



## MARCHE PUBLIC DE SERVICES

### **Cahier des Clauses Techniques Particulières n° XXXX**

#### Pouvoir adjudicateur

Collectivité européenne d'Alsace  
Direction Action Sociale de Proximité ou Direction Générale Adjointe  
Solidarité  
Hôtel de la Collectivité européenne d'Alsace  
Place du Quartier blanc  
67964 STRASBOURG Cedex 9

#### Représentant du pouvoir adjudicateur

Monsieur le Président de la Collectivité européenne d'Alsace

#### Objet du marché

**Prestations d'écrivain public numérique mobile pour le compte de la Collectivité européenne d'Alsace.**

## **PREAMBULE**

Dans un contexte où les difficultés d'accès aux services publics restent réelles et inégales suivant les territoires et où la maîtrise et l'usage des outils numériques sont indispensables à l'accès aux droits, il est nécessaire de déployer des solutions innovantes pour répondre à l'aide aux démarches administratives de tout à chacun. Ces enjeux nous amènent à vous proposer une nouvelle offre de service, celle du déploiement d'un écrivain public numérique mobile.

Dans le cadre du projet, deux expérimentations de permanences d'écrivain public ont été menées depuis le 01/10/2020, en milieu rural et urbain.

Si l'expérimentation a permis de constater que l'offre proposée répond aux besoins des personnes reçues, le bilan a toutefois mis en évidence une faiblesse de l'offre, à savoir l'accueil d'un public au profil peu diversifié :

- Le service touche les personnes sur un spectre d'âge restreint : les jeunes de moins de 30 ans représentent 4% du public reçu et les personnes de plus de 70 ans 8% ;
- Le service touche peu les personnes qui ne sont pas connues des services du Département : les personnes reçues sont orientées à près de 60% par les services sociaux du Département vers l'écrivain et moins de 10% des personnes reçues sont en situation de rupture de droit ;
- L'afflux de personnes est fortement corrélé à la communication réalisée sur le service : la visibilité du service et la régularité de sa communication déterminent son taux de fréquentation, d'avantage encore pour les personnes qui n'ont pas été orientées par les services du Département.

Au vu de ces constats, s'est imposée l'exigence d'une offre de service reposant sur le principe de l'aller-vers, supprimant la contrainte de la mobilité du public et permettant de toucher les publics dits « perdus de vue » souvent en situation de grande précarité.

Ce service itinérant aura pour objectif d'aller au proche des citoyens, et de les accompagner dans l'accès à leurs droits tout en les aidant à monter en compétence en numérique. Il répond à 2 enjeux actuels celui du non-recours aux droits et celui de la fracture numérique.

Le présent marché porte sur une prestation d'une durée de 12 mois à compter du mois de septembre 2021.

<b>DISPOSITIONS CONTRACTUELLES</b>
------------------------------------

## **Article 1 Dispositions générales**

### 1.1 Objet du marché

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P) concernent l'achat des prestations suivantes :

**Prestations d'écrivain public numérique mobile pour le compte de la Collectivité européenne d'Alsace.**

### 1.2 Territoire géographique

Les permanences d'écrivain public numérique mobile seront à déployer sur les territoire Nord, Ouest et Centre Alsace de la Collectivité européenne d'Alsace (cf Annexe 1).

### 1.3 Lieux d'exécution

Les lieux d'exécution seront précisés sur ces 3 territoires après une période de diagnostic assurée par le prestataire.

Dès la notification du marché, le prestataire aura une période de 6 semaines, pour réaliser un diagnostic. Ce diagnostic devra proposer les lieux (localité-canton) précis d'exécution du marché adapté aux besoins du public. Les propositions feront l'objet d'une validation, lors d'une réunion du comité de pilotage du projet à laquelle le titulaire sera convié, pour rentrer dans la phase opérationnelle de la prestation.

### 1.4 Rythmicité d'exécution de la prestation

La prestation sera assurée du lundi au vendredi sur toute la période du marché sur les secteurs d'intervention définis avec le prestataire.

## **Article 2 Modalités d'exécution du marché**

### 2.1 Public cible et prestations attendues

#### *2.1.1 Public concerné*

Le service d'écrivain public numérique mobile s'inscrira dans un accueil inconditionnel du public. Il s'adresse à toute personne qui souhaite bénéficier d'une aide dans la réalisation de ses démarches administratives.

#### *2.1.2 Déploiement d'un dispositif « d'aller vers » :*

Le présent marché se décline en deux phases :

**Dans un premier temps (phase diagnostic -6 semaines-démarrage attendu septembre 2021), le titulaire s'engage à :**

→ Réaliser un diagnostic :

- Définir les lieux de stationnement pertinent à l'accueil du public en concertation avec les communes
- Etablir la tournée de l'offre
- Communiquer auprès des partenaires locaux (communes, associations, UTAMS) la future prestation proposée pour une visibilité de l'offre
- S'assurer d'une bonne couverture réseau internet sur les possibles lieux d'intervention

→ Présenter le diagnostic au Comité de pilotage du Projet, qui se réunira à l'issue de la phase de diagnostic, pour arbitrage de la feuille de route.

**Dans un deuxième temps après validation du COPIL**, il s'agira de mettre en œuvre la prestation en respectant les activités d'écrivain public numérique suivantes :

- rédaction ou correction de courriers électroniques ou papier adressés à une administration
- complétude de formulaires électroniques ou papier adressés à une administration
- constitution de dossiers relevant d'une démarche administrative
- recherche d'informations en lien avec l'accès aux droits des personnes via l'outil numérique
- tri papier et tri de boîte mail dans le but d'éviter les ruptures de droit
- réalisation de démarches téléphoniques relatives à la situation de la personne en dehors de l'entretien (formulaire CNIL)
- création et consultation d'espace personnel internet
- expliquer et rassurer les personnes sur le fonctionnement des outils numériques pour leur permettre de gagner en autonomie
- proposer des temps de formations individualisées et le cas échéant réorienter vers une structures d'inclusion numérique

Selon les besoins repérés du public, faire preuve d'initiative pour proposer des actions collectives, ateliers collectifs sur une problématique repérée.

Pour des situations spécifiques, proposer un service souple et adaptable dans une démarche d'aller vers :

- Interventions à domicile en cas de problème de mobilité
- Un accompagnement physique si besoin avec la personne auprès des administrations pour débloquer des situations complexes

Le titulaire s'engage à communiquer et à signaler toutes situations préoccupantes aux UTAMS avec l'accord des personnes accompagnées.

### *2.1.3 Modalités de prise de rendez-vous par le public*

Le prestataire planifie son activité hebdomadaire et propose à minima 20 créneaux par semaine d'une durée d'une heure de rendez-vous. La prise de rendez-vous par le public se fera directement auprès du titulaire qui communiquera un numéro de téléphone.

## 2.2 Conditions logistiques d'exercice de la prestation

### *2.2.1 Mise à disposition du matériel roulant et informatiques par la personne publique*

La Collectivité européenne d'Alsace mettra à disposition le matériel suivant :

-véhicule type fourgon aménagé adapté pour accueillir le public et se déplacer sur les territoires.

-équipement informatique : ordinateur portable, tablette, imprimante scanner, clef 4G du fournisseur internet SFR

La mise à disposition, ainsi que l'utilisation du véhicule seront encadrées par la signature d'une convention. Le prestataire s'engage à respecter le matériel fournis et l'entretien courant du véhicule.

### *2.2.2 Connexion internet fournie par la personne publique*

Une connexion internet sera garantie par la Collectivité Européenne d'Alsace grâce à la mise à disposition d'une clef 4G et des ouvertures de droits nécessaires pour l'utilisation de l'équipement.

### *2.2.3 Mise à disposition des fournitures de bureau par le titulaire*

Il est attendu du prestataire qu'il fournisse tout le petit matériel de bureau (stylos, papiers, cartouches d'encre, etc...)

## 2.3 Modalités d'intervention du titulaire

### *2.3.1 Temps d'intervention*

Le prestataire assurera des permanences journalières sur rendez-vous, du lundi au vendredi, en dehors des jours fériés, sur une période de 38 semaines entre octobre 2021 et aout 2022.

Il est attendu qu'il s'organise afin de pouvoir proposer à minima 20 créneaux de rendez-vous par semaine au public quel que soit le territoire d'occupation. Les jours ou demi-journée non consacrés à l'accueil du public pourront être dédiés à la promotion du service offert ou à la rencontre des partenaires institutionnels locaux.

En cas de créneaux de rendez-vous non-pourvus ou d'annulation, le prestataire devra rester physiquement à disposition du public, sur la période initialement prévue à cet effet.

Le prestataire devra informer régulièrement les partenaires (UTAMS, communes, associations) de ses tournées et permanences à venir.

En cas de faibles fréquentations régulières et/ou des difficultés constatées sur un territoire ou un secteur, le prestataire s'engage à en informer la personne publique et à proposer dans les meilleurs délais des réajustements.

Un bilan trimestriel sera fourni par le titulaire. Ce dernier pourra permettre, notamment, de réajuster l'offre de service en fonctions des réalités de territoires.

### *2.3.3 Evaluation de l'offre de service d'écrivain public numérique*

Le prestataire rend compte de son activité selon des modalités suivantes :

Le titulaire s'engage à transmettre mensuellement les données nécessaires au suivi de l'activité (tableau avec les indicateurs de fréquentation de permanences, typologie du public et motif de la (ou des) demande(s)).

Trimestriellement il fournira un bilan d'activité quantitatif et qualitatif.

## **Article 3 Connaissances et qualités attendues du titulaire**

### 3.1 Qualités et aptitudes attendues

Il est attendu du titulaire les qualités et aptitudes suivantes :

- une très bonne maîtrise de la langue française (syntaxe, orthographe, grammaire)
- une très bonne maîtrise des outils numériques (Word, équipements informatiques)
- des capacités d'analyse et de synthèse
- un sens de l'écoute
- une connaissance de l'environnement administratif, des organismes chargés de verser des prestations, ainsi que ces dernières dans leur pluralité
- un intérêt pour l'action sociale et pour les enjeux sociaux actuels

### 3.2 Respect du secret professionnel et conservation des données

#### *3.2.1 Respect du secret professionnel*

Le titulaire est tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, informations, études et décisions dont il aura connaissance en cours de l'exécution du présent marché. La personne reçue doit pouvoir exposer leur situation et leurs difficultés afin que l'écrivain public numérique mobile puisse l'accompagner au mieux dans sa démarche, sans craindre que ces informations ne soient divulguées

#### *3.2.2 protection des données*

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données » (RGPD)) et du décret n° 2018-687 du 1er août 2018 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles .

Il s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise de documents à des tiers sans l'accord préalable de la CeA.

Les documents fournis par la CeA restent propriétés de la collectivité.

## **Article 4 Communication sur l'offre de service**

La CeA crée et édite des supports de communication. Le prestataire sera tenu de participer à la diffusion de ces supports.

Le titulaire est libre de produire ses propres documents de communication, en cohérence avec la mission qui lui est confiée. Toute communication de sa part, qu'importe le support ou le média employé, doit comprendre le logotype de la CeA.