

DÉPARTEMENT DE TARN-ET-GARONNE

**EXTRAIT du PROCÈS-VERBAL
des DÉLIBÉRATIONS**

1ère RÉUNION DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE 2021

Séance du 24 mars 2021

CD20210324_14
id. 5393

Le 24 mars 2021, les membres du Conseil départemental légalement convoqués se sont réunis à l'Hôtel du Département (82 Montauban), sous la présidence de M. Christian ASTRUC, Président du Conseil départemental.

*Nombre de membres du Conseil départemental : 30
Quorum : 10.*

Sont présents :

M. ALBUGUES, M. ASTRUC, Mme BAULU, M. BAYLET, M. BEQ, Mme BERLY, M. BERTELLI, M. BESIERS, Mme BOURDONCLE, Mme CABOS, Mme COLOMBIE, Mme DEBIAIS, M. DEPRINCE, M. DESCAZEUX, Mme FERRERO, M. GONZALEZ, M. HEBRARD, M. HENRYOT, Mme JALAISE, Mme LE CORRE, Mme MAURIEGE, Mme MORVAN, Mme NEGRE, Mme RIOLS, M. ROGER, Mme SARDEING-RODRIGUEZ, Mme TURELLA-BAYOL, M. VIGUIE, M. WEILL

Sont représenté(s) :

M. MARDEGAN (pouvoir à M. ASTRUC)

Le quorum légal est atteint, en application de l'article 6 de la loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 modifiée par la loi n° 2021-160 du 15 février 2021 prorogeant l'état d'urgence sanitaire, l'Assemblée départementale a délibéré.

DÉLIBÉRATION

**MISE EN ŒUVRE DU SCHÉMA DÉPARTEMENTAL
DE L'AMÉLIORATION DES SERVICES AU PUBLIC 2018/2023 (SDAASP)
CRÉATION D'UNE CELLULE
"PROXIMITÉ DES SERVICES PUBLICS"**

Depuis 2018, le Département est engagé aux côtés de la Préfecture dans la mise en œuvre du schéma départemental de l'amélioration de l'accessibilité des services au public selon un plan d'action pluriannuel 2018/2023. Ce schéma, validé par l'Assemblée départementale le 27 juin 2018 et entériné par arrêté préfectoral le 18 juillet 2018, se structure autour de 13 fiches-actions, organisées au sein de 3 axes d'intervention principaux qui sont les suivants :

- Axe 1 : développer les services à la population avec les « France Services » (MSAP),
- Axe 2 : faciliter l'installation des professionnels de santé en vue de développer l'accès aux soins,
- Axe 3 : favoriser le développement et les usages du numérique.

Au titre de l'axe 1, les actions développées concourent au déploiement du label « France Services » sur le territoire départemental, au renforcement du maillage territorial et à la mise en réseau des structures. Dans ce cadre, le Département mène une réflexion, portant sur la création d'une structure départementale itinérante qui viendra compléter la couverture territoriale actuelle d'accès aux services public pour les habitants des territoires les plus isolés.

Parallèlement, lors de sa réunion du 9 mars 2020, l'Assemblée départementale a voté la réalisation d'un schéma départemental d'inclusion numérique, s'inscrivant à la fois dans le programme d'action du schéma départemental de l'amélioration de l'accessibilité des services au public au titre de l'axe 3 mais aussi dans le pacte de solidarité, issu de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté. Cette démarche vise à mieux connaître l'offre existante en matière d'accueil, d'accompagnement et de formation au numérique, à identifier les besoins non couverts de la population, afin d'élaborer, avec les acteurs du territoire, une réponse collective et complémentaire pour lutter contre l'illectronisme.

Ainsi, sur la base de ces travaux, dont les objectifs d'accompagnement des populations se complètent, il est proposé de prendre connaissance des éléments de contexte qui conduisent à proposer la mise en œuvre d'une politique volontariste sous la forme d'un *service départemental de « proximité des services publics » itinérant*, destiné à maintenir un accès aux services publics pour tous sur le territoire départemental, tout en proposant à chaque individu éloigné des nouvelles technologies, de bénéficier d'un accompagnement et de formations dédiées de manière à garantir l'accès et le maintien des droits pour tous à l'ère du numérique.

I- Le diagnostic de l'étude inclusion numérique :

Sur le champ numérique, la phase de diagnostic conduite d'octobre à décembre 2020 a permis de qualifier et quantifier les populations les plus fortement concernées, avec en particulier :

- 3 habitants sur 10 exprimant des difficultés avec l'administration en ligne ;
- l'identification de situations variées en matière d'illectronisme : jeunes en rupture ou en difficulté avec la continuité pédagogique, public « senior » peu appétent au numérique, population allophone, personnes en situation de handicap ou de précarité sociale...
- la mise en évidence d'éléments aggravants à travers l'absence d'équipement ou des difficultés de déplacement.

Les résultats de l'enquête « habitants » sont fournis en annexe de la présente délibération.

Cette étape a aussi favorisé un portrait de l'offre territoriale avec :

- des acteurs actifs sur le territoire mais sans mise en réseau et sous exploitant les dispositifs d'appui offerts au niveau national ;
- un maillage qui ne répond pas aujourd'hui aux besoins d'hyper-proximité ;
- un tissu d'acteurs de proximité (souvent associatifs) avec des modèles économiques fragiles, en demande de renforcement de moyens humains et techniques ;
- une professionnalisation des aidants à consolider et un environnement à sécuriser ;
- des retards des acteurs publics et institutionnels en matière d'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap.

Au terme de ce diagnostic, 3 enjeux de première urgence se dessinent pour le territoire :

- 1- aller vers les plus éloignés,
- 2- lever les freins (équipement, compétences, moyens, visibilité...),
- 3- permettre à tous d'accéder à une offre de qualité pérenne et homogène (consolidation et coordination des moyens, démarche qualité, mutualisation et animation).

Ces enjeux de première urgence, permettant de relever le défi d'une proximité renforcée, tant d'un point de vue territorial que populationnel, donnent lieu aujourd'hui à la formalisation d'un programme d'actions de préfiguration. Il sera complété, au terme des travaux d'élaboration du schéma d'inclusion numérique confiés au groupement

d'études (IDATE-CODHA-LA MÊLÉE), par l'élaboration du programme d'action définitif, destiné à lutter contre l'illectronisme en Tarn-et-Garonne. Ce dernier fera l'objet d'un rapport qui sera présenté à l'Assemblée départementale lors d'une prochaine session.

II - Le programme d'action de préfiguration :

Ce programmes établi à partir des éléments croisés du schéma départemental de l'amélioration de l'accessibilité des services au public et du diagnostic de l'étude schéma départemental d'inclusion numérique se décline comme suit :

Orientation 1 : Un maillage territorial renforcé, assurant une solution à tous les territoires

Action #1.1 : Mise en place d'une offre France Services en itinérance sur tout le territoire à travers 3 véhicules et 3 parcours associés.	
Montage de l'offre France services : mobilisation de moyens humains et techniques, programmation des parcours, coordination des lieux de permanence et des visites à domicile en lien avec les France services existantes, formation « France Services » et audit de labellisation	S1-2021
Lancement de l'offre de proximité itinérante « France Services »	S2-2021
Action #1.2 : Renforcement des moyens humains sous portage départemental	
Recrutement des 3 agents « France Services »	S1-2021
Recrutement de 3 conseillers numériques	S1-2021
Recrutement d'un coordonnateur	S1-2021
Action #1.3 Mise en place d'une ingénierie de soutien départementale aux collectivités engagées dans une démarche de renforcement des ressources de médiation locale	
Dans le cadre de ses politiques de soutien aux communes et intercommunalités, abondement du Département sur l'aide d'État « conseiller numérique » en cas d'engagement sur 3 ans (sous réserve d'une inscription dans une démarche de convention portée par le Département autour du déploiement des conseillers numériques sur le territoire)	S2- 2021
Appui à la mise en place logistique des formations « aidants connect » (sensibilisation, logistique d'accueil) prévues par l'État dans le cadre de la stratégie nationale inclusion numérique	S2-2022

Orientation 2 : Des actions fortes pour lever les freins auprès de certains publics

Action #2.1 Poursuite de l'équipement numérique des collégiens et du réseau des médiathèques	
Un engagement à préciser au vu des éléments d'opérationnalisation issus de l'atelier dédié au « numérique inclusif » prévu fin mars 2021	S1-2021
Action #2.2 Engagement dans une démarche de reconditionnement/don de matériel à destination de publics illettrés	
Veille et prises de contact pour une vision affinée sur les dispositifs existants (projet Région, Lacollecte-tech...)	S1-2021
Un engagement à préciser avec la direction des systèmes informatiques (clauses contractuelles actuelles et programmation du renouvellement) dans le cadre de l'atelier dédié à la « transversalité du SDIN » prévu fin mars 2021	S1-2021
Action #2.3 Des actions ciblées de soutien à l'équipement	
Auprès des mineurs accompagnés par le Département Un engagement à préciser dans le cadre de l'atelier dédié à la « transversalité du SDIN » prévu fin mars 2021	S2-2021
Dans le cadre de politique de territorialisation de la santé et de lutte contre la désertification médicale et en faveur de la téléconsultation - Un engagement à préciser dans le cadre du comité technique « Téléconsultation »	S2-2021

Orientation 3 : Mettre la transversalité et la coordination au cœur de l'engagement du Département

Action #3.1 : Recrutement d'un chargé de mission dédié à l'animation réseau en local et au national	
Recrutement (cf. action #1.2)	S1-2021
Structuration et animation du réseau (feuille de route, premières mises en œuvre avec les partenaires de l'inclusion numérique)	S2-2021
Action #3.2 : Mise en place d'une démarche qualité/professionnalisation des aidants	
Un engagement à préciser dans le cadre de l'atelier dédié à la « la démarche qualité autour de la médiation » (fin mars) en lien avec le déploiement du Pass numérique	S1-2021
Action #3.3 : Inscrire le SDIN dans une dynamique interne transversale	
Atelier interne dédié à la « transversalité du SDIN » prévu fin mars, dans le but d'opérer les actions prioritaires retenues	S1- 2021
Action#3.4 : Contribuer à l'élaboration d'une cartographie de l'offre « inclusion numérique 82 »	
Coordination des ressources internes et externes	S1-2021
Mise en œuvre et déploiement de l'outil	S2 2021

Au titre de l'orientation 1 qui porte sur le renforcement du maillage territorial, il est proposé de créer une nouvelle cellule départementale itinérante en faveur de la proximité des services publics, qui répondrait aux exigences du label « France Services ».

III- La cellule départementale « proximité des services publics » :

Les missions assurées par la cellule dénommée « proximité des services publics » seront d'accueillir, informer et accompagner le public en situation de fragilité ponctuelle ou permanente, en permanence fixe ou à domicile :

- vis-à-vis des démarches administratives,
- dans l'accès aux droits,
- dans la transition vers le tout numérique,
- dans l'orientation vers les services de droit commun du Département.

Plus précisément, les missions se déclinent comme suit :

Densifier/compléter le maillage des « France Services » existantes	Orienter vers les maisons départementales des solidarités	Répondre aux enjeux du syndicat départemental d'inclusion numérique
<ul style="list-style-type: none"> - Informer -Accueillir (permanence fixe ou à domicile) -Accompagner dans les démarches administratives en ligne selon le bouquet définis par le label « France Services » pour les problématiques de niveau 1(*) - Mettre en lien le public avec les 9 opérateurs nationaux partenaires que sont la caisse d'allocations familiales, la sécurité sociale, la direction départementale des finances publiques, le tribunal, la Poste, la mutualité sociale agricole, pôle emploi, la Préfecture, la caisse d'assurance retraite et de la santé au travail pour les problématiques de niveau 2 (**) - Communiquer sur les « France Services » et ses missions 	<ul style="list-style-type: none"> - Repérer les problématiques sociales possibles du public et diriger le public vers la maison des solidarités du secteur, - Agir en complémentarité avec les chargés d'accompagnement administratif présents dans les maisons des solidarités 	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer un accompagnement numérique collectif ou individuel à la population, - Déployer le dispositif « Aidants Connect », - Mettre à disposition du matériel informatique en libre-service, - Diagnostic le niveau de compétences numériques des publics, - Diriger le public vers les structures de médiation numérique en fonction des besoins identifiés, - Communiquer sur le réseau des acteurs de l'inclusion numérique.

(*) niveau 1 : accompagnement dans l'utilisation d'outils numériques et la réalisation des démarches en ligne,

(**) niveau 2 : lors de démarches plus complexes, ils s'appuieront sur un correspondant au sein des réseaux partenaires.

Pour mener à bien ces missions de proximité, il est proposé d'organiser 3 tournées, permettant ainsi de couvrir l'ensemble du territoire départemental. Ces tournées prendraient appui :

- sur des lieux de permanence répartis sur l'ensemble du territoire, dans des espaces publics

À ce jour, 24 communes ont été pré-identifiées en lien avec l'implantation du réseau local de la direction départementale des finances publiques. Ces communes ne disposent pas, à ce jour, de « France Services » labellisées.

Les permanences se tiendront, à raison de 2 passages par mois, selon un calendrier établi et annoncé à l'avance, sur des sites pré-identifiés dans :

- les mairies, salles communales ou intercommunales : mises à disposition sur les communes suivantes : Montaigne-de-Quercy, Cazes-Mondenard, Montesquieu, Auvillar, Dunes, Lamagistère, Gramont, Lavit-de-Lomagne, Beaumont-de-Lomagne, Sérignac, Mas-Grenier, Villebrumier, Villemade, La-Ville-Dieu-du-Temple, L'Honor-de-Cos, Molières, Bruniquel, Parisot, Laguépie, Bessens, Verdun-sur Garonne.

- des maisons départementales des solidarités : de Montauban sur les sites « les Chênes », « Marcel Unal » et « Labat », Montech et Valence d'Agen,

- à l'Hôtel du Département à Montauban :

- des visites à domicile, réservées exclusivement au public le moins mobile (âge, handicap...) dans le cadre d'un protocole de réservation prenant appui sur le réseau des « France Services » fixes, des secrétariats de mairie et des maisons départementales des solidarités.

Il est à noter que les permanences prévues dans les communes où un projet de « France Services » est en cours, seront arrêtées dès que la labellisation « France Services » des structures sera effective. Sont dans ce cas, toutes les maisons de services au public postales en cours de transformation « France Services » (Lamagistère, Laguépie, Molières, La Ville-Dieu-du-Temple et Villebrumier) et les nouveaux projets annoncés à horizon 2022, identifiés dans le plan de montée en gamme préfectoral, à savoir Montech et Beaumont-de-Lomagne.

Une cartographie en annexe présente la répartition spatiale des permanences assurée par cette cellule, pour laquelle, il est proposé d'affecter les moyens suivants :

- 3 véhicules dédiés,
- 6 agents « conseil » et ce afin de satisfaire aux exigences du label « France Services » prévoyant 2 agents par dispositif itinérant, dont 3 seront des conseillers numériques,
- 6 bureaux mobiles composés d'un ensemble informatique et bureautique portatif (smartphone, ordinateur, imprimante)
- 1 chargé de mission en charge de la coordination de la cellule et de la mise en œuvre du schéma départemental d'inclusion numérique et de l'animation du réseau des acteurs de l'inclusion numérique en Tarn-et-Garonne.

IV – Volet budgétaire :

Le budget afférent à la mise en place de cette cellule « proximité des services publics » est présenté comme suit, sur les sections investissement et fonctionnement :

BUDGET INVESTISSEMENT

DÉPENSES (TTC)		RECETTES (TTC)	
VEHICULES (3)	34 725,14 €	ETAT	30 000 €
FLOCAGE DES VEHICULES EXTERIEUR (3)	691,20 €	AUTOFINANCEMENT	23 655,1 €
EQUIPEMENT INFORMATIQUE (7)	15 877,96 €		
SMARTPHONE (6)	1 360,80 €		
EQUIPEMENT BUREAUTIQUE (6)	1 000 €		
TOTAL DEPENSES	53 655,1 €	TOTAL RECETTES	53 655,1 €

BUDGET FONCTIONNEMENT (sur 6 mois)

DÉPENSES (TTC)		RECETTES (TTC)	
Salaires et charges pour 7 emploi temps plein (ETP) dont : - 1 ETP chargé de mission - 3 ETP France Service, - 3 ETP conseillers numériques	101 300 €	Fonds Inter-Opérateurs FNADT « France Services »	15 000 €
		Subvention CUI (3 ETP FS)	6 600 €
		Subvention Etat conseiller numérique (3 ETP) (*)soit une aide globale de l'État de 50 000 € / agent CN sur 2 ans.	37 500 € (*)

DÉPENSES (TTC)		RECETTES (TTC)	
Achat non stockés de matières et fournitures (essence)	5 000 €	Autofinancement Département de Tarn-et-Garonnais	49 231,36 €
Publicité et publication	1 500 €		
Frais de télécommunications	531,36 €		
TOTAL DÉPENSES (6 mois)	108 331,36 €	TOTAL RECETTES (6 mois)	108 331,36 €

*
* *

Vu le rapport de Monsieur le Président,

Vu la délibération de l'Assemblée départementale du 27 juin 2018, validant le schéma départemental de l'amélioration de l'accessibilité des services au public 2018-2023,

Vu l'avis de la commission aménagement du territoire, tourisme et patrimoine,

Vu l'avis de la commission des finances,

Après en avoir délibéré et procédé au vote au scrutin public par appel nominal,

LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL

- Prend acte du diagnostic de l'étude inclusion numérique joint en annexe ;
- Approuve le programme d'action de préfiguration en matière de proximité des services établi sur la base d'une articulation des travaux issus du schéma départemental de l'amélioration de l'accessibilité des services au public et du schéma départemental d'inclusion numérique ;
- Approuve la création de la cellule "proximité des services publics" ainsi que les moyens techniques et humains dédiés, qui s'inscrit dans l'orientation n°1 du programme d'action de préfiguration ;

- Approuve l'inscription des crédits nécessaires à la mise en place de cette nouvelle cellule, sur les lignes correspondantes au titre du budget 2021, section investissement et section fonctionnement ;
- Autorise Monsieur le Président à solliciter auprès de l'État, la labellisation « France Services » et à procéder aux demandes de subventions telles que mentionnées dans les plans de financement ci-dessus ;
- Autorise Monsieur le Président à signer tous documents conséquences des présentes décisions ;
- Donne délégation à la commission permanente pour l'approbation des différentes conventions liées à la mise en place de la cellule « proximité des services publics ».

Pour : 29

Contre : /

Abstention : 1

Adopté à la majorité.

Le Président ,

Christian ASTRUC