s'attaquer tout particulièrement à la reproduction de la pauvreté dès les premières années de la vie, garantir au quotidien les droits fondamentaux des enfants, assurer à tous les jeunes un parcours de formation leur permettant d'acquérir des compétences et de prendre leur indépendance, rendre les droits sociaux plus accessibles, plus équitables et plus incitatifs à l'activité et investir pour l'accompagnement de tous vers l'emploi.

Dans le processus de mise en œuvre, le Gouvernement a proposé aux départements un "pacte de solidarité" portant notamment sur les priorités suivantes :

- ✓ remettre l'accent sur l'insertion ;
- ✓ prévenir toute "sortie sèche" pour les jeunes sortant de l'aide sociale à l'enfance;

- ✓ refonder et revaloriser le travail social au service de toutes les familles.

Considérant ces éléments, l'Assemblée Départementale lors de la séance du 6 mars 2019 a acté le principe de l'engagement du Département dans cette démarche de contractualisation.

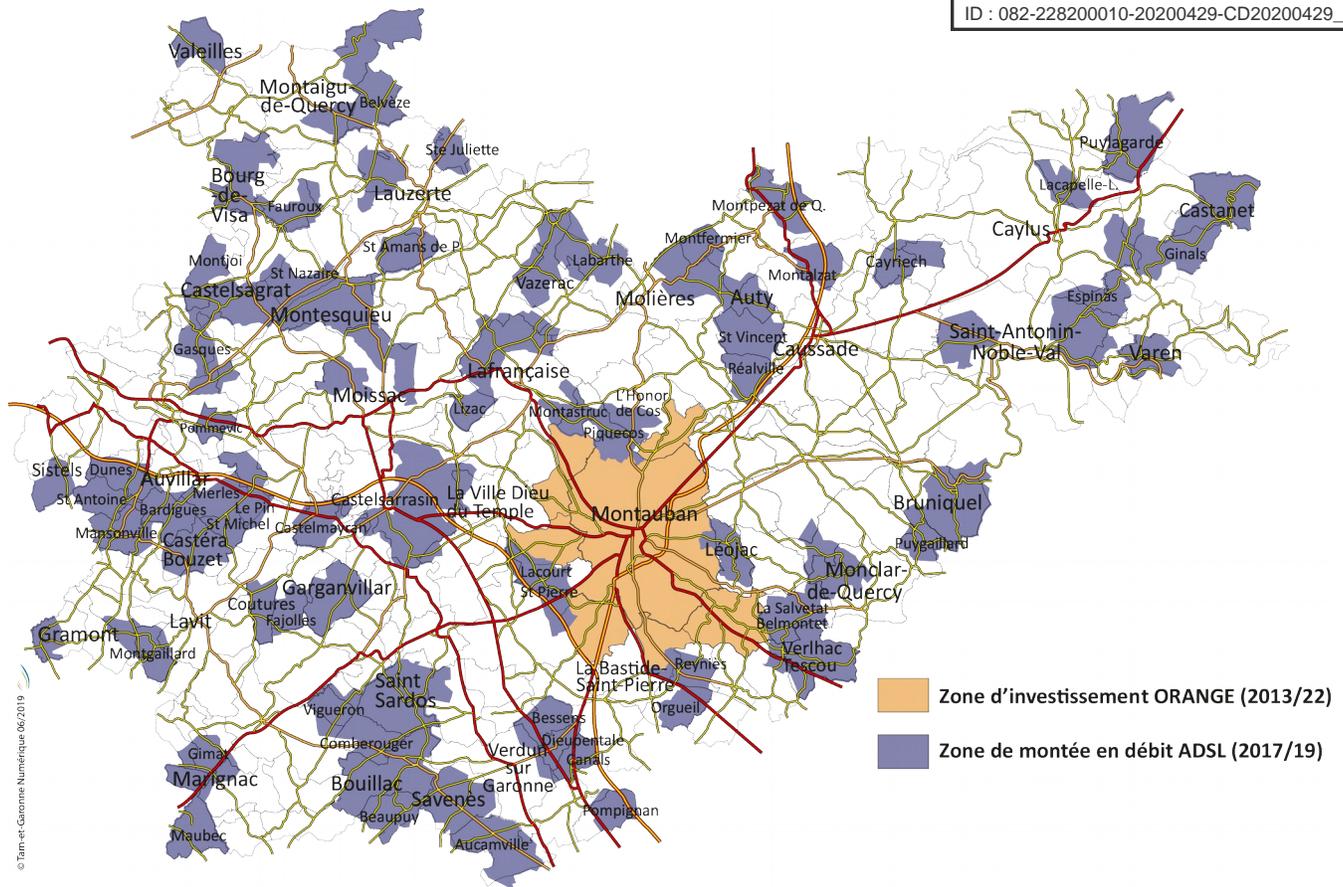
3) Tarn-et-Garonne Numérique : politique Très Haut Débit

En regroupant le Conseil départemental et les communautés de communes de Tarn-et-Garonne, la création du Syndicat Mixte Tarn-et-Garonne Numérique en Février 2016 a permis la mise en œuvre du schéma directeur d'aménagement numérique (le « SDAN ») porté par le Département depuis 2012.

Pour accomplir sa mission première d'aménagement numérique, deux temps d'intervention ont été organisés pour cela :

- ✓ Le premier dès la fin 2016, avec l'attribution à Orange d'un **marché de montée en débit de l'ADSL**, pour permettre d'apporter rapidement une solution confortable sur les secteurs où les usagers demeuraient particulièrement pénalisés par une insuffisance de débit.
- ✓ Le second avec le **déploiement de la fibre optique jusque dans les foyers (FttH – Fiber to the Home)**, entreprises et sites publics tarn-et-garonnais, pour achever la résorption de la fracture numérique.

En 2018, 44 équipements de montée en débit ADSL ont été mis en service sur l'ensemble du département pour près de 7 000 foyers impactés.



Carte : Montée en débit ADSL– source TGN juin 2019

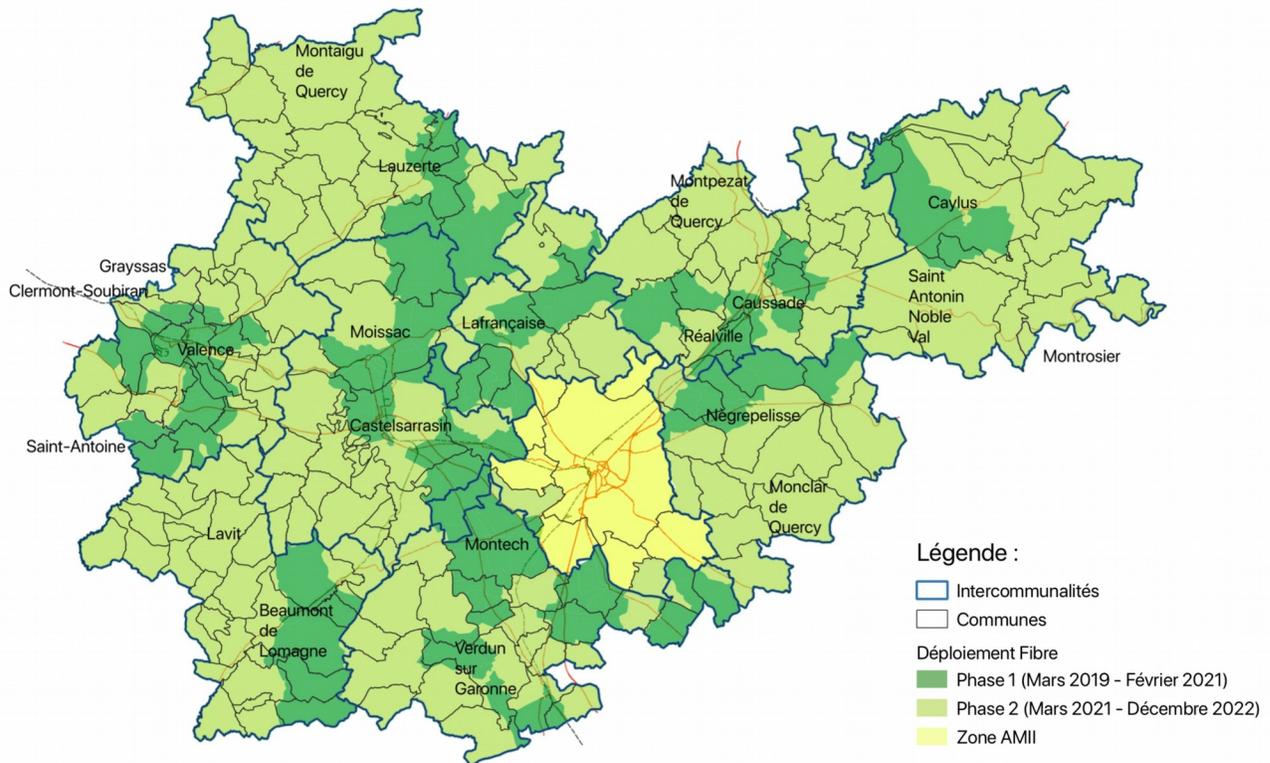
4) Lancement du programme 100% Fibre

Optique

Décidé en octobre 2017 par le Conseil Syndical de Tarn-et-Garonne Numérique, le choix de mettre en place une délégation de service public (DSP) concessive pour financer, construire et exploiter un réseau fibre optique jusque chez l'abonné (FttH) a fait l'objet de plusieurs étapes de consultations formelles à l'issue desquelles un appel à candidatures a été lancé, en avril 2018. En Juillet 2018, Altitude Infrastructure a été admis à déposer une offre qu'il a été invité à faire évoluer par deux fois au fil des étapes de négociations. Elles ont abouti après le vote unanime du Conseil syndical de Tarn-et-Garonne Numérique le 7 Janvier 2019 à la signature du contrat de DSP Concessive dont les grandes caractéristiques sont les suivantes :

- ✓ 100% des foyers du département (env. 103 000) équipés en fibre optique d'ici fin 2022 (hors 8 communes du Grand Montauban en cours d'équipement sur fonds privés depuis 2013),
- ✓ 30 ans de durée d'exploitation par Octogone Fibre, société de projet créée par Altitude Infrastructure,
- ✓ coût global du projet évalué à 244 millions d'€ dont part publique de 21,7 millions d'€ redevances sur 30 ans à hauteur de 10,8 millions d'€

Carte : Phasage du programme 100 % fibre – source TGN juin 2019



5) Le Schéma départemental des usages et services numériques

Au delà de ces interventions directes sur l'aménagement numérique des territoires, Tarn-et-Garonne Numérique intervient également auprès du Conseil départemental et de l'Etat en matière de téléphonie mobile et initie son action en matière de développement des usages numériques. A ce titre, il est prévu que dans le courant de l'année 2020, le Syndicat définisse un Schéma départemental des services et usages

numériques ; dans lequel devrait être intégrée la stratégie d'inclusion numérique, objet du présent marché. Ce SDUSN s'inscrit dans la démarche régionale du SCORAN, rendu obligatoire par la loi "République Numérique" de 2016, dont le lancement a été voté par délibération du Conseil Syndical de Tarn et Garonne Numérique le 7 octobre 2019.

La réunion de lancement a eu lieu le 15 novembre 2019, et a permis de préciser la démarche globale, le pré-diagnostic réalisé sur le département du Tarn-et-Garonne en matière d'usages, la méthodologie d'étude envisagée et le calendrier prévisionnel.

C) Les enjeux territoriaux en matière d'inclusion numérique

Partant de ces constants , le Conseil départemental s'est engagé dans le cadre du SDAASP, conforté par la stratégie pauvreté à élaborer une stratégie territoriale d'inclusion numérique en phase avec, d'une part, les orientations du plan national pour un numérique inclusif mais aussi avec celui portant sur la transformation publique. Cette stratégie départementale devra être en mesure de répondre aux urgences et difficultés d'un public large, « empêché » vis-à-vis de la technologie numérique. Selon les étapes de la mise en œuvre des différents plans nationaux, il pourra se décliner en subsidiarité et en complémentarité des moyens nationaux dédiés au territoire tarn-et garonnais .

En Tarn-et-Garonne, cette stratégie inclusive répondra aux enjeux suivants :

- ✓ **garantir l'accès de tous les citoyens Tarn et garonnais à leurs droits et aux services publics**
- ✓ **accompagner tous les publics quelque soit le niveau d'autonomie numérique**
- ✓ **permettre à tous les citoyens de s'approprier les usages et les potentialités du numérique tout en développant leur capacité d'agir**

- ✓ **consolider et sécuriser les acteurs qui forment au numérique en déployant notamment le dispositif Aidants Connect prévu au titre du plan Action publique 2022.**
- ✓ **organiser un réseau départemental de lieux et services adaptés de formation, de médiation et d'accompagnement**
- ✓ **favoriser les démarches et initiatives de lien social qui s'appuient sur les nouvelles technologies (ex : fab lab)**

Pour répondre à ces enjeux de structuration territoriale, la stratégie d'inclusion numérique, dont la définition est l'objet du présent marché, s'appuiera sur 3 typologies de structures principales :

- ✓ les Maisons Départementales des Solidarités
- ✓ les structures France Service publiques ou MSAP
- ✓ les structures publiques assurant du lien social par le biais des outils numériques (ex : fab lab)

Tous les publics devront être considérés avec un accent mis sur **les jeunes et les personnes âgées.**

D) Le commanditaire

Le Département de Tarn-et-Garonne

E) Objectifs de la mission

La consultation a pour objet de confier les missions de conseil et d'assistance technique pour la réalisation d'une étude se composant de 3 phases : :

Phase N° 1 : diagnostic

Dans le cadre de cette première phase, il s'agit de dresser **un diagnostic de l'offre et de la demande en matière de numérique sur le territoire départemental.**

Le diagnostic de l'offre passera par l'**identification des structures** proposant des services d'apprentissage ou d'accompagnement numérique, les lieux ressources et lieux d'accueil numérique, leur localisation géographique, leur(s) public(s), les moyens techniques et humains mobilisés, la pérennisation et l'impact territorial de l'action.

Ce diagnostic proposera une méthodologie de **segmentation de l'offre** recensée par territoire, par publics cibles et par thématiques. Ces thématiques s'entendent selon le niveau d'implication en matière d'inclusion numérique (niveau 1 : accueil/information, évaluation – niveau 2 : accompagnement individuel – niveau 3 : accompagnement collectif – niveau 4 : formation – niveau 5 : « faire ensemble » façon tiers-lieux.

Cet état des lieux sera aussi présenté d'un point de vue cartographique en prévoyant le partage libre des données. Cette dimension implique nécessairement une géolocalisation des structures. Dans l'idéal la cartographie devrait permettre aussi de visualiser l'impact territorial de l'action c'est à dire le territoire d'intervention. Cette méthode devra à terme permettre d'identifier les secteurs en carence.

Il s'agit aussi dans cette phase d'identifier **les besoins caractéristiques du public tarn-et-garonnais en matière de numérique et des freins** qu'il peut rencontrer à l'égard du numérique, à partir d'un échantillon représentatif de la population et en s'appuyant sur les ressources nationales mises à disposition par la Mission Société Numérique.

La première phase devra nécessairement comporter une synthèse selon l'analyse AFOM (Atouts, faiblesses, Opportunités, Menaces) permettant de comprendre les grandes tendances de notre territoire et d'emmener de manière construite et méthodique les grands enjeux de la future politique. Cette analyse AFOM pourra comprendre des éléments distinctifs en fonction des secteurs géographiques et des caractéristiques de populations. Cette approche synthétique devra être emmenée obligatoirement lors du COPIL de restitution de la phase 1 comme un outil de sensibilisation et de prise de décision.

Phase N° 2 : propositions d'actions/préconisations

Une fois les grands enjeux stratégiques validées lors du COPIL de restitution de la phase 1, le cabinet rentrera dans la phase 2 qui consistera à proposer des actions, déclinant une stratégie composée d'axes d'interventions prioritaires.

La stratégie territoriale permettra de traiter les points suivants : la structuration de l'offre numérique (segmentation/diversification), la qualification et la professionnalisation de l'offre (compétences et sécurisation des médiateurs, démarche qualité via un référentiel, parcours de formation/certification), la détection des publics et leur accompagnement tout au long de leur parcours, depuis l'évaluation du niveau jusqu'à l'évaluation des résultats. L'objectif étant de traiter les publics prioritaires quelque soit leur niveau et de s'appuyer essentiellement sur des structures respectant le référentiel qualité que les partenaires du projet souhaitent élaborer en conformité avec le plan national de l'inclusion numérique.

Une fois la stratégie posée, **les actions** seront décrites dans la phase de 2 de manière succincte et résulteront d'une concertation avec les différents opérateurs de l'inclusion numérique. En effet, les actions proposées, pourront à la fois relever de l'action du conseil départemental mais aussi des structures partenaires. Un des axes stratégiques concernera obligatoirement les modalités d'animation et de coordination du schéma départemental.

Cette phase d'étude devra permettre d'approcher le spectre large des actions à conduire pour atteindre l'objectif de l'inclusion numérique sur le territoire.

Chaque action identifiée aura dû être entendue/ discutée avec l'opérateur pressenti notamment dans le cas d'une nouvelle action.

A ce stade de l'étude il n'est pas demandé de préciser le contenu de l'action, le champ d'intervention, son chiffrage.

Par contre, il sera à ce stade de l'étude proposer une vision chronologique et globale du déroulement du programme d'actions. Chaque action devra ainsi être située sur une échelle calendaire. Les actions existantes seront identifiées de manière distincte (par rapport aux nouvelles actions à créer) et il sera en outre durant la phase 2 précisé les pistes d'amélioration de ces actions.

Parallèlement, afin de répondre à la préoccupation de certains publics cibles, chaque action pressentie sera nécessairement présentée d'un point de vue de son public cible. Cela permettra de vérifier que chaque public prioritaire identifié bénéficie bien d'une prise en compte.

Phase N° 3 : rédaction d'un schéma directeur

Une fois l'ossature opérationnelle validée lors du COPIL de restitution de la phase 2, le cabinet d'étude devra détailler chaque action selon une fiche-type qu'il proposera. Les items à renseigner comporteront nécessairement des éléments de chiffrage financier et des éléments liés au cofinancement de l'action (cofinancement du fonctionnement et le cas échéant de l'investissement).

Le schéma directeur comportera nécessairement des fiches-action sur les points suivants :

- **élaboration d'un référentiel qualité** : la fiche-action concernant ce point déclinera les différents critères du référentiel qualité et les modalités d'évaluation et d'animation de ce suivi qualité. La fiche-action précisera donc la démarche de labellisation. Ce référentiel permettra de garantir au citoyen la qualité et la neutralité du service. Cette approche sélective ne devra pas exclure et empêcher l'émergence d'initiatives locales nouvelles. Le référentiel pourra

ainsi être graduel et progressif. Il est attendu dans la fiche-action que soit proposé un nom à cette « marque ».

- **modalités de gouvernance et d'animation du réseau départemental** d'acteurs de l'inclusion numérique (temps affecté à l'animation, portage, moyens et outils de mise en réseau, compétences requises...).

- **recommandations sur les politiques d'intervention financière départementales** dans le but de faire évoluer les politiques existantes pour y intégrer des critères qualitatifs portant sur le numérique ou d'en créer des nouvelles afin de permettre le soutien aux initiatives nouvelles allant dans le sens de la stratégie départementale (ex : conditionnement des aides à la création ou réhabilitation de salles des associations à l'élaboration d'un projet inter-associatifs , conditionnement et bonification des aides à la formation numérique à l'intégration dans la démarche qualité départementale, création d'un nouveau dispositif de soutien au fonctionnement et à l'animation de tiers-lieu favorisant le lien social par le support numérique, appel à projets FSE...)

F) Partenaires associés à la démarche

1) Le Comité de pilotage

Le Comité de pilotage sera présidé par la 1ère Vice-Présidente du Conseil départemental, référente ruralité dans le cadre du SDAASP.

Le Comité de pilotage se composera en outre des acteurs suivants :

- ✓ Etat : Préfet et Sous -Préfet, Référent ruralité
- ✓ Conseil départemental : Un référent élu de la 3ème commission « Solidarités, santé, action sociale , handicap et logement » et les services (directions Solidarité humaine et Solidarité territoriale)
- ✓ Services de l'État (préfecture et préfecture de région)
- ✓ DIRECCTE / DDCSPP
- ✓ Collectivités locales (communes et EPCI à fiscalité propre en charge des MSAP et des centres d'action sociale)
- ✓ Syndicat mixte d'aménagement numérique

- ✓ Opérateurs nationaux : CAF, MSA, Pôle emploi, CPAM, CARSAT, caisses de retraite, DGFIP
- ✓ La Poste

Le comité de pilotage sera réuni à 3 reprises : restitution du diagnostic, présentation de la stratégie, présentation du programme d'actions. Les rendus proposés lors des comités de pilotage seront des synthèses sous format power-point.

Suite aux rencontres, **le prestataire se chargera de la rédaction de comptes-rendus transmis au pilote du projet dans un délai des 10 jours ouvrés au commanditaire.**

Avant chaque comité de pilotage, un comité technique sera organisé de visu avec les services des structures partenaires. Il faudra prévoir un minimum de 20 jours ouvrés entre la réunion technique préparatoire et la date du COPIL. Suite à la réunion technique, le prestataire pourra être emmené à faire des modifications sur sa présentation.

2) La concertation

Les partenaires à mobiliser dans la phase de diagnostic et la phase 2 sont bien entendu ceux siégeant au comité de pilotage mais il s'agit aussi des structures locales connues de nos services, associatives pour la plupart, agissant dans le champ de l'apprentissage numérique et/ou de l'accompagnement social. Ces opérateurs locaux ne siègeront pas dans les instances de suivi de l'étude mais seront consultés et informés à plusieurs reprises tout au long de la démarche.

- ✓ **État et collectivités :** l'État, les collectivités locales et leurs groupements (communes, EPCI, PETR) ont en charge de nombreux services de proximité (notamment les Maisons de Services Aux Publics, les tiers lieux sous statut public, les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale) et pourront être, à ce titre, les maîtres d'ouvrage d'actions développées dans le cadre du futur programme d'actions numérique. Il est donc indispensable qu'ils soient associés dès la phase de diagnostic.
- ✓ **les opérateurs nationaux, présents sur le département: CAF, MSA, Pôle emploi, CPAM, CARSAT, caisses retraite :** l'implication des acteurs en charge de la délivrance des services doit permettre de faciliter le recueil d'informations sur l'état de l'offre numérique, sur les contraintes auxquelles ils sont soumis, mais aussi de faire un premier état des usages et de la satisfaction de ces derniers au regard de

l'offre existante et de leurs besoins. Le fait de les associer étroitement à l'exercice peut également permettre d'envisager avec eux les solutions d'organisation les plus pertinentes à la lumière de leur stratégie d'organisation et des besoins identifiés sur le territoire. Le diagnostic doit pouvoir être un outil de mobilisation des opérateurs de services et un moyen de poser les fondements d'une stratégie partagée en matière de numérique inclusif.

- ✓ *les opérateurs locaux* : Plutôt issus du monde associatif, ce sont des opérateurs connus des services du département, pour prétendre à des subventions départementales ou pour être intégrés dans des programmes de financement sur l'insertion tel le Pacte Territorial d'Insertion . Ce sont aussi les opérateurs partenaires locaux des MSAP.

G) Calendrier de la mission

La restitution finale du programme d'actions sera faite, en comité de pilotage, au plus tard 6 mois après la notification du marché au prestataire retenu.

Le prestataire devra proposer dans sa réponse un rétroplanning permettant de respecter ces échéances.

H) Attendus méthodologiques et livrables

Concertation

Le prestataire veillera à mobiliser les acteurs tout au long de l'étude, en dehors des temps de comité de pilotage.

Pour cela, le prestataire s'appuiera sur des analyses à différentes échelles :

- ✓ Analyse au niveau départemental : rencontre avec les élus et les référents des services du Conseil départemental , rencontre avec les référents ruralité du SDAASP (préfecture et Conseil départemental) , rencontre avec le personnel des MDS, rencontre avec le syndicat départemental d'aménagement numérique, rencontre avec les référents des opérateurs nationaux (CAF, MSA, CPAM, la Poste...)
- ✓ Analyse locale : rencontre avec les élus intercommunaux en charge des questions numériques le cas échéant, rencontre avec les animateurs MSAP ou France Service, rencontres avec les structures associatives locales.

Pour chacun des publics identifiés ci-dessus, il conviendra de préciser les modalités de rencontre, collective ou individuelle, sur site ou à distance et le temps dédié à cette concertation. **Le prestataire privilégiera les rencontres sur sites, individuelle ou collective. Son offre sera notée sur ce critère.**

Les actions de concertation mises en place tout au long de l'étude devront donner lieu à une justification dans un rapport dédié qui sera remis à la fin de chaque phase de travail. A ces rapports seront annexés les feuilles de présence avec la signature de chaque personne interrogée.

- ✓ Pour les besoins de la phase 1, le prestataire aura la possibilité aussi d'organiser des temps collectifs avec des habitants pour faire émerger des besoins spécifiques en s'appuyant soit sur les MDS soit sur les France Services ou MSAP. Pour les personnes âgées, le prestataire pourra aussi s'appuyer sur les clubs des aînés. Avant tout échange avec les habitants, le prestataire devra en signifier le commanditaire pour convenir avec lui des modalités d'organisation et de convocation.

Un compte-rendu de rencontre sera automatiquement produit par le prestataire, qu'il annexera au rapport de phase 1.

Livrables

A l'issue de chacune des 3 phases de travail sont attendus :

- ✓ un rapport de synthèse de phase (pouvant être le power point de présentation utilisé pour le COPIL) et un note de synthèse d'une page maximum
- ✓ le compte rendu du COTECH et du COPIL

- ✓ la synthèse des entretiens et le compte-rendu des rencontres collectives avec les feuilles de présence annexées
- ✓ pour la phase 1 uniquement : la présentation d'une fiche synthétique par structure réalisant de la médiation numérique
- ✓ pour la phase 1 et 3 : la cartographie des structures et la cartographie des actions.

A l'issue de l'étude sont attendus :

- ✓ le schéma directeur avec la présentation du diagnostic, de la stratégie et des fiches-actions
- ✓ une note de synthèse de 2 pages environ
- ✓ un catalogue d'outils de pilotage et de médiation à destination des membres du réseau pouvant reprendre, selon la décision du comité de pilotage, les outils mis en place dans le cadre du plan national
- ✓ référentiel qualité des structures du numérique en 82
- ✓ chemin de fer et architecture d'un support de communication départemental qui recensera l'offre de services numériques, qualifiée, structurée et segmentée
- ✓ une fiche de poste du coordonnateur « inclusion numérique »

Le prestataire remettra au maître d'ouvrage 1 exemplaire numérisé des rapports et trois exemplaires sous forme papier.