



Rapporteur : Mme BOUTON

49279

Commission n°4

41 - Finances, moyens des services, citoyenneté

41.3 - Citoyenneté

Le jeudi 21 mars 2024 à 09h30, les membres du Conseil départemental, régulièrement convoqués par M. CHENUT, Président, se sont réunis dans les locaux de l'Assemblée départementale, sous sa présidence.

Au moment du vote de la présente délibération,

Etaient présents : Mme ABADIE, Mme BILLARD, M. BOHANNE, Mme BOUTON, Mme BRUN, M. CHENUT, Mme COURTEILLE, Mme COURTIGNÉ, M. DE GOUVION SAINT-CYR, M. DELAUNAY, M. DÉNÈS, Mme DUGUÉPÉROUX-HONORÉ, Mme FAILLÉ, Mme FÉRET, M. GUÉRET, Mme GUIBLIN, M. GUIDONI, M. HOUILLOT, Mme KOMOKOLI-NAKOAFIO, M. LAPAUSE, Mme LARUE, Mme LE FRÈNE, M. LE GUENNEC, M. LE MOAL, M. LEPRETRE, Mme MAINGUET-GRALL, M. MARCHAND, M. MARTIN, M. MARTINS, Mme MESTRIES, Mme MORICE, Mme MOTEL, M. PERRIN, M. PICHOT, Mme QUILAN, Mme ROCHE, Mme ROGER-MOIGNEU, Mme ROUSSET, Mme ROUX, Mme SALIOT, M. SOHIER, M. SORIEUX, M. SOULABAILLE, Mme TOUTANT

Absents et pouvoirs :

Mme BIARD (pouvoir donné à M. SORIEUX), M. BOURGEOUX (pouvoir donné à Mme GUIBLIN), M. COULOMBEL (pouvoir donné à Mme MESTRIES), M. HERVÉ (pouvoir donné à M. GUÉRET), Mme LEMONNE (pouvoir donné à M. SOHIER), M. LENFANT (pouvoir donné à M. MARTIN), Mme MERCIER (pouvoir donné à M. HOUILLOT), M. MORAZIN (pouvoir donné à Mme MOTEL), M. PAUTREL (pouvoir donné à M. DELAUNAY), M. SALMON (pouvoir donné à Mme ROCHE)

Après épuisement de l'ordre du jour, la séance a été levée à 17h00.

Le Conseil départemental

Vu le code général des collectivités territoriales, notamment l'article L. 3211-2 ;

Vu la délibération du Conseil départemental du 9 février 2024 relative à la citoyenneté ;

Le Département est engagé depuis plusieurs années dans les démarches participatives et a confirmé cet engagement dans le projet de mandature. La participation citoyenne a connu une évolution significative en 2023. En effet, la charte de la participation citoyenne ainsi que la mise en œuvre du premier budget participatif départemental ont rythmé les travaux de l'année passée et orienté ceux pour les années 2024 et suivantes. Il faut signaler que si les budgets participatifs sont désormais répandus au sein des communes et des quartiers, en proximité, leur mise en œuvre à l'échelle départementale reste assez inédite. Et la preuve a été donnée qu'il est possible de mobiliser sur tout le territoire.

Outre ces approches programmatiques, la politique de promotion de la citoyenneté et de la participation citoyenne se décline dans l'amélioration de la relation à l'utilisateur citoyen. Tout comme elle se matérialise, en appui de l'ensemble des politiques départementales, par les démarches de participation des citoyens tant dans l'évolution des dispositifs d'accompagnement que lors de la création de services et infrastructures. Enfin, cette approche se décline également à l'interne par le biais des actions en direction des agents eux-mêmes, au travers du management et de la communication interne.

I - L'AMÉLIORATION DE LA RELATION AUX USAGERS-CITOYENS

L'année 2023 a été marquée une belle récompense remise lors des rencontres nationales de l'accueil et de la relation à l'utilisateur en décembre. En effet, l'Agence française de normalisation a classé le Département d'Ille-et-Vilaine 2^e sur 43 Départements aux Trophées expérience citoyen pour ses qualités d'accueil et ses actions exemplaires en matière de relations usagers (8^e au général sur 310 structures auditées). Cela récompense justement l'engagement de tous les agents départementaux et permet de mettre en valeur les actions qui sont conduites dans le domaine de la relation à l'utilisateur.

En 2023, par exemple, la prise de rendez-vous en ligne a été ouverte aux bénéficiaires de la protection maternelle et infantile qui peuvent désormais prendre leurs rendez-vous 7j / 7j et 24h / 24h, via la plateforme en ligne Illisa. Les bénéficiaires du revenu de solidarité active vont également pouvoir le faire courant de l'année 2024. En parallèle, l'ergonomie de la plateforme Illisa est adaptée au fil de l'eau pour garantir une efficacité optimale aux utilisateurs et utilisatrices.

Par ailleurs, les actions en matière d'amélioration de nos accueils physiques continuent. Plusieurs se concrétiseront en 2024, comme l'accueil du stade Robert Poirier, les accueils des centres départementaux d'action sociale de Pacé et de Saint-Aubin-d'Aubigné, l'accueil de l'Hôtel du Département et de la Maison départementale des personnes handicapées.

La nouvelle identité vocale et sonore pour les répondants du Département sont également en cours de déploiement sur tous les sites.

Enfin, de nouvelles actions seront menées en 2024 pour continuer de promouvoir le service de médiation départementale.

Les dépenses relatives à la relation à l'utilisateur seront d'1 million d'euros en 2024. Elles recouvrent les dépenses de protocole, de courrier, de la médiation et d'études en matière de qualité de l'accueil.

Les démarches d'amélioration de la relation aux usagers, par le déploiement de la plateforme numérique Illisa et la démarche d'inclusion numérique, devraient également faire l'objet de recettes attendues au titre du Feder à hauteur de 42 000 euros en fonctionnement et 136 000 euros en investissement, au titre du 3^e acompte.

Enfin, le Département poursuivra en 2024 ses actions de promotion de la laïcité auprès de ses partenaires et du grand public avec un budget dédié de 10 000 euros. Il renouvellera ainsi son partenariat avec la Ligue de l'Enseignement dans le cadre des semaines breilliennes de la laïcité, pour soutenir et coordonner des initiatives locales incluant des animations dans les collèges. Il pourra également financer des actions de sensibilisation ponctuelles portées par d'autres acteurs. Par ailleurs, il proposera de nouvelles modalités de formation et de sensibilisation de ses agents, afin d'en toucher un plus grand nombre.

II - LE RENFORCEMENT DES DEMARCHES DE DEMOCRATIE PARTICIPATIVE

Plusieurs démarches d'association des citoyens ont également été menées dans le but de déployer un service au plus près des besoins. La démarche de participation citoyenne dans le cadre des pactes locaux de mobilité est lancée et les comités citoyens rendront leurs conclusions courant 2024.

En 2024, une nouvelle édition du dialogue citoyen sera conduite sur la thématique des initiatives solidaires à encourager à destination des enfants et des jeunes accompagnés par le Département. Le budget consacré à la démocratie participative en fonctionnement est proposé à hauteur de 70.000 euros pour 2024.

Le budget d'investissement est proposé à hauteur de 1,2 million d'euros pour la mise en œuvre des projets lauréats de la première édition du budget participatif départemental conduite en 2023.

II- LA COMMUNICATION INTERNE POUR ACCOMPAGNER LES EVOLUTIONS PROFESSIONNELLES ET VALORISER L'ACTION QUOTIDIENNE DES AGENTS DEPARTEMENTAUX

L'activité d'information, de valorisation, et de promotion des agents et de la collectivité a pu se poursuivre via les différents outils de communication. Le portail agent intranet a poursuivi son développement et son amélioration en 2023. Un nouveau réseau de contributeurs éditoriaux va être mis en place afin de fluidifier la mise à jour et la production des contenus.

La stratégie de communication interne pluriannuelle déployée en 2024 vise à faciliter la mise en œuvre du projet de mandat, à améliorer le quotidien professionnel des agents, à sensibiliser sur la relation aux usagers-citoyens et à fidéliser les agents en développant leur sentiment d'appartenance à la collectivité.

Enfin, un travail sur la refonte du magazine interne Iloé a été lancé et va se concrétiser en 2024. Les événements internes vont se poursuivre et se développer en 2024 avec le lancement d'un événement sportif à destination des agents s'appuyant sur l'olympiade. Un budget de 130 000 euros est proposé à la communication interne pour mener ces projets.

Le Département est engagé dans une démarche de transformation avec pour finalité de simplifier les démarches de l'usager et d'associer les Breilliens à la conception comme aux renouvellement des interventions sur les territoires. L'année 2024 devra permettre de nombreuses réalisations au service de la participation citoyenne et de l'accès aux droits.

Cette démarche se matérialisera par un volet de participation citoyenne dans le maximum d'actions et de projets et ce, quelles que soient les politiques départementales considérées. L'enjeu est d'adapter au mieux le service public départemental aux besoins.

Décide :

- d'approuver l'ensemble des propositions exposées au rapport, conformes aux débats des orientations budgétaires ;
- de retirer, afin de sécuriser le processus d'élaboration du budget primitif 2024, la délibération portant sur le même objet présentée et votée lors de la session du 9 février 2024.

Vote :

Pour : 34

Contre : 0

Abstentions : 20

En conséquence, la délibération est **adoptée à l'unanimité.**

Transmis en Préfecture le : 25 mars 2024

ID : AD20240295

Pour extrait conforme