



COMMUNAUTE DE COMMUNES LE GRÉSIVAUDAN

SEANCE DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU **17 FEVRIER 2025**
Délibération n° **DEL-2025-0032**

Objet : Réseau Réussite Numérique – Renouvellement du conventionnement avec les communes volontaires pour la période 2025-2027

Nombre de sièges : 74
Membres en exercice : 74

Présents : 56
Pouvoirs : 8
Absents : 0
Excusés : 18
Pour : 64
Contre : 0

Abstention : 0
N'ayant pas pris part au vote : 0

Acte rendu exécutoire après transmission en Préfecture le

20 FEV. 2025

et publié le

20 FEV. 2025

Secrétaire de séance :
Patricia BELLINI

Le lundi 17 février 2025 à 18 heures 30, le Conseil communautaire de la Communauté de communes Le Grésivaudan s'est réuni, sous la présidence de Monsieur Henri BAILE, Président. Convocation dûment faite le 11 février 2025.

Présents : Cédric ARMANET, Marylin ARNDT, Patricia BAGA, Henri BAILE, Michel BASSET, Patrick BEAU, Patricia BELLINI, Claude BENOIT, Zakia BENZEGHIBA, François BERNIGAUD, Anne-Françoise BESSON, Clément BONNET, Dominique BONNET, Coralie BOURDELAIN, Karim CHAMON, Jean-François CLAPPAZ, Alexandra COHARD, Roger COHARD, Cécile CONRY, Brigitte DULONG, Christophe DURET, Christophe ENGRAND, Michèle FLAMAND, Nelly GADEL, Claudine GELLENS, Philippe GENESTIER, Ilona GENTY, Martin GERBAUX, André GONNET, Annick GUICHARD, Alain GUILLUY, Mylène JACQUIN, Joseph JURADO, Martine KOHLY, Richard LATARGE, Hervé LENOIRE, Philippe LORIMIER, Christelle MEGRET, Françoise MIDALI, Régine MILLET, Clara MONTEIL, François OLLEON, Valérie PETEX, Sandrine PISSARD-GIBOLLET, Claire QUINETTE-MOURAT, Guillaume RACCURT, Franck REBUFFET-GIRAUD, Cécile ROBIN, Jean-Luc ROUX, Olivier ROZIAU, François STEFANI, Christophe SUSZYLO, Jean-Claude TORRECILLAS, Martine VENTURINI, Régine VILLARINO, Damien VYNCK

Pouvoirs : Philippe BAUDAIN à Annick GUICHARD, Agnès DUPON à Olivier ROZIAU, Philippe LECAT à Cécile ROBIN, Julien LORENTZ à Anne-Françoise BESSON, Marie-Béatrice MATHIEU à Jean-François CLAPPAZ, Sidney REBBOAH à Christelle MEGRET, Brigitte SORREL à Françoise MIDALI, Françoise VIDEAU à François OLLEON

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif de Grenoble dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou de sa publication.

Vu les statuts de la communauté de communes Le Grésivaudan, et notamment ses compétences en matière d'action sociale d'intérêt communautaire,
Vu la délibération communautaire n° DEL-2021-0136 du 26 avril 2021 relative à la poursuite du service Réussite numérique d'accompagnement aux démarches en ligne des habitants et au conventionnement avec les communes.

Monsieur le Président rappelle que Le Grésivaudan œuvre contre la fracture numérique et pour l'accès aux droits de ses habitants, et ce quel que soit le niveau d'équipement et de compétence numérique des usagers.

La dématérialisation accrue des services publics, ainsi que les nombreuses démarches du quotidien en ligne (suivi de ses comptes bancaires, prise de rendez-vous médicaux, courses alimentaires et autres achats, communication avec ses proches...) engendrent des avantages mais isolent également une partie des citoyens. En 2021, 15% de la population est en situation d'illectronisme et le succès de l'Espace France Services intercommunal démontre que le territoire du Grésivaudan est aussi fortement concerné.

Dès 2018, la communauté de communes Le Grésivaudan a souhaité apporter une réponse publique à ce problème par la mise en œuvre d'un service d'accompagnement aux démarches en ligne réalisé par 22 communes du territoire, dans le cadre du « Réseau Réussite Numérique » du Grésivaudan. Ouvert à tous les habitants du territoire, il s'est étoffé avec l'intégration des médiathèques intercommunales et de l'Espace France Services intercommunal en 2022.

De 2021 à 2024, grâce à la collaboration de 22 communes membres du Réseau Réussite Numérique 17 communes se sont engagées en 2021 et 5 communes ont rejoint le réseau entre 2022 et 2024, plusieurs types d'accompagnements ont été proposés sur l'ensemble du territoire : des rendez-vous individuels ou des ateliers collectifs en lien avec les démarches administratives ou l'usage général du numérique (prise en main des outils, sensibilisation, ...).

Les communes volontaires mettent à disposition le personnel en charge de la médiation numérique, un lieu pour accueillir le public et s'engagent à apporter un service de qualité à tous les habitants du territoire, quelle que soit leur commune de résidence. Leur participation est formalisée dans le cadre de conventions arrivées à échéance fin 2024.

La coordination du Réseau Réussite Numérique, assurée par Le Grésivaudan consiste en :

- Une aide technique et une expertise pour le développement des points d'accueils numérique,
- Une organisation de temps d'échange, de partage de bonnes pratiques et d'interconnaissance,
- Une formation et un accompagnement des personnes en charge de la médiation numérique auprès du public, en particulier concernant les démarches administratives,

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif de Grenoble dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou de sa publication.

- Un appui technique et financier à l'acquisition d'équipements, (achat des équipements par la CCLG qui les cède ensuite aux communes en fonction des dispositions indiquées à l'article 2.3 de la convention) d'un montant de 5 000 € pour l'année 2025,
- Une élaboration de projets communs et d'actions de communication,
- Une recherche de financements,
- Une mise en œuvre de veille sur la thématique (études statistiques, programmes nationaux, initiatives locales, ...),
- Une évaluation du dispositif.

21 communes souhaitent soit poursuivre leur participation au Réseau Réussite Numérique, soit l'intégrer en 2025 : Allevard, Bernin, Chamrousse, Chapareillan, Crolles, Goncelin, La Buissière, La-Combe-de-Lancey, Laval-en-Belledonne, Le Versoud; Les Adrets, Montbonnot-Saint-Martin, Plateau-des-Petites-Roches, Pontcharra, Revel, Saint-Ismier, Saint-Martin-d'Uriage, Sainte-Marie-d'Alloix, Tencin, Theys, Villard-Bonnot.

Dans le cadre de ce dispositif, les missions et engagements respectifs des communes et de la communauté de communes Le Grésivaudan sont précisés dans des conventions de partenariat bilatérales. Le contenu de ces dernières a été mis à jour pour tenir compte des évolutions du contexte local et national en matière de numérique.

Il est proposé de les renouveler pour une période de trois ans, période nécessaire pour valoriser l'engagement des communes participantes.

Les crédits seront inscrits au budget primitif lors de son adoption.

Ainsi, Monsieur le Président propose au Conseil communautaire :

- **D'approuver la poursuite du Réseau Réussite Numérique,**
- **D'approuver l'engagement des dépenses concernant l'acquisition d'équipements numériques à destination des communes membres, pour une enveloppe maximale de 5000 € en 2025 pour l'ensemble des communes,**
- **D'approuver les termes des conventions avec les communes signataires, annexées à la présente délibération et de l'autoriser à les signer,**
- **De l'autoriser à signer tous les actes afférents à cette affaire.**

Le Conseil communautaire, après en avoir délibéré, adopte à l'unanimité cette délibération.

Ainsi fait et délibéré les jour, mois et an ci-dessus.

Au registre ont signé tous les membres présents.

POUR COPIE CERTIFIÉE CONFORME ET EXECUTOIRE

Crolles, le **17 FEV. 2025**


Le Président
Henri BAILE



La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif de Grenoble dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou de sa publication.



Données liées aux permanences Réseau Réussite Numérique 2025-2027

Commune				Nombre total de RV	Nombre d'usagers différents <small>l'usager peut être venu plusieurs fois, mais comptabilisé qu'une fois</small>	Demandes les plus fréquentes <small>merci de choisir parmi la liste déroulante les 6 plus fréquentes</small>	Nombre de demandes par catégorie <small>exemple : services publics - conseil : 10</small>	Provenance géographiques des usagers <small>merci de choisir parmi la liste déroulante</small>	Nombre d'usagers par zone géographique
	2025	2026	2027						
Alleverd	0	0	0	0					
Bernin	0	0	0	0					
Chamrousse	0	0	0	0					
Chapareillan	0	0	0	0					
Crolles	0	0	0	0					
Goncelin	0	0	0	0					
La Buisnière	0	0	0	0					
La Combe de Lancey	0	0	0	0					
Laval	0	0	0	0					
Les Adrets	0	0	0	0					
Le Versoud	0	0	0	0					
Montbonnot Saint Martin	0	0	0	0					
Plateau des Petites Roches	0	0	0	0					
Pontcharra	0	0	0	0					
Revel	0	0	0	0					
Saint-Ismier	0	0	0	0					
Sainte-Martin-d'Uriage	0	0	0	0					
Sainte Marie d'Alloix	0	0	0	0					
Tencin	0	0	0	0					
Theys	0	0	0	0					
Villard-Bonnol	0	0	0	0					
France Services Intercommunal	0	0	0	0					
Médiathèques Intercommunales	0	0	0	0					

Données liées aux permanences 2025

Commune	Nombre total de rendez-vous en 2025	Nombre d'usagers différents <small>l'usager peut être venu plusieurs fois ; ne compter qu'un passage</small>	Âge moyen	Demandes les plus fréquentes en 2025 <small>merci de les classer de la plus fréquente à la moins fréquente en choisissant parmi la liste déroulante</small>	Nombre de demandes par catégorie	Provenance géographique des usagers en 2025 <small>merci de classer le secteur de provenance du plus fréquent au moins fréquent parmi la liste déroulante</small>	Nombre d'usagers par zone géographique
Allevard							
Bernin							
Chamrousse							
Chapareillan							
Crolles							
Goncelin							
La Buissonnière							
Combe de La							
Laval							
Le Versoud							
Les Adrets							
Monnot Saint							
des Petites							
Poncharra							
Revel							
Saint-Ismier							
Saint-Martin-d'Uriage							
Sainte Marie d'Alloix							
Tencin							
Theys							
Villard-Bonne							
France Services Intercommunal							
Méditerranéennes Intercommunales							

Données liées aux permanences 2026

Commune	Nombre total de rendez-vous en 2026	Nombre d'usagers différents <small>(1 usager pour être venu plusieurs fois ; ne compter qu'un passage)</small>	Demandes 2026 <small>(merci de les classer de la plus fréquente à la moins fréquente en choisissant parmi la liste déroulante)</small>	Nombre de demandes par catégorie <small>(exemple : service public - casat : 10)</small>	Provenance géographiques des usagers en 2026 <small>(merci de classer le secteur de provenance du plus fréquent au moins fréquent parmi la</small>	Nombre d'usagers par zone géographique
Allevard						
Bernin						
Chamrousse						
Chapareillan						
Crolles						
Goncelin						
La Buissonnière						
Combe de La						
Laval						
Le Versoud						
Les Adrets						
Monnot Saint						
des Petites						
Pontcharra						
Revel						
Saint-Ismier						
Saint-Martin-d'Uriage						
Sainte Marie d'Alloix						
Tencin						
Theys						
Villard-Bonnin						
France Services intercommunales						
Méditerranéennes intercommunales						

Données liées aux permanences 2027

Commune	Nombre total de rendez-vous en 2027	Nombre d'usagers différents <small>l'usager peut être venu plusieurs fois ; ne compter qu'un passage</small>	Demandes 2027 <small>merci de les classer de la plus fréquente à la moins fréquente en choisissant parmi la liste déroulante</small>	Nombre de demandes par catégorie <small>exemple : service public - casat : 10</small>	Provenance géographiques des usagers en 2027 <small>merci de classer le secteur de provenance du plus fréquent au moins fréquent parmi la</small>	Nombre d'usagers par zone géographique
Allevard						
Bernin						
Chamrousse						
Chapareillan						
Crolles						
Goncelin						
La Buissonnière						
Combe de La						
Laval						
Le Versoud						
Les Adrets						
Monnot Saint						
des Petites						
Pontcharra						
Revel						
Saint-Ismier						
Saint-Martin-d'Uriage						
Sainte Marie d'Alloix						
Tencin						
Theys						
Villard-Bonnin						
France Services intercommunales						
Méditerranéennes intercommunales						

Autre commune du Grésivaudan

Grésivaudan - habitant de la commune qui porte la permanence

Hors Grésivaudan en Isère

Savoie

Autre

Demandes

Service Public (CARSAT, CAF, Impôts, AMELI, CROUS...)

Apprentissage de la navigation internet : création de mail,...

Recherche d'emploi (France Travail, CV...)

ViaTrajectoire

Apprentissage de l'outil numérique (smartphone, tablette, ordinateur,...)

Imprimante/Scan

Sensibilisation, Sécurité numérique & informatique

Autre

Exemple de mandat pour l'utilisation de données à caractère personnel (« je fais à la place de »)

Attention : ce document est un exemple de mandat permettant exclusivement d'encadrer la collecte et l'utilisation des données personnelles d'un usager dans le cadre d'un accompagnement au numérique. Il n'a pas vocation à encadrer l'accompagnement de manière générale.

Je soussigné, M. ou Mme (ci-après le mandant) autorise M. ou Mme., professionnel au sein de à réaliser en mon nom, mes démarches sur Internet, conformément aux dispositions des articles 1984 et suivants du Code civil.

1. Missions

Le mandataire s'engage à accomplir, au nom et pour le compte du mandant, les missions suivantes :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(Il convient de lister de manière exhaustive l'ensemble des démarches qui vont être réalisées par le professionnel.)

[Par exemple] :

- Création d'une adresse de messagerie ;
- Enregistrement des identifiant et mot de passe de la messagerie ;
- Création d'un compte personnel sur le site de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) ;
- Enregistrement des identifiant et mot de passe de mon compte personnel CNAV ;
- Réalisation de l'ensemble des démarches en ligne relevant de la CNAV ;
- Suppression ou mise à jour des informations me concernant lorsqu'elles ne sont plus à jour.

2. Enregistrement et utilisation des données à caractère personnel

Le mandataire ne doit collecter et enregistrer que les seules informations strictement nécessaires au regard des démarches susvisées.

Le mandataire ne doit utiliser les informations concernant le mandant que pour les seules démarches susvisées. S'il a besoin de les utiliser pour d'autres démarches, il doit au préalable en informer le mandant et en demander l'autorisation.

Le mandataire s'engage à mettre à jour puis à supprimer l'ensemble des informations relatives au mandant lorsqu'elles ne sont plus nécessaires à la réalisation des démarches lui incombant au titre du mandat.

3. Information et transparence

Le mandataire informe le mandant des droits dont il/elle dispose, prévus par les articles 13 à 22 du Règlement général sur la protection des données (RGPD)¹, et notamment de la possibilité de retirer à tout moment son consentement.

Le mandataire doit s'assurer que l'information a été réalisée de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible conformément aux dispositions de l'article 12 du RGPD².

Le mandataire doit informer régulièrement le mandant de toutes les actions qu'il effectue à sa place (ex. : mise à jour d'informations, courrier électronique envoyé à la CNAV etc.).

4. Confidentialité

Le mandataire est soumis à une obligation de confidentialité. Il ne doit en aucun cas divulguer les informations du mandant à des tiers lorsque cette divulgation n'est pas nécessaire à l'accomplissement des démarches dont il est responsable (ex. : il ne doit pas communiquer des informations concernant le mandant à son collègue de travail).

Le mandataire enregistre les informations du mandant de manière sécurisée et notamment prend toutes précautions conformes aux usages et à l'état de l'art pour assurer la sécurité physique et logique de ces données.

5. Durée du mandat

Le présent mandat est accepté et consenti pour la durée nécessaire à l'accomplissement des missions du mandataire.

Le mandat prend fin lorsque la réalisation des démarches susvisées a été accomplie, ou à tout moment si le mandant ou le mandataire décide de révoquer le mandat.

6. Responsabilités

Le mandataire est tenu d'accomplir le mandat tant qu'il en demeure chargé, et répond des dommages et intérêts qui pourraient résulter de son inexécution conformément à l'article 1991 du Code civil.

7. Signature des parties

Fait à

Le

Le mandant

Fait à

Le

Le mandataire

Les informations recueillies par le biais du mandat (noms, prénoms et missions à effectuer) dans le cadre de l'accompagnement Réseau Réussite Numérique sont enregistrées et nous permettent d'attester de la demande et de l'autorisation du mandat auprès de l'utilisateur. La base légale du traitement est l'obligation légale.

Les données sont conservées le temps des démarches et éventuellement archivées conformément aux durées légales et réglementaires et sont transmises seulement au service concerné au sein de la Commune.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation au traitement. Pour en savoir plus sur l'utilisation de vos données et sur vos droits issus de la Loi Informatique et Libertés ainsi que du RGPD, veuillez contacter la personne référente au sein de la Commune :

¹ Source : CNIL <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>

² Ibid.



CONVENTION de partenariat Réseau Réussite Numérique

Entre les soussignés :

La Communauté de communes Le Grésivaudan,
représentée par son Président, **M. Henri BAILE**
dont le siège est situé 390, rue Henri Fabre - 38926 CROLLES cedex,
agissant en vertu de la délibération DEL-2025-.....
du 17 février 2025

Ci-après désignée Le Grésivaudan

D'une part,

Et :

La commune «Communes»
située «Adresse_1» «Adresse_2», «Code_Postal» «Ville»
représentée par son Maire, «Prénom» «Nom_»
autorisé(e) à signer en vertu de du

Ci-après désignée La commune

D'autre part.

Il est convenu, ce qui suit :

Préambule :

La dématérialisation accrue des services publics, ainsi que les nombreuses démarches du quotidien en ligne engendrent des avantages mais mettent également de côté une partie des citoyens. En 2021, 15% de la population est en situation d'illectronisme¹.

Dès 2018, la communauté de communes Le Grésivaudan a souhaité apporter une réponse publique par la mise en œuvre d'un service à la population sous la forme d'un accompagnement aux démarches en ligne proposé avec les communes du territoire. Ce dispositif s'insère dans le cadre d'un réseau, nommé Réseau Réussite Numérique du Grésivaudan, qui s'est étoffé avec l'intégration des médiathèques intercommunales ainsi que de l'Espace France Services intercommunal en 2022.

¹ Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), 2023

L'objectif est d'aider les personnes rencontrant des difficultés avec le numérique à réaliser leurs démarches et à accéder à leurs droits, quel que soit le niveau d'équipement et de compétence numérique de l'utilisateur. Cela se traduit par :

- Un accompagnement à l'utilisation générale du numérique
- Un accompagnement aux démarches administratives en ligne

Ceci étant exposé, il est convenu entre les parties ce qui suit :

Article 1 : Objet

La présente convention a pour objet de définir, d'une part, les modalités de mise en œuvre du service d'accompagnement aux démarches en ligne par la commune, et d'autre part, la répartition des activités et des engagements entre Le Grésivaudan et la commune dans le cadre du dispositif Réseau Réussite Numérique.

Le Réseau Réussite Numérique du Grésivaudan s'articule de la manière suivante : les communes volontaires prennent en charge le développement des accueils de proximité et Le Grésivaudan coordonne le réseau.

Article 2 : Engagements de Le Grésivaudan

Article 2.1 : Opérations d'appui

Le Grésivaudan coordonne le réseau par :

- L'organisation de temps d'échange et de partage de bonnes pratiques : des événements sont régulièrement organisés avec le personnel médiateur afin d'échanger sur l'accompagnement du public, de partager les expériences de chacun (les bonnes pratiques tout comme les difficultés rencontrées) et de réfléchir à des solutions pour améliorer le dispositif ;
- La formation et l'accompagnement des personnes en charge de la médiation numérique auprès du public : des formations sur les démarches numériques, la navigation sur les sites officiels et les formulaires en ligne des organismes seront organisées pour permettre aux médiateurs numériques d'assurer un accompagnement de qualité. Les médiateurs peuvent également contacter le coordinateur du réseau pour tout questionnement spécifique ou difficulté rencontrée, il tentera d'apporter une réponse rapide à leur besoin d'assistance,
- L'aide à l'acquisition d'équipements : un appui technique est apporté aux communes pour choisir les équipements nécessaires à leur service d'accompagnement. Il peut concerner le matériel informatique, le mobilier ou l'agencement du lieu. Une fois les besoins d'équipement définis, la communauté de communes est susceptible de prendre en charge une partie ou la totalité de l'achat des équipements en fonction des besoins et sous certaines conditions révisables chaque année, en lien avec le budget annuel. En 2025, l'enveloppe budgétaire globale dédiée est de 5 000 €. Les modalités de cette aide sont précisées à l'article 2.3 ;
- La recherche de financements : la communauté de communes s'informe des possibilités de subventions des administrations ou des organismes, des appels à

projets régionaux, nationaux et européens. Elle transmet des informations aux communes lorsque cela est pertinent.

- L'élaboration d'actions de communication : la communauté de communes conçoit un plan de communication et déploie des actions sur le territoire pour informer l'ensemble des habitants de l'existence de ce dispositif, de l'aide qui peut leur être apportée, du contexte de dématérialisation, des différents points d'accueil sur le territoire... Ces actions prendront notamment la forme d'un flyer, d'articles dans les magazines et journaux de la communauté de communes et des communes, d'un communiqué de presse, d'une page d'information sur le site de la communauté de communes et d'actions de communication sur les réseaux sociaux.
- La mise en œuvre d'une veille sur la thématique : le coordinateur du réseau réalise une veille sur l'actualité de l'inclusion numérique (études et enquêtes, programmes nationaux, lancement de projets, initiatives sur les autres territoires...) et transmet les informations pertinentes issues de cette veille aux membres du réseau ;
- L'évaluation du dispositif : un suivi continu du dispositif est réalisé afin d'opérer des réajustements si besoin. Un bilan annuel quantitatif et qualitatif est également mis au point.
- L'information des élus : un état de l'avancement du dispositif sera fait lors des commissions Solidarités et Lien Social et Emploi-Insertion, Santé, Prévention.

Le Grésivaudan apporte une assistance aux problèmes rencontrés par les membres du réseau en vue d'assurer le bon fonctionnement des permanences numériques. Il ne serait cependant pas responsable de l'impossibilité de résoudre un problème qui ne serait pas de son fait, notamment par manque d'informations et du fait de défaillances relevant des organismes nationaux.

Article 2.2 : Opérations d'appui non comprises

L'aide au recrutement et au suivi du personnel accompagnant n'est pas comprise dans l'appui de la communauté de communes.

Article 2.3 : Aide à l'acquisition d'équipements

Afin de permettre à la commune d'avoir les moyens matériels nécessaires pour proposer le service d'accompagnement aux démarches en ligne ou de formation au numérique, Le Grésivaudan peut lui rétrocéder du matériel. La commune devient propriétaire du matériel dès la signature du document de rétrocession.

La commune est responsable de l'entretien et de la maintenance des équipements et bénéficie de la garantie légale du matériel offerte par le fournisseur (Le Grésivaudan lui transmet la facture faisant office de preuve de garantie). Concernant le matériel informatique, elle peut faire le choix de retenir le contrat de maintenance proposé par le fournisseur du matériel ou elle est libre de demander une adaptation du contrat, de contracter avec un autre prestataire, ou de faire réaliser la maintenance par ses services internes.

Le matériel livré est destiné à une utilisation pour le service d'accompagnement aux démarches en ligne ou à des ateliers de formation au numérique. La commune s'engage à utiliser le matériel dans ce cadre.

Le matériel est fourni et rétrocédé à partir du moment où le service d'accompagnement aux démarches en ligne est établi : aucun matériel ne sera livré si le personnel médiateur numérique et le lieu d'accueil du public ne sont pas clairement déterminés et validés. En outre, le lancement officiel des permanences d'aide aux démarches en ligne ou des ateliers de formation au numérique doivent intervenir dans un délai de trois semaines après la livraison du matériel. Si ce n'est pas le cas, Le Grésivaudan pourra demander des justifications à la commune.

Article 3 : Engagements de la commune

Article 3.1. Fonctionnement général

La commune est en charge du développement de son ou ses points d'accueil numérique de proximité par la mise à disposition du lieu pour accueillir le public et du personnel en charge de la médiation numérique.

Elle est en effet le point de contact privilégié des usagers pour se renseigner, obtenir de l'aide et réaliser tous types de démarches administratives (notamment celles d'état civil par exemple, mais également parfois des démarches nationales telles que la déclaration d'impôts par exemple).

Le lieu d'accueil doit remplir certaines conditions, notamment offrir la confidentialité suffisante pour réaliser des démarches en ligne avec des données sensibles.

En cas de force majeure et d'impossibilité de recevoir le public physiquement pour l'accompagnement au numérique, la commune peut mettre en place une assistance à distance par téléphone.

De manière générale, la commune s'assure de retenir du personnel qualifié et avec une posture professionnelle adaptée, notamment en termes de respect de la confidentialité des données et de neutralité, pour assurer le bon fonctionnement du dispositif.

3.2. Participation au réseau d'inclusion numérique

La commune s'engage à respecter les conditions de participation au Réseau Réussite Numérique du Grésivaudan, à savoir :

- Recevoir gratuitement tout habitant du territoire : résident permanent comme temporaire quels que soient ses ressources ou son lieu d'habitation (les mineurs ne peuvent être reçus qu'avec accord du responsable légal...) ;
- Réaliser un suivi statistique du public bénéficiant de l'accompagnement numérique en remplissant le tableau de suivi fourni (annexe 2) et en le transmettant au coordinateur du réseau régulièrement (tous les trois mois au minimum) ;
- Les données individuelles qui seraient stockées par la commune sont constitutives d'un traitement de données personnelles au sens du RGPD et de la loi Informatique et Libertés. Aucune donnée personnelle d'utilisateur (nom, prénom, date de naissance, coordonnées, ...) ne doit être transmise à la CCLG ;
- Participer aux formations et aux temps d'échange organisés pour les médiateurs numériques du réseau,

- Partager son expérience avec les autres membres du réseau lors des temps d'échange : le fonctionnement des permanences ou ateliers, les besoins du public constatés, les réussites et les difficultés de l'accompagnement, les besoins de formation des médiateurs...
- Informer la communauté de communes de tout changement dans le service d'accompagnement proposé (horaires, étendue de l'aide apportée...).

Article 4 : Organisation du service d'accompagnement au sein de la commune

4.1 Organisation interne

La commune transmet à la CCLG, grâce à l'annexe 1, les informations suivantes, ainsi que leurs éventuels changements pendant la période couverte par la convention :

- Lieu d'accueil du public : bâtiment, adresse,
- Jours et horaires d'accueil,
- Fonctionnement de la permanence : modalités d'inscription, type d'aide apportée au public, forme de l'aide (individuelle ou collective)...
- Personnel mis à disposition pour accompagner les publics,
- Matériel mis à disposition du public.

Article 4.2 : Responsabilité en cas d'erreur ou de litige

La commune est responsable de la délivrance du service. Elle est susceptible d'engager sa responsabilité (et non celle du médiateur) en cas d'erreur ou de faute commise. Il est recommandé de faire signer aux usagers un mandat pour l'utilisation de données à caractère personnel (annexe 3), mais ce document ne constitue pas une garantie juridique en cas de litige et a principalement pour objectif l'information du public.

Article 5 : Durée

La présente convention entrera en vigueur à compter de sa signature par l'ensemble des parties pour une durée de trois ans.

Article 6 : Résiliation

En cas de non-respect par l'une ou l'autre partie des engagements respectifs inscrits dans la présente convention, il sera procédé à une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception. A l'expiration du délai de mise en demeure et si celle-ci est restée infructueuse, il pourra être procédé à la résiliation pour faute de la partie défaillante.

Article 7 : Litiges - attribution de compétence

Les parties s'engagent, préalablement à la saisine du Tribunal administratif de Grenoble, à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable.

Article 8 : Annexes

Les pièces suivantes sont annexées à la présente convention :

Annexe 1 : Organisation du service d'accompagnement au sein de la commune

Annexe 2 : Tableau du suivi du public

Annexe 3 : Exemple de mandat pour l'utilisation de données à caractère personnel

La présente convention est établie en deux exemplaires originaux.

Fait à Crolles, le

**Pour la communauté de communes
Le Grésivaudan**

**Le Président,
Henri BAILE**

Pour la commune «Communes»

**Le Maire,
«Prénom» «Nom_»**



Convention de partenariat Réseau Réussite Numérique

Annexe 1 : Organisation du service d'accompagnement au sein de la commune

Accusé de réception en préfecture
038-200018166-20250217-DEL-2025-0032-DE
Date de télétransmission : 20/02/2025
Date de dépôt en préfecture : 20/02/2025

1. Lieu d'accueil du public

Les permanences se déroulent, située

2. Jours et horaires d'accueil

Le public est accueilli le de à

3. Fonctionnement

L'accompagnement est proposé sur rendez-vous : Oui Non

L'inscription est à réaliser à l'accueil de la mairie ou par téléphone au :

L'aide apportée au public concerne :

- Les démarches administratives (CARSAT, CAF, Impôts, AMELI, CROUS,...),
- ViaTrajectoire
- Recherche d'emploi (France Travail, CV,...)
- L'apprentissage de l'outil numérique (ordinateur, smartphone, tablette,...),
- L'apprentissage de la navigation internet,
- Sensibilisation, sécurité numérique et informatique,
- Imprimante / scan,
- Autre ; Préciser

La médiation numérique de la commune effectuée au sein de ce dispositif peut prendre deux formes :

- Accueil individuel,
- Ateliers collectifs.

4. Personnel de la commune

Les permanences sont animées par :

dont la fonction est

Les personnes en charge de l'accompagnant pourront être amenées à évoluer. Toute modification devra faire l'objet d'une information à la communauté de communes Le Grésivaudan.

Le médiateur numérique aide les usagers en leur expliquant les manipulations à effectuer et les informations à renseigner, en présentant l'organisation d'un site ou d'un formulaire, en les aidant à numériser des documents, à utiliser une boîte mail... Sa mission implique d'adopter une posture professionnelle, de conserver la neutralité, de faire preuve de discrétion, et de respecter le RGPD.

La mission de médiateur numérique implique un engagement pour apporter un service de qualité à la population : le personnel accompagnant est tenu d'assurer les permanences sur les horaires définis, de participer aux temps d'échange de bonnes

pratiques du réseau et de se former en continu avec les sessions organisées par le réseau.

5. Matériel à disposition

Sont mis à disposition du public pour les permanences numériques
.....
.....
.....
.....

La commune est en charge de l'entretien et de la gestion de tout dysfonctionnement des équipements dès lors qu'elle débute leur utilisation, qu'ils proviennent de leurs propres stocks ou qu'ils leur aient été fournis par Le Grésivaudan.

6. Responsabilité en cas d'erreur ou de litige

La commune est responsable de la délivrance du service. Elle est susceptible d'engager sa responsabilité (et non celle du médiateur) en cas d'erreur ou de faute commise.

Elle peut choisir de faire signer mandat pour l'utilisation de données à caractère personnel (cf annexe 3), mais ce document ne constitue pas une garantie juridique en cas de litige et a principalement pour objectif l'information du public.

Les informations recueillies par le biais de la Convention de partenariat de réseau réussite numérique sont enregistrées et nous permettent d'attester de votre participation à l'organisation de la permanence. La base légale du traitement est une mission de service public.

Les conventions et leurs annexes sont conservées indéfiniment au titre de leur valeur historique, et sont transmises seulement au service Archives de la Communauté de Communes du Grésivaudan.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation au traitement. Pour en savoir plus sur l'utilisation de vos données et sur vos droits issus de la Loi Informatique et Libertés ainsi que du RGPD, veuillez contacter notre Délégué à la Protection des Données (DPO/DPD) à l'adresse suivante : dpd@le-gresivaudan.fr ».