

Conseillers en exercice :	77	L'an deux mille vingt-trois, le vingt-cinq janvier, à dix-huit
Présents :	42	heures, le Conseil Communautaire s'est réuni en séance
Absents excusés :	23	ordinaire à la salle des Conférences du Rozier Coren à
Pouvoirs :	12	Saint-Flour, après convocation légale en date du 17
Votants :	54	janvier 2023, sous la Présidence de Madame Céline
		CHARRIAUD.

Présents :

M. Pascal CHAUVEL, M. Didier AMARGER, MME Béatrice ANTONY, MME Nicole BATIFOL, MME Sophie BENEZIT, M. Jean-Paul BERTHET, MME Marina BESSE, M. Gilles BIGOT, M. Jean-Luc BOUCHARINC, M. Jean-Marc BOUDOU, M. Alberto COSTANTINI, MME Céline CHARRIAUD, M. Pierre CHASSANG, M. Benjamin SALSON, M. Guy CLAVILIER, M. Gérard COURET, M. Philippe DE LAROCHE, M. Philippe DELORT, M. Gérard DELPY, MME Ghislaine DELRIEU, M. Éric GOMESSE, M. Jérôme GRAS, MME Annick MALLET, M. Philippe MATHIEU, M. Bernard MAURY, M. Guy MICHAUD, M. Daniel MIRAL, M. Jean-Jacques MONLOUBOU, M. Gérard MOULIADE, M. Louis NAVECH, MME Emmanuelle NIOCEL JULHES, M. René PELISSIER, M. Jean-Luc PERRIN, MME Marie PETITIMBERT, M. Loïc POUDEROUX, M. Marc POUGNET, M. Jean-Claude PRIVAT, M. Bernard REMISE, MME Bernadette RESCHE, M. Jean-Paul RESCHE, M. Jean-Luc SABATIER, M. Christophe VIDAL.

Absents excusés :

M. Frédéric ASTRUC, MME Pierrette BEAUREGARD, M. Robert BERTRAND, M. Richard BONAL, M. Claude BONNEFOI, M. Robert BOUDON, MME Yolande CHASSANG, M. Bernard COUDY, M. Philippe ECHALIER, M. Christian GENDRE, MME Nadine JANVIER, MME Nathalie LESTEVEN, M. Jean-Marie MEZANGE, MME Marine NEGRE, MME Sylvie PORTAL, M. Pascal POUDEVIGNE, M. Olivier REVERSAT, MME Patricia ROCHÈS, M. Michel ROUFFIAC, M. Robert ROUSSEL, M. Pierre SEGUIS, MME Maryline VICARD, M. David VITAL.

Pouvoirs :

MME Annie ANDRIEUX donne pouvoir à M. Christophe VIDAL
M. Éric BOULDOIRES donne pouvoir à M. Philippe DELORT
M. Gilbert CHEVALIER donne pouvoir à M. Didier AMARGER
M. Frédéric DELCROS donne pouvoir à M. Jean-Claude PRIVAT
MME Bonnie DELEPINE donne pouvoir à MME Annick MALLET
M. Vital GENDRE donne pouvoir à M. Bernard REMISE
MME Olivia GUEROUTL donne pouvoir à M. Philippe DE LAROCHE
MME Martine GUIBERT donne pouvoir à M. Marc POUGNET
M. Jean-Pierre JOUVE donne pouvoir à M. Jean-Luc PERRIN
M. Adrien LAMAT donne pouvoir à M. Jean-Jacques MONLOUBOU
M. Louis PECHAUD donne pouvoir à MME Sophie BENEZIT
MME Jeanine RICHARD donne pouvoir à MME Céline CHARRIAUD

M. Loïc POUDEROUX a été désigné pour remplir les fonctions de secrétaire de séance.

La Présidente certifie qu'un extrait de la présente délibération sera publié sous format électronique sur le site internet de Saint-Flour Communauté le **01 FEV. 2023**, conformément à l'ordonnance n°2021-1310 du 7 octobre 2021 et au décret n°2021-1311 du 7 octobre 2021 portant réforme des règles de publicité, d'entrée en vigueur et de conservation des actes pris par les collectivités territoriales et leurs groupements.

Acte rendu exécutoire après transmission en Préfecture du Cantal, le **01 FEV. 2023**

Tout recours contentieux à l'encontre de la présente délibération doit être déposé, dans un délai de deux mois à compter de son affichage, auprès du Tribunal Administratif de CLERMONT-FERRAND.

La juridiction administrative compétente peut aussi être saisie par l'application Télérecours citoyens accessible à partir du site www.telerecours.fr.

**OBJET : ACCUEIL
CONVENTION DE MISE A DISPOSITION PAR LE CONSEIL
DEPARTEMENTAL DU CANTAL DE LA PLATEFORME DE GESTION DE
LA RELATION DES USAGERS (GRU)**

RAPPORTEUR : Monsieur Philippe MATHIEU

Rappelant que l'attractivité et le regain démographique sont des ambitions partagées par l'ensemble des collectivités et les acteurs socio-économiques du Cantal ;

Considérant que la mise en place d'un outil de gestion adapté à l'accueil des candidats à l'installation semble indispensable pour unifier et unifier les pratiques et permettre d'assurer une meilleure efficacité et efficience des dispositifs d'accueil et d'accompagnement mis en place à l'échelle du territoire cantalien ;

Considérant la proposition du Département du Cantal à ses partenaires, acteurs de l'accueil des populations sur le territoire cantalien, de mise à disposition d'une plateforme de Gestion de la Relation Usagers (GRU) qu'il a développé afin que chacun, dans le cadre de ses missions en matière d'accueil, puisse utiliser cet outil fédérateur et centralisateur de données apportant ainsi une réponse uniforme, cohérente et coordonnées aux populations demandeuses quelle que soit la structure accueillante ou instructrice de la demande ;

Considérant l'avis favorable du bureau exécutif ;

Le Conseil Communautaire, après avoir entendu l'exposé du rapporteur et après en avoir délibéré,

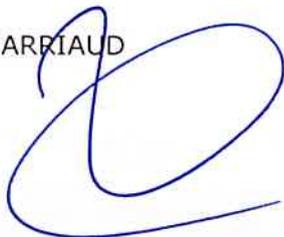
- ✚ **APPROUVE les termes du projet de convention de mise à disposition d'une plateforme de gestion de la relation usager, à intervenir entre Saint-Flour Communauté et le Département du Cantal, tel qu'annexé à la présente ;**
- ✚ **AUTORISE Madame le Président à signer ladite convention et toutes pièces nécessaires à sa mise en œuvre.**

POUR : 54 VOIX

Ainsi délibéré en séance les jours, mois et an susdits, et les membres présents ont signé au registre,

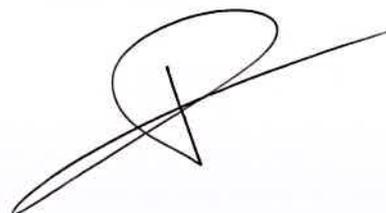
La Présidente

Céline CHARRIAUD



Le secrétaire de séance

Loïc POUDEROUX



CONVENTION DE MISE À DISPOSITION D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION USAGER

Entre d'une part,

Le **Département du Cantal**, sis 28 avenue Gambetta, 15005 AURILLAC, représenté par M. Bruno FAURE, Président, dûment habilité aux fins des présentes par délibération en date du 1er juillet 2022 ;

Ci-après désigné « **Le Département** » ;

D'une part,

Et

Saint-Flour Communauté, 1, rue des Crozes – ZA du Rozier Coren 15100 SAINT-FLOUR, représentée par Madame Céline CHARRIAUD, sa Présidente,

Ci-après désigné « **Le Partenaire** » ;

D'autre part,

Préambule :

Face à la déprise démographique du département du Cantal, le Conseil départemental a fait de l'attractivité du département et du regain démographique la cause première de sa politique.

C'est une ambition collective réunissant toutes les collectivités et les acteurs socio-économiques du territoire qui se mobilisent pour accueillir de nouveaux habitants.

Cette action collective doit maintenant se traduire par des actes concrets et il convient de permettre à chaque acteur de disposer d'un outil adapté à l'accueil des candidats à l'installation (salariés, porteurs de projet, familles de porteurs de projet). C'est dans cet esprit que le Conseil départemental a acquis et développé, (avec un groupe de travail de techniciens des partenaires) un outil de gestion des candidatures.

Unir et unifier les pratiques permet d'assurer une meilleure efficacité et efficience des dispositifs d'accueil et d'accompagnement mis en place sur le territoire cantalien.

Ainsi le Département propose aux partenaires, acteurs de l'accueil des populations sur le territoire cantalien de mettre à disposition la plateforme de gestion de la relation Usagers (GRU) qu'il a développé afin que chacun, dans le cadre de ses missions en matière d'accueil, puisse utiliser cet outil fédérateur et centralisateur de données apportant ainsi une réponse uniforme, cohérente et coordonnée aux populations demandeuses quelle que soit la structure accueillante ou instructrice de la demande.

Ceci exposé, il est convenu ce qui suit :

Article 1 : Objet de la mise à disposition

Le Département du Cantal met à disposition du Partenaire la Plateforme de Gestion de Relations Usagers, solution Publik, qu'elle a développée en son sein pour l'accueil de nouvelles populations sur son territoire.

Cette plateforme a pour objectifs :

- L'accès au portail d'entrée des usagers, à leur dossier et au suivi de la demande dans leur démarche d'installation sur le territoire ;
- Accueillir et simplifier la démarche d'installation sur le territoire par un service d'accueil et d'accompagnement humain et personnalisé, travaillant en réseau avec l'ensemble des partenaires ;
- Développer une plateforme unique de relation citoyenne multi-organismes pour offrir aux habitants et futurs habitants différents accès aux services d'accueil dispensant le même niveau d'accompagnement dans leur projet de vie et projet professionnel (Conseil Départemental, communes, EPCI, chambres consulaires...);
- Centraliser la relation avec l'utilisateur quels que soient les canaux ;
- Faire du département (et du Conseil départemental), l'échelle de mutualisation des plateformes numériques de services d'accueil en offrant aux habitants des points d'entrée unifiés interagissant (Département, EPCI, communes, chambres consulaires, État, offices de tourisme...);
- Outiller et inscrire la relation aux citoyens dans une logique de management de la qualité (évaluation et adaptation continue) ;
- Fluidifier le partenariat entre les différents partenaires, en mettant au cœur de la relation le service rendu aux candidats à l'installation, avec une base de données unifiée et un suivi/traitement de l'ensemble des demandes usagers depuis une interface unique ;
- Assurer un pilotage plus efficace et réactif des politiques publiques d'accueil et d'accompagnement par une évaluation de la qualité de la relation usagers et une logique d'amélioration continue des procédures ;
- Avoir une vision complète des demandes d'installation et de projets sur le territoire et donc de disposer d'outils d'analyse et d'aide à la décision, dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles

Cette plateforme a notamment pour fonctionnalités dans le cadre de la présente mise à disposition :

- *Recueil et traitement des demandes d'utilisateurs ;
- *Recueil d'information sur les personnes souhaitant s'installer dans le département ; Questionnaire/formulaire sur la personne et le foyer (besoin en accompagnement professionnel (aide à la recherche d'emploi) ; logement ; école) ;
- *Suivi de l'accompagnement des nouveaux arrivants dans le département : réponse aux demandes d'information ; échanges mail et/ou téléphonique ;
- *Partage des données avec les partenaires institutionnels (Collectivités ; CCI ; Associations) ;
- *Utilisation des coordonnées par le Département et les partenaires institutionnels pour l'envoi d'information/Newsletter (laisser possibilité à l'utilisateur de refuser/arrêter l'envoi). ;
- *Traitement statistique et anonymisé des demandes enregistrées et de leur suivi par les partenaires pour analyse des résultats et adaptation des services proposés.

Article 2 : Modalités de la mise à disposition

2-1 Modalités pratiques

Dans le cadre de la présente mise à disposition, le Département communique au Partenaire son compte utilisateur, paramétré en fonction des droits et accès auquel il a droit :

Ainsi, 3 profils peuvent être déterminés :

- **Administrateur** : réservé au seul Département en tant que titulaire de la Plateforme et coordonnateur et médiateur ;
- **Utilisateur-partenaire de territoire** : accès pour visualisation et complément des profils identifiés sur le territoire ou le champ de compétences du Partenaire, seule visualisation des autres profils créés par les autres partenaires ;
- **Utilisateur-observateur de territoire** : accès pour visualisation de tous les profils créés et identifiés sur l'ensemble des territoires partenaires ;

2-2 Modalités financières

La mise à disposition de la Plateforme par le Département est effectuée gracieusement auprès du Partenaire.

Le Département prend en charge tous les frais afférents à la maintenance et à la mise à jour de la plateforme de telle manière à ce que le Partenaire n'en soit pas inquiété.

Article 3 : Engagements des parties

3-1 - Le Département

Il s'engage à mettre à disposition du Partenaire la Plateforme de Gestion de Relation Usagers et à en assurer la maintenance et la mise à jour. Il est dans ce cadre l'interlocuteur unique de l'éditeur de la solution « Entr'Oouvert ».

Il veille à sa bonne fonctionnalité et coordonne dans ce cadre ses évolutions et adaptations en fonction des besoins formulés par les Partenaires.

3-2 - Le Partenaire

Il s'engage à respecter l'objet pour lequel la plateforme GRU lui a été mise à disposition par le Département, à savoir le traitement des demandes dans le cadre de l'accueil de nouvelles populations.

Il se défend d'utiliser la plateforme et ses fonctionnalités pour tout autre objectif, mission ou projet sans en informer préalablement le Département.

3-3 - Les Partenaires (dont le Département)

Ils s'engagent à :

- Accompagner les porteurs de projets les sollicitant sur leur territoire ou selon leur champ de compétences ;
- Orienter les porteurs de projets suivant les intérêts de celui-ci auprès des autres Partenaires ;
- Offrir une réponse qualitative tant dans son contenu que dans son délai (délai maximum de 48h00 ouvrés pour un rappel d'un candidat à l'installation s'étant signalé) ;

- Alimenter la plateforme GRU permettant un flux informatique organisé et quotidien entre les Partenaires ;
- Partager l'information avec l'ensemble des Partenaires ;
- Ne pas divulguer ses codes d'accès à la plateforme de GRC ;
- Garantir la confidentialité des données insérées notamment conformément aux dispositions de l'article 4 ci-dessous ;
- Ne pas utiliser les données à des fins commerciales ou de communication publicitaire.

Article 4 : Protection des données personnelles

Les parties s'engagent tout particulièrement à respecter la protection des données collectées conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et veiller notamment au :

- Respect des usagers ;
- Respect du secret professionnel ;
- Ne pas utiliser les informations traitées à des fins autres que celles spécifiées par le présent document ;
- Ne pas divulguer ces informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, autres que les Partenaires ;
- Respect des règles de protection des données transmises lors de la formation ;
- Coopérer et se prêter assistance en cas de violation de données à caractère personnel aux fins de se mettre en conformité avec les obligations qui leur incombent en vertu de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Pour mémoire, le contact du Département pour les questions liées à la protection des données collectées est :

*Délégué à la Protection des Données
Conseil départemental du Cantal
Hôtel du Département
28 avenue Gambetta
15000 AURILLAC
dpo@cantal.fr*

En cas de violation des dispositions détaillées au présent article, le Partenaire, quelque qu'il soit, demeurera responsable de toute conséquence judiciaire et pénale, dans le cas où sa responsabilité se trouverait démontrée.

Chaque partenaire communique dans ce cadre les coordonnées du délégué à la protection des données désigné en son sein, conformément à la réglementation en vigueur.

Article 5 – Résiliation-Fin de mise à disposition

Le Département ou le Partenaire peuvent mettre fin à la présente convention de mise à disposition par LRAR. La demande sera effective sous un délai de trois mois et l'accès à la plateforme interrompu. Les données du Partenaire renonçant à la mise à disposition et incrémentées dans la plateforme resteront définitivement acquises au Département.

En cas de non-respect des engagements définis aux articles 3 et 4, il pourra être mis fin sans préavis à la mise à disposition.

La présente mise à disposition prendra fin en cas de fermeture définitive de la plateforme, chaque partie conservant alors les données concernant son territoire.

Article 6 – Litiges

En cas de litige dans l'interprétation ou l'exécution de la présente convention, les parties conviennent de faire appel à un médiateur afin de trouver une solution amiable à leur différend.

En cas d'échec, la partie la plus diligente saisira le Tribunal Administratif de Clermont-Ferrand afin de faire trancher le litige.

Fait en double exemplaire à _____ le _____

Pour le Département du Cantal,
Le Président,

Pour Saint-Flour Communauté
La Présidente,

Bruno FAURE

Céline CHARRIAUD