
COMMISSION 1 : ENVIRONNEMENT, AMÉNAGEMENT ÉQUILIBRÉ DES TERRITOIRES, TRANSITIONS

POLITIQUE 15 - INNOVATION, ATTRACTIVITÉ, EUROPE

15-1 CONVENTION DE FINANCEMENT FEDER AVEC LA RÉGION BRETAGNE POUR LA DÉMARCHE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Le Département d'Ille-et-Vilaine s'est engagé dans une démarche volontariste en matière de téléservices et d'inclusion numérique en général. Alors que ces actions étaient encore à leur stade de démarrage, la collectivité a sollicité la mobilisation des fonds européens du FEDER auprès de la Région Bretagne.

Ainsi, lors de la séance du 19 décembre 2019, l'Assemblée départementale s'est positionnée auprès de la Région. Après un avis favorable de la Commission régionale de programmation européenne (CRPE) réunie le 9 septembre dernier, la Région, gestionnaire du FEDER en Bretagne, a fait connaître son accord pour un financement à hauteur de 50 % sur un montant subventionnable de 2 744 784 €. Ce soutien témoigne de la bonne collaboration entre collectivités bretonnes puisque les actions d'inclusion numérique reposent sur un partenariat visant à ce que chaque intervenant.e reste dans ses prérogatives. S'agissant du Département, c'est son rôle de chef de file sur l'action sociale, sa capacité à fédérer sur les territoires et son expertise qui ont été reconnus.

Le présent rapport a pour objet principal de permettre la signature de la convention de partenariat avec la Région Bretagne. C'est aussi l'occasion de souligner que ce soutien européen traduit également la reconnaissance du caractère innovant de nos actions et de porter à connaissance leur état d'avancement.

I- LES OUTILS DÉVELOPPÉS DANS LE CADRE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Plusieurs outils sont en cours de développement pour faciliter l'accueil et l'information des usagers, partagés avec l'ensemble des professionnels accueillant du public.

a) L'annuaire social départemental

Il s'agit d'une base de données de 3 500 structures sociales, mises à jour par l'équipe départementale d'Info sociale en ligne. Des webinaires ont été proposés à plus de 200 agents en interne, mais aussi auprès des organismes de protection sociale, de l'UDCCAS et autres associations locales. L'objectif est d'informer et de communiquer autour des outils d'information en ligne que sont l'annuaire social et la cartographie des lieux numériques à disposition dans les territoires.

b) La cartographie collaborative

Cette base de données de près de 450 structures répertorie à la fois les lieux et les services numériques proposés, allant de l'aide aux démarches administratives en ligne jusqu'aux ateliers collectifs informatiques. Cette carte est collaborative, chaque structure identifiant ses services à partir du site du Département sur lieuxnumeriques.ille-et-vilaine.fr.

Un travail de recensement mené en proximité en 2021 par les agents des missions animation numérique des agences départementales a permis une première mise à jour de la base. Les données sont disponibles en opendata, et peuvent être incorporées aux sites web

des collectivités locales pour mieux orienter les usager.ères. Des tutoriels vidéo sont à disposition sur le site du Département. Cette cartographie est un des leviers pour favoriser l'interconnaissance des acteurs locaux de l'inclusion numérique et les mises en réseau.

c) La mise en place des réseaux territoriaux inclusion numérique

En 2021, les agences départementales ont structuré et formalisé les stratégies d'association des partenaires locaux, en s'adossant aux groupes thématiques des commissions territoriales d'insertion et à la démarche de l'accueil social inconditionnel de proximité. Ce sont 14 réseaux locaux de l'inclusion numérique qui vont se structurer progressivement. Le début de l'année 2022 sera l'occasion de mobiliser les acteur.rices des territoires sur ces démarches.

Le service Observatoire du pôle dynamiques territoriales a proposé des outils statistiques et cartographiques par territoire (à l'échelle des communes et intercommunalités), afin de mieux cerner les populations les plus concernées par les besoins de démarches essentielles en ligne et susceptibles d'être en situation de difficultés numériques. Des temps forts partenariaux sont prévus en novembre 2021 sur Brocéliande et en janvier 2022 sur Redon-Vallons.

d) L'accueil numérique social

L'accueil numérique social en CDAS vise à permettre aux agent.es de mieux accompagner les personnes dans leurs démarches numériques d'accès aux droits sociaux. L'accompagnement est gradué, et peut aller d'un simple coup de pouce pour réassurer les personnes jusqu'à la substitution pour les personnes en très grande vulnérabilité. Quel que soit le niveau d'autonomie numérique de l'utilisateur.ère, les professionnel.les veillent à privilégier les postures de « faire avec » et visent à valoriser les compétences et développer l'autonomie des personnes accompagnées.

Il s'effectue dans trois lieux différents : dès la banque d'accueil et dans les bureaux d'entretien lors des rendez-vous avec les travailleur.euses sociaux.ales, ou lors de permanences administratives d'accès aux droits. Par ailleurs, il vise aussi en fonction de l'éco-système local (selon la présence ou non d'Espaces France Service ou d'espaces multimédia en proximité sur le territoire) à proposer dans les CDAS un espace numérique dédié en libre accès pour les personnes autonomes. Il s'agit de permettre au public d'accéder à du matériel ou à une connexion pour réaliser leurs démarches. Huit CDAS précurseurs commenceront à expérimenter ces différents niveaux de services dès 2022 : Saint-Malo, Marches de Bretagne, Guichen, Brocéliande, la Baie, Vitré, Couronne rennais Est, et Couronne rennais Sud.

Cela se traduit concrètement par l'équipement en matériel de ces CDAS et la formation des professionnel.les concerné.es sur les démarches administratives en ligne début 2022. L'accueil numérique social en CDAS, s'intègre à la fois dans les démarches territoriales sur l'accueil inconditionnel de proximité et dans les réseaux locaux d'inclusion numérique décrits précédemment.

e) La mise en place de téléprocédures via la plateforme départementale Illisa

La plateforme Illisa permet d'ores et déjà aujourd'hui d'assurer les services suivants :

- ✓ Demandes de subventions dans les domaines de la culture et du sport (8 dispositifs dématérialisés).
- ✓ Demande de Fonds d'Appui aux Partenaires et Associations.
- ✓ Demande de médiation.
- ✓ Demande de transport scolaire adapté.

-
- ✓ Prise de contact avec les services du Département via le formulaire de contact.

D'autres fonctionnalités sont en cours de développement pour une mise en ligne sur Illisa en 2022 :

- ✓ Prises de rendez-vous en ligne.
- ✓ Protection Maternelle Infantile (déploiement de l'outil aux agent.es depuis 2021, à terminer en 2022 ; déploiement progressif du service aux usager.ères à partir du 1^{er} trimestre 2022).
- ✓ Allocataires du RSA (déploiement aux agent.es attendu pour fin 2021 - début 2022).
- ✓ Autres demandes en ligne.
- ✓ Procédure L49 : déclarations de travaux réalisées dans le cadre de l'aménagement numérique du territoire (1^{er} trimestre 2022).
- ✓ Demandes d'autorisation d'arrêtés de voirie : mise en place d'un guichet unique en ligne (1^{er} trimestre 2022).
- ✓ Dématérialisation des demandes de subvention agricoles : dématérialisation des subventions à destination des agriculteur.rices (1^{er} trimestre 2022).
- ✓ Dématérialisation des sollicitations des études notariales vers le Département afin d'obtenir les informations d'aides sociales récupérables sur la succession d'une personne décédée (2^{ème} trimestre 2022).

Enfin d'autres projets sont encore à l'étude et à planifier pour une mise en œuvre en 2022 :

- ✓ Dématérialisation du courrier (étude de faisabilité attendue pour le 4^{ème} trimestre 2021).
- ✓ Dossier Social Unique / référentiel des usager.ères : dans le cadre de la mise en place d'une Gestion de la Relation Citoyenne (GRC) départementale (étude d'opportunité attendue pour le 1^{er} trimestre 2022).

II- LE SOUTIEN DU FEDER

Afin d'augmenter l'effet levier de cette transformation en profondeur des services départementaux, au bénéfice de tous les Breillien.nes, le Département a sollicité début 2020 un soutien du FEDER (Fonds européen de développement régional). Le programme opérationnel FEDER, déployé en Bretagne pour la période 2014-2020, comporte en effet une ligne de financement intitulée « favoriser le développement des pratiques et cultures numériques » à laquelle les actions du Département en matière de transformation numérique font pleinement écho. Le FEDER peut intervenir à hauteur de 50 % sur les dépenses de fonctionnement (temps passé, prestations intellectuelles) et d'investissement (acquisition de matériel, prestations rattachées à des dépenses d'investissement) effectuées depuis 2014 (rétroactivité possible) et jusqu'à juin 2023.

Pour constituer le dossier de sollicitation du FEDER, les dépenses de personnel affecté (depuis 2018 et jusqu'en 2022) et les montants des prestations passées ou estimées (entre 2016 et 2023), tant pour le développement de la plateforme Illisa que pour les actions liées à l'accompagnement des publics éloignés du numérique, ont ainsi été agrégées, pour un montant total de 2 744 784 €. Ce dossier a reçu un avis favorable de la Commission régionale de programmation européenne le 9 septembre dernier. Un financement FEDER d'un montant de 1 372 392 € (50 % des dépenses présentées) est ainsi confirmé, sous condition de justification des dépenses effectivement acquittées et de respect des règles de communication sur les financements européens. Une convention de financement FEDER est ainsi proposée par la Région Bretagne pour encadrer ce processus qui court jusqu'en 2023.

Synthèse :

Un financement FEDER d'un montant de 1 372 392 € a été obtenu par le Département en soutien à la démarche d'inclusion numérique qui vise à apporter une réponse adaptée aux différent.es usager.ères du Département dans leur accès numérique aux droits. Plusieurs chantiers sont ainsi en cours de déploiement :

- **Pour les publics plus éloignés du numérique : le déploiement de lieux d'accueil et d'accompagnement à l'usage d'outils numériques, la mise au point d'outils d'information partagée (annuaire social, cartographie des acteurs ressources, etc.) et la coordination des nombreuses initiatives et démarches menées localement en faveur de l'inclusion numérique.**
- **Pour les publics disposant d'une plus grande autonomie numérique : le développement de la plateforme Illisa qui vise à offrir la possibilité à tous les habitant.es de faire leurs démarches en ligne.**

Le soutien du FEDER portera sur 50 % des dépenses de temps de passé et de prestations liées à ces différents chantiers, jusqu'en juin 2023.

En conclusion, je vous propose :

- **de prendre acte des différents chantiers liés à la démarche d'inclusion numérique de la collectivité et de leur état d'avancement ;**
- **d'approuver les termes de la convention de financement FEDER jointe en annexe, d'un montant de 1 372 392 €, établie avec la Région Bretagne et qui encadre le processus de versement des crédits FEDER obtenus ;**
- **d'autoriser le Président ou son représentant à signer cette convention et tout document se rapportant à son exécution.**

LE PRESIDENT

Jean-Luc CHENUT