

Maintien de l'accessibilité aux services publics de proximité



ESPACES MUTUALISES DE SERVICES PUBLICS

AVIS D'APPEL A PROJET

Contexte

Dans un contexte de réorganisation des services publics à l'échelle nationale, pour répondre aux attentes et besoins des habitants du Loiret issus de ces réorganisations, de nouvelles formes de services sont apparues permettant d'assurer un accès aux services publics tout en maîtrisant les coûts de fonctionnement :

- Des espaces mutualisés de services au public, regroupant en un même lieu des services de plusieurs opérateurs dans une logique d'économie d'échelle ;
- La dématérialisation des services, répondant à l'évolution des modes de vie de nombreuses personnes et permettant de limiter les déplacements

L'Etat et le Département du Loiret ayant fait de l'accessibilité aux services publics considérés comme essentiels, un enjeu principal notamment sur les territoires ruraux, s'attachent à développer cette offre.

Ainsi, depuis 2005, le Département a expérimenté puis développé des sites « Espace services publics » (ESP) dont l'élément phare est une borne de visiophonie reliée à plusieurs opérateurs partenaires (CAF, CARSAT, ADIL-EIE, CPAM, Maison de Justice et du Droit). D'autres services pourraient devenir joignables également par les bornes dans les prochaines semaines.

L'Etat quant à lui a mis en place et développé la reconnaissance des Maisons de services au public (MSAP).

Objet de l'appel à projet

Création et gestion par une collectivité locale, Commune ou EPCI selon les compétences détenues, d'**Espaces mutualisés de services publics** à destination des personnes nécessitant un accompagnement dans l'usage des outils numériques proposés par les grands opérateurs nationaux et les services publics.

Il s'agira de proposer aux habitants du territoire concerné :

- des PC reliés à internet et une borne de visiophonie mise à disposition par le Département ;
- de la documentation concernant les services publics et prestations de maladie, retraite, familiales...
- un accompagnement des usagers par un agent compétent, disposant des informations nécessaires à un accueil de 1^{er} niveau et de connaissances en matière d'accompagnement aux usages numériques.

Les projets devront répondre au cahier des charges joint au présent appel à projet.

Présentation du dispositif actuel

Le Loiret compte, à la date du lancement de cet appel à projets :

- 5 sites disposant d'une borne de visiophonie mise à disposition par le Département, non reconnus MSAP à ce jour (Gien, Patay, Outarville, Le Malesherbois et Puisieux);

- 6 sites disposant d'une borne de visiophonie mise à disposition par le Département reconnus MSAP, portés par des collectivités locales (Bellegarde, Beaune la Rolande, Jargeau, Meung sur Loire, Montargis, Pithiviers ;
- 7 sites reconnus MSAP gérés par le groupe La Poste (Courtenay, Chateaurenard, Bonny sur Loire, La Ferté Saint Aubin, Neuville aux Bois, Artenay, Sully sur Loire).

Voir carte des localisations ci-joint. 2 sites disposant d'une borne de visiophonie ouvriront en 2020 : Lorris et Chatillon-Coligny.

Cadrage quantitatif

La programmation du déploiement des Espaces services publics s'établit de la façon suivante :

4 en 2019 6 en 2020 (2 prévus) 5 en 2021 3 en 2022

Financements et apports possibles

Le Département s'engage à mettre à disposition du porteur de projet retenu :

- Une borne de visio conférence, d'une valeur unitaire de 3 600 € TTC permettant la mise en relation visio avec des partenaires suivants tels que la Caisse d'Allocations familiales (CAF), la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), le Conseil départemental d'accès aux droits (CDAD), l'Agence départementale d'information logement (ADIL), la CARSAT et certains services de l'Etat (en cours)..., en fonction de la configuration de l'offre de services publics sur le territoire ;
- La maintenance de cette borne, d'une valeur de 600 € TTC annuels et la formation associée ;
- Un accès internet dédié à la visioconférence, représentant une dépense annuelle de 1 800 à 2 400 € selon le débit, permettant également de brancher un poste internet en libre-service (non fourni).

Il pourra, sous réserve des décisions nécessaires, en complément et le cas échéant participer à l'aménagement des locaux dans le cadre de la Politique de mobilisation en faveur des territoires.

Des crédits de l'Etat sont éventuellement mobilisables dans le cadre de la reconnaissance MSAP, selon les dispositions en vigueur et crédits disponibles.

Porteurs de projet concernés

Communautés de Communes ou d'agglomération et communes du Loiret, hors territoire de la Métropole.

Critères de sélection

Critère géographique

Les localisations dans les communes qui sont des anciens chefs-lieux de canton actuellement non dotés d'une borne de visiophonie sont les cibles prioritaires (Briare, Châlette sur Loing, Châteauneuf

sur Loire, Amilly, Artenay, Beaugency, Châteaurenard, Châtillon sur Loire, Cléry Saint André, Courtenay, Ferrières en Gâtinais, La Ferté Saint Aubin, Neuville aux Bois, Ouzouer sur Loire et Sully sur Loire)

Cependant, les candidatures de communes qui ne le sont pas seront également étudiées et peuvent être recevables, sous réserve du respect du cahier des charges, en raison d'un éloignement de plus de 20 minutes en véhicule motorisé d'un autre site ESP.

Les projets seront sélectionnés de manière à éviter une trop grande proximité géographique avec d'autres structures de même nature (20 minutes de transport motorisé entre 2 structures), et devront permettre un maillage territorial fin.

Autres critères

Les projets seront sélectionnés sur la base :

- du projet d'accompagnement des populations concernées dans leurs usages numériques ;
- l'accessibilité au site ESP par les transports en commun sera un plus ;
- du niveau de présence physique des services publics et grands opérateurs nationaux ;
- Dans la mesure où une MSAP gérée par la Poste se trouve sur le territoire du projet, la candidature devra précisément décrire les modalités de travail en commun. Celles-ci devront s'appuyer sur un lieu unique, pour une bonne visibilité et une bonne compréhension par les habitants.

Dépôts de candidature

Le dossier de candidature devra comporter

- La présentation de l'organisme porteur du projet et de ses partenaires éventuels
- Le descriptif du projet, précisant :
 1. Les dates et lieux de réalisation
 2. La description des moyens matériels : accueil, tables, ordinateurs connectés...
 3. Les moyens humains mobilisés (nombre et profils)
 4. La présentation du territoire du projet ; nombre de personnes potentiellement bénéficiaires
 5. Les partenaires du projet

Dépôt du dossier de candidature

Le dossier devra être adressé avant le 3 mai 2019.

A l'adresse suivante :

Département du Loiret
SATE – Appel à projets ESP
45945 ORLEANS

Ou

Sandrine.joseph-debaque@loiret.fr

CAHIER DES CHARGES

ESPACE MUTUALISE DE SERVICES PUBLICS

On désigne par ESP (Espace Services Publics) un ensemble de moyens techniques et humains co-localisés, visant à :

- Assurer l'accueil inconditionnel des usagers en relation avec un ensemble de prestataires de services publics
- Assurer l'orientation des usagers vers les services publics aptes à répondre à leurs attentes
- Mettre à disposition des usagers un poste informatique, un accès internet, une imprimante leur permettant d'effectuer un certain nombre de démarches en ligne en lien avec les partenaires du dispositif
- Mettre à disposition des usagers une borne de visioconférence leur permettant d'entrer en contact « visiophonique » avec un certain nombre de partenaires
- Accompagner, si nécessaire, les usagers dans leurs démarches tout en contribuant à leur inclusion numérique.

Les engagements du Département

Moyens techniques mis à disposition

Le Département s'engage à mettre à disposition du gestionnaire les matériels, qui restent sa propriété, et moyens suivants :

- Une borne de visio conférence, d'une valeur unitaire de 3 600 € TTC permettant la mise en relation visio avec des partenaires suivants tels que la Caisse d'Allocations familiales (CAF), la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), le Conseil départemental d'accès aux droits (CDAD), l'Agence départementale d'information logement (ADIL), la CARSAT, et certains services de l'Etat..., en fonction de la configuration de l'offre de services publics sur le territoire ;
- La maintenance de cette borne, d'une valeur de 600 € TTC annuels et la formation associée ;
- Un accès internet dédié à la visioconférence, représentant une dépense annuelle de 1 800 à 2 400 € selon le débit, permettant également de brancher un poste internet en libre-service (non fourni au titre de cette convention) ;
- L'accès à une hotline pour gérer l'aide à l'utilisation et pour gérer les incidents relatifs à la visioconférence.

Ce matériel est livré en état de marche et sa configuration est conforme à l'utilisation des nouvelles technologies Internet. Le Département s'engage à être le titulaire des contrats de maintenance correspondants.

Le Département du Loiret peut à tout moment, et ceci en fonction de considérations techniques ou réglementaires, procéder à une modification des configurations. Toute action de ce type fera l'objet d'une information auprès du gestionnaire, information qui spécifiera la nature des modifications ainsi que le planning de mise en œuvre.

Services

Le Département s'engage également à organiser au moins une session par an, de formation (aspects logistiques) des agents d'accueil des ESP, en partenariat avec les partenaires du projet.

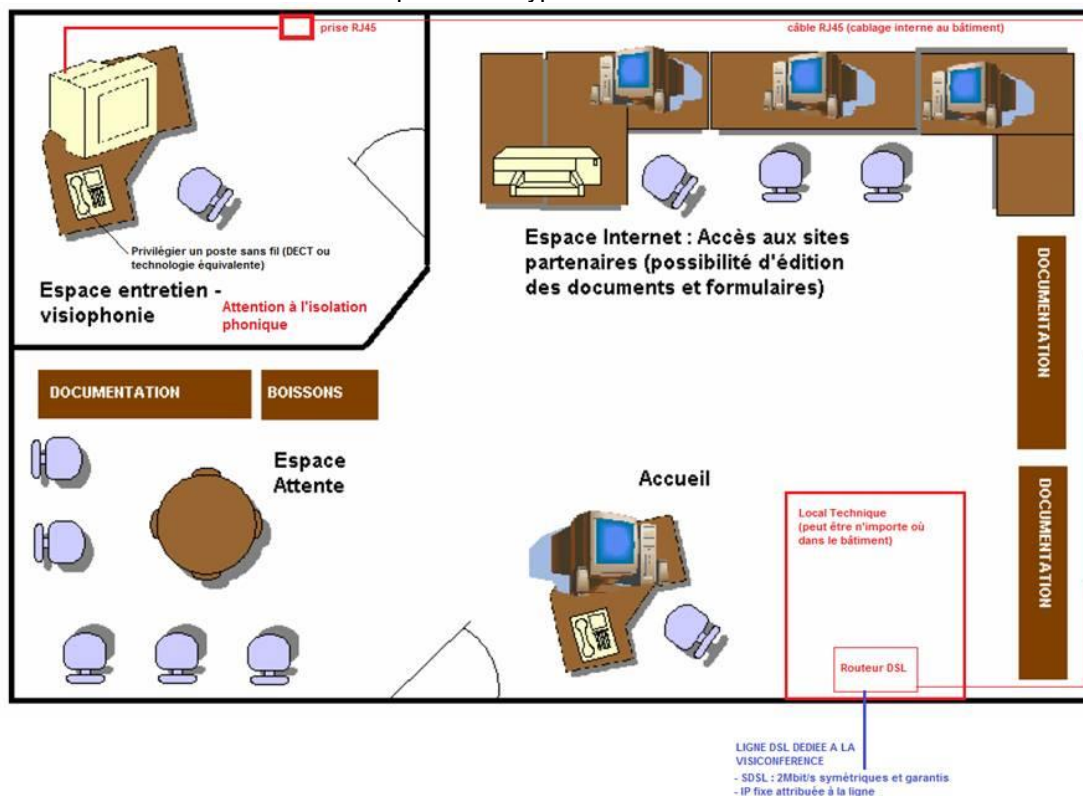
Il s'attache en outre à structurer un réseau d'intervenants, en tenant notamment à jour une liste de référents et l'accès à une base documentaire en ligne apportant les informations nécessaires au gestionnaire dans l'exploitation quotidienne de l'ESP.

Les engagements du porteur de projet

Locaux

Le porteur de projet s'engage à aménager ses locaux de manière adaptée et réglementaire à l'accueil du public et au fonctionnement de l'Espace Services publics, qui nécessite des endroits sécurisés, calmes et permettant la confidentialité des échanges, et les branchements nécessaires.

Le schéma ci-dessous illustre l'implantation type d'un ESP.



La visioconférence nécessite un local disposant d'une bonne isolation phonique afin de garantir la confidentialité des échanges.

Les dimensions du local doivent permettre l'accès aux personnes en fauteuil (normes d'accessibilité)

Le local qui accueille la borne doit disposer d'un câblage informatique standard (RJ45) avec un câble aboutissant au local technique où arrive la ligne DSL qui servira de support à la visio conférence. Il est recommandé de disposer un poste téléphonique sans fil à proximité de la borne afin de joindre les conseillers des organismes partenaires en cas de difficultés à établir les appels visio.

Moyens techniques

Le porteur de projet s'engage à ne pas utiliser les moyens techniques (ligne internet, borne de visioconférence) mis à disposition à d'autres fins que celles strictement nécessaires au fonctionnement de l'ESP.

Il s'engage également à assurer le câblage interne au bâtiment pour le bon fonctionnement de la borne de visioconférence et de l'accès internet.

Il s'engage à veiller à ce qu'un usage licite et respectueux soit fait du matériel mis à disposition par le Département. Il ne pourra pas déplacer le matériel informatique sans autorisation du Département.

Le porteur de projet ne peut apporter aucune modification de la configuration par ajout ou suppression de matériel dès l'instant où cette modification peut provoquer le non fonctionnement de la machine vis à vis de son utilisation d'origine. Dès lors que le non-respect de cette obligation nécessiterait une remise en état de la configuration, non couverte par le contrat de garantie ou de maintenance, le porteur de projet s'engage à prendre à sa charge les frais induits.

Il ne peut installer de nouvelles versions des logiciels qui pourraient entraîner une infraction vis à vis des droits d'utilisation des logiciels ou qui pourraient entraîner des dysfonctionnements entre dans cette considération. En cas de non-respect de cette obligation, il devra supporter les coûts que pourrait induire une remise en état de la configuration, que celle-ci soit totale ou partielle, par réinstallation des logiciels par exemple.

Prérequis techniques :

Un câblage informatique standard devra mis en place entre le local technique qui accueille le routeur DSL (point de terminaison de la ligne téléphonique) et le local accueillant la visiophonie.

Pour la mise en service :

Le Département fournira les liaisons internet support du dispositif ESP.

Un poste informatique dédié à l'accès des usagers aux démarches en ligne des partenaires pourra être connecté à l'accès internet dédié à la visio.

Le Département procédera avec l'aide éventuelle du fournisseur IER à la mise en service de la borne et à la formation (en une seule fois si possible) des agents d'accueil afin qu'ils puissent accompagner les usagers dès lors que les prérequis techniques auront été réalisés.

Cette opération nécessite une intervention sur place des agents départementaux (accompagnés si nécessaire d'IER). Elle devra donc être programmée une fois les prérequis techniques réalisés (câblage et mise en service de la liaison DSL)

Après la mise en service :

Le Département assurera la maintenance de la borne et donnera les éléments aux agents du gestionnaire du projet pour assurer un suivi statistique.

Communication, ouverture

Le porteur de projet s'engage à informer le public par tout moyen à sa convenance de l'existence, du rôle et des horaires d'ouverture de l'Espace services publics. Celui-ci est ouvert de manière régulière à raison de 24 heures au moins par semaine.

Le porteur de projet s'engage à apposer la signalétique mise à disposition par le Département, de manière visible.

Il s'engage à :

- accueillir, informer et orienter le public accueilli vers l'équipement informatique le plus approprié ;
- accompagner les personnes qui le souhaitent à l'usage des services numériques proposés ;
- mettre en relation les utilisateurs et les partenaires lorsque nécessaire ou demandé.

Il s'engage également à adresser mensuellement les statistiques de fréquentation selon la grille fournie par le Département.

Une opération de communication commune devra être organisée dès que le service de visiophonie sera opérationnel.

Dispositions financières

Le Département supportant les coûts d'achat de la borne, de la ligne internet dédiée au dispositif, et de la maintenance des matériels sauf en cas de non-respect des clauses mentionnées, le porteur de projet s'engage à prendre à sa charge l'ensemble des autres dépenses

Contrôle de l'exécution

Le Département se réserve le droit de venir sur place, à l'Espace Services publics afin de s'assurer du respect des engagements.

Durée

L'engagement sera d'une durée de 3 années et prendra effet à compter de la date de signature de la convention entre le Département et le porteur de projet retenu, qui fixe les engagements réciproques des parties.

Elle pourra être reconduite tacitement pour une durée identique.

A la demande de l'une ou l'autre des parties transmise par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois au moins avant le terme de la convention, les parties pourront expressément convenir de son non renouvellement.

Responsabilité/Assurances

Le matériel informatique devra être couvert pendant toute la durée de la mise à disposition par une police d'assurance souscrite par le porteur du projet.

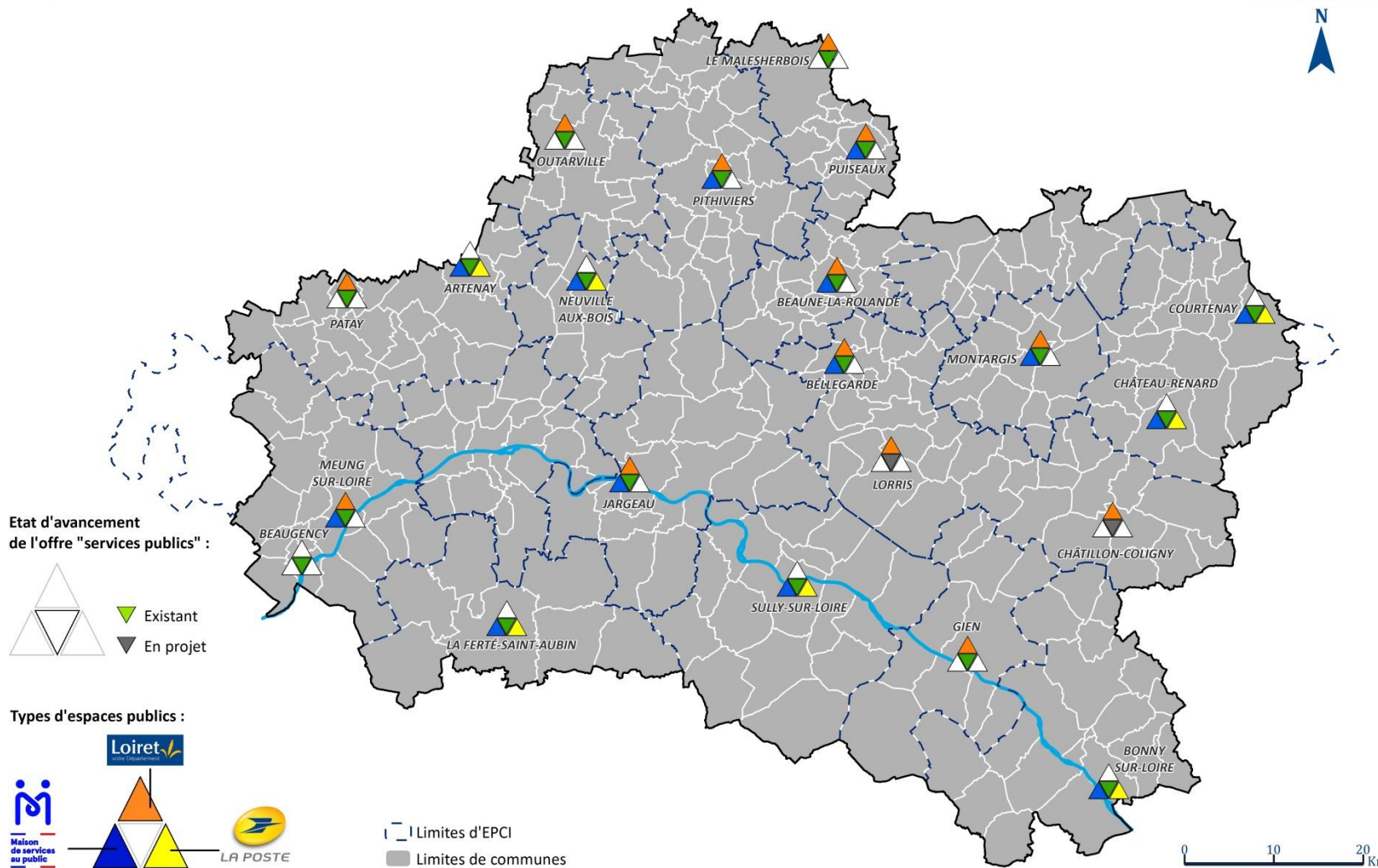
Modalités de résiliation

Les parties pourront, pour des motifs tirés de l'intérêt général, prononcer unilatéralement la résiliation anticipée de la présente convention par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de trois mois.

Celui qui prend cette initiative est tenu d'en aviser l'autre partie ainsi que l'ensemble des partenaires du projet.

Le cas échéant, le Département procédera à l'enlèvement de la borne de visioconférence, de la signalétique et résiliera la liaison internet dédiée à la visioconférence.

Espaces de services mutualisés au public dans le Loiret



Sources : Reproduction interdite - BD TOPO® ©IGN 2018 - CD45 2018 - Réalisation : Département du Loiret - Direction Services aux Territoires - Décembre 2018