



UNION EUROPÉENNE



**RÉGION
PROVENCE
ALPES
CÔTE D'AZUR**



FICHE OPÉRATION CRP INTERFONDS FEDER – FSE

Fonds :	Fonds européen de développement régional
N° opération :	PA0030808
Bénéficiaire :	22830001800113 DEPARTEMENT DU VAR
Action en cours :	En attente comité décisionnel
État opération :	Présenté en comité décisionnel
Version de l'opération :	1

IDENTIFICATION DES BENEFICIAIRES

Chef de file / Bénéficiaire Ultime / Personne Morale	
N° SIRET :	22830001800113
Raison sociale :	DEPARTEMENT DU VAR
Adresse :	CS41303 83076 TOULON



RATTACHEMENT AU PROGRAMME

Codification principale	
Fonds :	Fonds européen de développement régional
Programme :	Programme Opérationnel FEDER-FSE Provence Alpes Côte d'Azur 2014-2020
Codification :	AP09 - Axe prioritaire : Favoriser la réparation des dommages à la suite de la crise engendrée par la pandémie de COVID-19 et de ses conséquences sociales et préparer une reprise écologique, numérique et résiliente de l'économie / OT13 - Objectif thématique : Favoriser la réparation des dommages à la suite de la crise engendrée par la pandémie de COVID-19 et de ses conséquences sociales et préparer une reprise écologique, numérique et résiliente de l'économie / PI13i - Priorité d'investissement : Favoriser la réparation des dommages à la suite de la crise engendrée par la pandémie de COVID-19 et de ses conséquences sociales et préparer une reprise écologique, numérique et résiliente de l'économie / AP09-OT13-PI13i-OSc1 - Objectif spécifique : Favoriser la réparation des dommages à la suite de la crise engendrée par la pandémie de COVID-19 et de ses conséquences sociales et préparer une reprise écologique, numérique et résiliente de l'économie

DESCRIPTION

Intitulé de l'opération	Portail Var Autonomie
Appartenance à un groupe d'opération :	Non

Localisation de l'opération	
Description :	Le projet concerne l'ensemble du département du Var
Zone(s) :	
Type	Libellé
Département INSEE	Var

Appel à projet	
Date limite de remise de dossier	
Référence de l'appel à projet	N° :AP-2021-FEDER REACT EU - Accompagner l'essor des territoires intelligents

Liste des comités				
Libellé	Type	Nature	Date	Avis
Comité régional de programmation en consultation écrite du 1er juin 2022	Décisionnel	Dématérialisé	01/06/2022	

Description de l'opération	
Contexte	La crise sanitaire que traverse le pays a confirmé l'impérieuse nécessité de continuer et d'intensifier les efforts



déployés par les territoires afin de mettre en place une transformation numérique efficiente, gage d'une modernisation du service publique, au service des réels besoins de l'utilisateur. Plus que jamais, il est primordial d'assurer une continuité des services et une égalité d'accès, particulièrement auprès des usagers plus fragiles, dont la crise n'a fait qu'accroître les difficultés. Il est donc nécessaire de mettre en place les outils de la résilience des territoires afin de mieux faire face à la crise actuelle et à ses conséquences non seulement sanitaires, écologiques mais également économiques et sociales, conséquences qui ne cessent d'accentuer la vulnérabilité des populations les plus fragiles.

Le Département, dont le social est au cœur des compétences, est fortement engagé auprès des populations les plus fragiles. Le schéma départemental de l'autonomie 2020-2024, adopté par l'assemblée départementale, l'accord de confiance signé entre l'état, l'ADF et les associations visant à mieux accompagner la diversité des choix de vie des personnes en situation de handicap (décliné dans le feuille de route 2022/2023 de la MDPH du Var), confirment l'engagement fort du Département dans ce domaine et fixe des objectifs clairs en matière de qualité de service et d'accès aux droits.

Conscient des forts enjeux sociaux déjà existants, ainsi que des dramatiques conséquences sociales de la crise sanitaire à court, moyen et long termes, le Département souhaite mettre en place le portail numérique "Var Autonomie".

Inscrit dans la thématique "Gestion de la Relation Usager", ce portail sera à destination des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, ayant droits aux aides sociales du Département.

Ambition du projet

Via ce portail, le Département souhaite déployer une offre de services de qualité répondant aux attentes du citoyen, garantissant une égalité d'accès aux droits, résiliente face aux crises de quelque nature que ce soit. Ce portail permettra de mobiliser tous les atouts du numérique au service des personnes fragiles (personnes âgées, personnes en situation de handicap), en fédérant les acteurs territoriaux et nationaux partenaires du Département. Il permettra ainsi une meilleure gouvernance et une sécurisation accrue de la donnée citoyenne.

Objectifs généraux du portail

- se centrer sur les besoins réels de l'utilisateur, de comprendre, voire même d'anticiper ses attentes afin de lui offrir un service et une relation adaptés, sans appliquer de réponses standardisées
- développer une administration numérique efficace au service du citoyen. Cette efficacité, cette agilité, impose une dématérialisation des processus internes et externes, la maîtrise et la sécurisation des données, ainsi que des échanges numériques avec les partenaires et l'Etat
- lutter contre la fracture numérique par un déploiement général des réseaux, la proposition d'une offre multicanale assortie d'un accompagnement personnalisé et efficace des publics

Population concernée par la politique autonomie du Département

La politique autonomie concerne potentiellement 341 130 personnes âgées de plus de 60 ans, ainsi que 33 000 personnes en situation de handicap dont 15 600 enfants.

En ce qui concerne les aides apportées par le Département : 33 281 bénéficiaires sont en cours de prestations, sur une base de 45 325 personnes bénéficiant ou ayant bénéficié d'aides (personnes décédées non comptabilisées).

La MDPH (Maison Départementale des Personnes en situation de Handicap) traite chaque année 87 000 demandes et 110 500 décisions, accueille environ 14 000 personnes et gère plus de 31 000 appels. La MDPH du Var est la 9ème MDPH de France au regard du volume des décisions prises.

Délai moyen d'instruction d'une nouvelle demande : 5 mois pour les demandes enfants et 3,87 mois pour les demandes adultes.

(Données 2020)

Les services départementaux en charge des personnes âgées accompagnent 20 000 bénéficiaires de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) à domicile et 11 000 bénéficiaires en établissement. Ils gèrent également le volet financier des décisions prises par la MDPH avec 5 400 bénéficiaires payés en 2019.

22 400 demandes d'APA ont été traitées en 2019 dont 11 000 premières demandes.

Délai moyen d'instruction d'une demande d'APA : 2,3 mois.

(Données 2019)

Objectifs recherchés :



Le portail "Var Autonomie" vise un bouquet de services autour de 5 processus majeurs :

- assurer l'accueil des usagers physique sur l'ensemble du territoire
- améliorer la qualité du traitement des appels téléphoniques et ce quelle que soit la localisation de nos agents (présentiel, mobilité, télétravail)
- ouvrir un espace en ligne permettant à l'utilisateur de formuler ses demandes, prendre ses rendez vous, connaître l'avancée de sa demande d'ouverture de droits et de prestations, être informé des paiements, obtenir des justificatifs de droits...
- instruire toutes les sollicitations de l'utilisateur dans un environnement digitalisé et sécurisé
- administrer et sécuriser les données citoyens tout en assurant l'interopérabilité avec les organismes partenaires et les outils de gestion métier du Département.

Plus précisément, les objectifs sont :

Accueil multi canal de l'utilisateur

1 - Mise en place d'un centre d'appels

Ce centre d'appels vise à améliorer la qualité du traitement des appels téléphoniques, non seulement d'un point de vue technique : matériel, logiciels..., mais également qualitatif : prise en compte personnalisée de la demande, réponse immédiate sur la situation du dossier et son état d'avancement avec, si besoin, orientation de l'utilisateur vers un agent expert.

Le numéro vert SOLIDARITÉS, mis en place en décembre 2020, en réponse à la crise sanitaire, bénéficiera de ce centre d'appels.

2 - Améliorer l'accueil physique des usagers

Mise à disposition sur les territoires d'agents experts du Département ou d'entités partenaires, en charge de l'accueil, afin de favoriser la synergie des intervenants et le traitement plus efficace de la demande : identification rapide de l'utilisateur, prise de connaissance des ces précédents demandes, orientation ou accès aux éléments de son dossier pour une réponse immédiate.

Accompagner au changement les agents chargés de l'accueil des usagers et diffuser les bonnes pratiques pour un service de qualité, dans le respect du RGPD.

3 - Privilégier la dématérialisation des courriers

Diminution des courriers entrants papiers en mettant en place une dématérialisation, avec cependant le maintien d'un système mixte visant à prendre en compte les usagers les plus éloignés du numérique.

Toutes les sollicitations de l'utilisateur, quelque soit le canal de communication choisi, seront répertoriées sur le portail "Var Autonomie" afin de disposer d'une vision complète de la situation de la personne et pouvoir ainsi apporter une réponse personnalisée et adaptée à ses demandes, dans le strict respect des règles de protection des données personnelles.

Espace usager

1 - Créer un espace usager afin de permettre à la personne de formuler ses nouvelles demandes, suivre l'avancement de ses demandes/de son dossier, d'accéder à son historique complet : demandes, paiements, documents associés (dans le respect du RGPD).

2 - Améliorer la qualité des données usagers grâce à un dispositif de traitement des dossiers en doublon ou mal identifiés.

3 - Mettre en oeuvre une solution de prise de RDV multi-canal (email, sms...) à l'image du projet de l'Etat : "rdv solidarités".

4 - Intégrer la solution "Dites-le nous une fois" lorsque celle-ci est proposée par l'Etat et les organismes sociaux particuliers, afin d'éviter de (re)demande à l'utilisateur (particulier, entreprises, association...) des documents déjà fournis à des administrations.

5 - Inclure l'identité numérique portée par le programme France Identité Numérique de l'Etat afin d'utiliser de façon sécurisée les attributs d'identité des usagers pour accéder à des ressources numériques. Développer également cette démarche auprès des aidants.

Instruction des demandes et accompagnement des parcours individuels

1 - Simplifier, fluidifier, sécuriser le traitement des demandes des personnes âgées et handicapées sous un format entièrement dématérialisé

2 - Connecter le portail aux applications métiers de l'administration afin de permettre un retour d'information rapide du demandeur et des entités partenaires fonctionnant en réseau



3 - Développer l'interconnexion avec les centres locaux d'information et de coordination (CLIC) et les CCAS (Centre communal d'action sociale) qui accompagnent les personnes dans leur accès aux droits et la formulation de leurs demandes.

Enrichir les échanges avec les services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) dans la mise en place de leurs prestations par un partage de l'évaluation multidimensionnelle faite par les équipes médico sociales

4 - Améliorer l'interconnexion entre les services départementaux concernés par les différents types de demandes.

5 - Aménager des conditions techniques optimales pour le télétravail des agents et assurer la continuité du traitement des demandes et du versement de ces aides, indépendamment d'une crise (en particulier sanitaire).

Résultats escomptés (cible visée)

La politique autonomie portée par le Département du Var concerne potentiellement 341 130 personnes âgées de plus de 60 ans, ainsi que 33 000 personnes en situation de handicap dont 15 600 enfants.

Ce portail permettra d'accroître la qualité du service rendu à l'utilisateur, notamment grâce à une réactivité accrue rendue possible par la mise en relation de tous les acteurs, d'une gestion multicanale optimisée du dossier de l'utilisateur, tout en maîtrisant la sécurité des données.

En résumé, le portail "Var Autonomie", grâce à sa gestion innovante des besoins de l'utilisateur, va permettre d'améliorer la continuité et l'égalité de service sur l'ensemble du territoire varois.

Part du territoire et nombre d'utilisateurs impactés par les services concernés

Personnes âgées

Près d'un tiers de la population varoise (31,2%) a plus de 60 ans, soit environ 327 000 personnes.

Le Var, comparé aux départements similaires d'1 million d'habitants ou plus, possède la proportion de 60-79 ans la plus élevée, la population âgée y est donc sur-représentée par rapport aux autres départements.

Par ailleurs, 11,4 % des varois entre 60 et 74 ans vivent dans un ménage dont le revenu disponible par unité de consommation est inférieur au seuil de pauvreté, contre 9,5 % en France.

La majeure partie des personnes âgées de plus de 60 ans vit seule.

A l'horizon 2024, 34,4 % de la population varoise aura plus de 60 ans, ce qui représente 51 000 personnes supplémentaires, dont 33 000 auront entre 70 et 79 ans et 10 000 seront âgées de plus de 80 ans.

D'ici à la finalisation du projet en 2023, près de 380 000 personnes seront potentiellement concernées par des problématiques d'autonomie.

Personnes en situation de handicap

Environ 15 602 enfants et 18 195 adultes varois sont dans une situation de handicap*. Cependant, il ne faut pas oublier que le handicap est avant tout une construction sociale et fixer la limite entre personne handicapée et personne sans handicap est un exercice parfois arbitraire.

*Le taux effectif d'enfants en situation de handicap, estimés selon les déterminants de handicaps en 2019, est de 14,5 pour mille et pour les adultes 16, 91 pour mille (source :Etude du Centre interRégional d'Études, d'Actions et d'Informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité PACA et Corse)

Résultats détaillés :

Appels téléphoniques : une prise en charge des demandes qualitative

1 - Réduire significativement le nombre d'appels téléphoniques perdus par le traitement automatique des questions les plus fréquentes

2 - Réduire les délais d'attente

3 - Augmenter le nombre d'appels traités et clôturés par le premier interlocuteur

4 - Fiabiliser l'orientation des appels nécessitant une expertise particulière et apporter une réponse personnalisée

5 - Améliorer le service rendu aux usagers et la mission d'information des usagers

Accueil physique : un maillage des territoires homogène et efficient

1 - Adapter le service à l'utilisateur à la configuration du territoire

2 - Sécuriser, partager et actualiser quotidiennement l'information

3 - Tisser un lien de confiance avec l'utilisateur grâce à une communication de proximité, avec une réponse personnalisée

4 - Assurer une continuité de parcours et une bonne réactivité grâce à une meilleure coordination dans la gestion du dossier



5 - Renforcer la prise en charge des aidants

Un accès aux droits simplifié, fluidifié et rapide

- 1 - Services en ligne et documents de communication conformes au RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité numérique version 2019) afin de faciliter l'accès aux droits des personnes fragiles
- 2 - Formulaires de demande limités au strict nécessaire
- 3 - Large réutilisation des documents déjà fournis à l'administration départementale et aux autres organismes sociaux (dans le périmètre des API proposées par l'Etat)
- 4 - Diminution significative des délais d'instruction des demandes
- 5 - Communication pro active vers l'utilisateur sur l'avancement de son dossier
- 6 - Mise à disposition sous format numérique des attestations de droits et autres documents régulièrement demandés par l'utilisateur pour justifier de sa situation

Calendrier et phasage de l'opération :

Période prévisionnelle d'exécution	Début : 01/02/2020	Fin : 01/02/2023
------------------------------------	--------------------	------------------

Le planning est présenté sous forme très détaillé en annexe D (jointe)

Les grandes phases du portail sont présentées sous forme de schéma en annexe B (jointe).

En synthèse, les phases se découpent ainsi :

2020 : Etude préalable du portail usagers destiné à tous les citoyens en relation avec le Département
 Réalisée avec le support d'un partenaire externe, alimentée par les besoins collectés auprès des différentes directions, cette étude comporte classiquement :
 un diagnostic, identification des besoins court et moyen terme
 une évaluation des offre du marché (outils dédiés au secteur public, utilisation et enrichissement des modules produits par l'Etat, solutions de gestion de la relation client utilisées indifféremment par le privé et le public),
 la proposition de plusieurs scénarios et un plan d'action associé.

A l'issue de cette étude, le scénario basé sur l'utilisation d'un outil complet, multicanal, de gestion de la relation usagers est jugé pertinent vis-à-vis des attentes des usagers mais ambitieux en matière d'évolution des pratiques internes.

Décision est prise de lancer un projet au service de la politique autonomie du Département.

La solution Salesforce est présélectionnée en raison de sa robustesse, d'une approche multi canal totalement intégrée, de sa richesse fonctionnelle et de sa capacité d'évolution et d'intégration dans des environnements hétérogènes. La conformité aux normes d'accessibilité, le respect du RGPD avec une localisation des données en France ainsi que l'hébergement dans un data center agréé hébergeur de données de santé sont vérifiés.

Décembre 2020 à mai 2021 : réalisation du POC (proof of concept)

Usagers ciblés : personnes en situation de handicap (MDPH)

définition des fonctionnalités et du périmètre visés par le POC : centre d'appel, espace usager, espace agent avec une vision 360 ° de la situation de l'utilisateur

mise en place du dispositif contractuel pour la mise à disposition des licences produit et les travaux d'intégration de l'outil,

paramétrage de l'outil sélectionné de Gestion de la Relation Usager

insertion du POC dans l'architecture SI par utilisation d'une base usager intermédiaire chargée à partir du back office

Voir le cas d'usage illustré avec l'annexe C (jointe)

Le fonctionnement opérationnel est programmé sur une durée de 4 semaines en avril 2021 avec mobilisation d'une équipe dédiée, suivi d'un temps d'analyse des retours d'expérience, ajustement du projet et de son phasage, validation.

DEPENSES ET RESSOURCES

Postes de dépense

Type d'assujettissement	HT
Type d'échéancier	Pas d'échéancier



Détails des postes de dépense			
Catégorie de dépense	Direct/Indirect	Fonctionnement/ Investissement	Montant (HT)
Autres dépenses (à spécifier)			1 102 256,00 €
Portail Var Autonomie			
Total :			1 102 256,00 €

Ressources	
Les co-financeurs sollicités couvrent-ils la même période d'exécution et la même assiette de dépenses éligibles ?	Non
Le porteur a-t-il sollicité une avance pour le fond européen ?	Non



<i>Détails des ressources</i>								
<i>Financier</i>	<i>Partenaire</i>	<i>Imputation</i>	<i>Régime d'aide</i>	<i>Taux(%)</i>	<i>Montant (€ HT)</i>	<i>Montant réalisé</i>	<i>Montant retenu</i>	<i>Taux d'avancement</i>
UNION EUROPEENNE	Fonds européen de développement régional			0,00	0,00			
Total co-financier				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Bénéficiaire				100,00	1 102 256,00			
COUT TOTAL ELIGIBLE				100,00	1 102 256,00	0,00	0,00	0,00



INSTRUCTION

Service instructeur :	Service FEDER	Avis du service instructeur :	Défavorable
------------------------------	---------------	--------------------------------------	-------------

Motivation du service instructeur :

Le dossier " Portail Var autonome " ne répondant pas aux critères d'éligibilité et de sélection des projets mentionnés dans l'AAP " Accompagner l'essor des territoires intelligents afin d'assurer la continuité de l'action publique en période de crise, d'encourager la transformation numérique des territoires et la résilience face à de nouvelles crises ", le SI émet un avis défavorable.

Pour rappel, l'appel à projets FEDER REACT EU précise dans ses articles :

3.1.4 – Dépenses éligibles, que « l'Autorité de Gestion a la charge de vérifier le caractère raisonnable des coûts du projet et demandera les pièces techniques et financières qu'elle juge nécessaire ».

3.2 – Critères de sélection, que parmi ceux relatifs à la performance financière, seront analysés : le potentiel de certification, ainsi que l'adéquation entre les coûts du projet et les résultats escomptés.

3.1.6 – Montants planchers et plafonds, les projets éligibles sont ceux dont le montant FEDER demandé n'est pas inférieur à 200.000€ : « Le respect de ces montants seront vérifiés :

(..) A l'issue de l'instruction du dossier, après ajustement éventuel du plan de financement ».

Si une note sur les dépenses, figurant en annexe du plan de financement a été transmise, cette dernière ne permet pas, à elle seule, de comprendre comment l'estimation des coûts a été faite par le porteur. C'est la raison pour laquelle le Service Instructeur (SI) a demandé à ce que soit fourni, en appui, tout autre document permettant d'appréhender les montants indiqués dans le dossier de demande (devis, catalogue, référentiel de prix, anciennes factures, benchmark, etc.).

En dépit de deux délais exceptionnels accordés par le SI entre fin janvier 2022 et fin mars 2022 pour fournir ces éléments complémentaires, le caractère raisonnable des dépenses n'a pu être démontré par le porteur au moyen de pièces supports suffisamment étayées et claires.

Par conséquent, les dépenses ne pouvant être considérées comme éligibles, le projet n'atteint pas le seuil de 200.000€ de FEDER, rendant l'opération inéligible à l'AAP.

#avisdefavorableduserviceinstructeur